

## Etapa 1 – Processo Seletivo Analista de Suporte 1/2022

1) Por que essa oportunidade para a vaga de Analista de Suporte faz sentido para o seu momento atual? Porque a Impulseup atraiu você?

Esta oportunidade faz sentido para mim porque cursando o terceiro semestre do curso de Análise e desenvolvimento de sistemas, observo que está vaga seria uma porta de entrada muito válida para mim no setor de tecnologia. Pesquisando mais sobre a empresa e sua filosofia, me atrai a maneira com que valorizam seus clientes e colaboradores que gostam de classificar como UPers, legal isso.

2) A impulseup é uma empresa B2B (Business-to-business), ou seja, “de empresa para empresa”. Sendo assim temos clientes de diversos setores e tamanhos que frequentemente demandam auxílio do suporte. Essas demandas chegam através do nosso help desk e em alguns períodos pode ocorrer uma sobrecarga de chamadas. Como você organizaria e priorizaria esses atendimentos? Quais critérios você utiliza para essa priorização?

Eu verificaria quais demandas são de maior urgência, dentre estas verificaria quais conseguiria resolver em menor tempo e com menos recursos, estas teriam a maior prioridade; após estas iria em direção as também de urgência mas que exigiriam maior tempo e recursos, e após estas as demais demandas que podem ser resolvidas com maior prazo sem prejudicar o cliente.

3) Um cliente deseja preencher uma planilha em excel para subir informações ao sistema. Uma dessas informações é o CPF do colaborador que consta em uma outra planilha. Ambas planilhas possuem como referência o e-mail do colaborador. Qual solução daria a esse cliente? Formule um e-mail completo com as instruções a esse cliente.

A solução para este cliente seria o uso da fórmula PROCV em suas planilhas, para trazer para a planilha desejada o CPF do colaborador.

Boa tarde! Senhor X

Para solucionar este problema você pode utilizar a formula PROCV em sua planilha, faça o seguinte:

- 1- Abra a planilha em que deseja inserir o CPF do colaborador e crie uma nova coluna com o nome CPF.
- 2- Ao criar a coluna de dois cliques no primeiro campo(célula) logo abaixo do nome da coluna, então digite “=PROCV” , não precisa ser em letra maiúscula e aperte “enter” no seu teclado.
- 3- Logo após fazer isto aparecerá um campo com as informações necessárias para executar a fórmula, vamos preencher estas informações, clique entre os parênteses logo após a sigla PROCV para ver os campos solicitados.
- 4- O primeiro parâmetro é “Valor\_ procurado”, para preencher este primeiro parâmetro e só clicar em no campo(célula) que se encontra o e-mail do colaborador.
- 5- O segundo parâmetro é “Matriz\_tabela”, para preenche-lo abra a planilha onde se encontra o CPF do colaborador e faça uma seleção da coluna onde se encontra o email até a que se encontra o CPF.
- 6- O terceiro parâmetro é “Núm\_índice\_coluna” neste e só preencher com o número correspondente a coluna aonde se encontra o CPF do colaborador da planilha de que se quer extrair o CPF.
- 7- O último parâmetro é “[Procurar\_intervalo]” neste e só escrever a palavra “FALSE”, feito isso clique em qualquer campo vazio na tabela e o CPF colaborador já estará na planilha desejada.

4) Um cliente entra em contato via chat informando que está com lentidão no acesso a plataforma, quais perguntas você faria para entender melhor o problema e conseguir solucionar a situação?

Questionaria o cliente se isto ocorreu após alguma atualização da plataforma, se sim verificaria junto a outros clientes Se obtiveram o mesmo problema, caso não tenha ocorrido com os demais, retorno esta informação ao cliente e o questiono se está utilizando algum outro software ou plataforma que possa sobrecarregar seu hardware assim trazer lentidão aos demais softwares , caso não questiono se foi feita alguma alteração de hardware em seus computadores e ou servidores, se foram feitas alterações verifico junto ele quais foram e se isso pode prejudicar o funcionamento da plataforma em seus computadores.

5) O cliente entra em contato com o suporte informando que ocorre erro ao tentar logar no impulseup, quais perguntas você faria para entender o problema e solucionar a situação?

Primeiramente o questionaria se as informações para acesso a plataforma foram digitadas de maneira correta, se foram então verifico junto a plataforma se foi realizada alguma solicitação para mudança destas informações pelo cliente, se foi feita a solicitação passo esta informação para o cliente para que este verifique se alguém poderia ter acessado indevidamente a plataforma e alterador as informações para acesso, caso o cliente apenas tenha se esquecido das informações ou até as perdido o instruo na realização das etapas para gerar novas informações para o acesso sempre tendo o cuidado de validar o cliente como titular e detentor da conta na plataforma.

6) [Raciocínio Lógico] (Vunesp/TJ-SP) Em um edifício com apartamentos somente nos andares de 1º ao 4º, moram 4 meninas, em andares distintos: Joana, Izabela, Priscilla e Ana, não necessariamente nessa ordem. Cada uma delas tem um animal de estimação diferente: gato, cachorro, passarinho e tartaruga, não necessariamente nessa ordem. Ana vive reclamando do barulho feito pelo cachorro, no andar imediatamente acima do seu. Joana, que não mora no 4º, mora um andar acima do de Priscilla , que tem o passarinho e não mora no 2º andar. Quem mora no 3º andar tem uma tartaruga. Sendo assim, é correto afirmar que

- a) Priscilla não mora no 1º andar.
- b) Ana tem um gato.
- c) Joana mora no 3º andar e tem um gato.
- d) o gato é o animal de estimação da menina que mora no 1º andar.
- e) Izabela mora no 4º andar e tem um cachorro.

Resposta:

A alternativa correta é a letra E.

**Nome:** Bruno Amaral Ianeczek

**Data:** 25/03/2022