

Case interview - Analista de Suporte Dadosfera v1.1

Item Troubleshooting

Ao ler o erro informado nos logs da pipeline, é possível verificar que está ocorrendo um erro 403 na requisição que é feita para o google API. Podemos ver nas linhas a seguir que é gerado um token de acesso e então a plataforma faz o request via Google API para a planilha online, e a requisição é retornada com o erro de permissão negada.

```
#token válido por 1 hora foi obtido
2025-04-10 16:30:14.402 INFO      core.meltano.utils
Authorized, token expires = 2025-04-10 17:30:12.620625

#Início do processo de descoberta dos dados da planilha
2025-04-10 16:30:14.403 INFO      core.meltano.utils
Starting discover

#URL da API do Google Sheets sendo acessada para obter os metadados da
planilha
2025-04-10 16:30:14.403 INFO      core.meltano.utils
spreadsheet_metadata URL =
https://sheets.googleapis.com/v4/spreadsheets/15embtJvuEVFgsmAWjdqNiRqvcZe79o.
includeGridData=false

#Chamada HTTP, a resposta foi um erro 403
2025-04-10 16:30:14.404 INFO      core.meltano.utils
METRIC: {"type": "timer", "metric": "http_request_duration", "value": 0.145982027053833, "tags": {"endpoint": "spreadsheet_metadata", "http_status_code": 403, "status": "succeeded"}}

#ACCESS_TOKEN_SCOPE_INSUFFICIENT indica que o token gerado é válido, porém
não possui permissão para usar o método GetSpreadsheet
2025-04-10 16:30:14.404 CRITICAL  core.meltano.utils
HTTP-error-code: 403 {
    'code': 403,
    'message': 'Request had insufficient authentication scopes.',
    'status': 'PERMISSION_DENIED',
    'details': [
        {
            '@type': 'type.googleapis.com/google.rpc.ErrorInfo',
            'reason': 'ACCESS_TOKEN_SCOPE_INSUFFICIENT',
            'domain': 'googleapis.com',
            'metadata': {
                'service': 'sheets.googleapis.com',
                'method': '
```

```
'google.apps.sheets.v4.SpreadsheetsService.GetSpreadsheet'
    }
]
}: Unknown Error
```

Nesse caso não é possível determinar pelos logs se existe algum erro na planilha em si devido ao erro ocorrer antes da importação ser realizada, entretanto é visto um erro de permissão da conta recebida pelo Connection Manager para gerar o token em questão. Conforme informado pelos logs, essa conta foi criada em 2025-03-31, mesma data que a pipeline foi criada, portanto a maior probabilidade é a de que seja uma conta de serviço (compartilhada) que é utilizada para ter acesso à API e precisa ter suas permissões corrigidas.

A resposta final ao cliente seria apresentada desta forma:

Boa tarde João, meu nome é Rafael, sou da equipe do suporte, tudo bem?

Estou entrando em contato referente ao chamado aberto XX sobre o erro de coleta na Dadosfera.

Durante a análise foi verificado que o erro é gerado no momento em que a plataforma tenta acessar a planilha do google, ou seja, na primeira etapa de comunicação entre a pipeline e a planilha online. Para resolver isso, vou encaminhar essa questão para nosso time que cuida dessa parte do processo, para que eles verifiquem e adicionem a permissão que está faltando, assim resolvendo o erro para você poder importar as planilhas na pipeline.

Assim que a equipe me retornar eu te informo, tudo bem?

Item Processos Internos

Transição para Nova Plataforma de Gerenciamento de Diretório com SSO

A incorporação de uma nova plataforma de gerenciamento de diretório em nuvem com SSO e recursos de ciclo de vida do usuário cria mais segurança, centralização e controle de acesso. Para garantir uma boa transição, é necessário seguir um plano estruturado com foco tanto técnico quanto na experiência do cliente.

Etapas de Implementação

1. Planejamento e Diagnóstico

- Mapeamento dos sistemas que serão impactados.
- Identificação dos fluxos de autenticação existentes.
- Avaliação da integração com a nova plataforma.

2. Comunicação com os Clientes

- Envio de comunicado antecipado informando:
 - Objetivo da mudança.
 - Benefícios da nova plataforma.
 - Cronograma previsto.
- Materiais de apoio: documentação, vídeos tutoriais e perguntas frequentes.

3. Ambiente de Testes

- Liberação antecipada da funcionalidade para um grupo de usuários selecionados.
- Coleta de feedback para ajustes.
- Simulação de diferentes casos.

4. Migração Gradual

- Faseamento por grupo de usuários ou domínios.
- Monitoramento em tempo real de falhas de autenticação ou erros.
- Suporte dedicado no período da transição.

5. Suporte

- Treinamento para equipes de suporte.
 - Canais de atendimento com foco exclusivo na migração.
-

Impacto no Caso Anterior

Essa transição pode impactar diretamente situações como a do caso anterior, onde houve erro de autenticação ao acessar o Google Sheets. As contas utilizadas para gerar o token de acesso na API podem precisar serem autorizadas novamente, ou até refeita caso não tenha sido migrada.

Integração de Chatbot com IA na Dadosfera

Suponha que a Dadosfera disponha de uma ferramenta de Chatbot com Inteligência Artificial, que possa ser integrada à plataforma para melhorar a experiência de suporte dos usuários. Abaixo, explico como essa ferramenta poderia ser implementada e quais impactos positivos ela traria.

Objetivo da Integração

O objetivo é acelerar o atendimento de chamados comuns, guiar o usuário de forma proativa, reduzir a sobrecarga da equipe de suporte e garantir uma experiência satisfatória ao usuário.

Estratégia de Implementação

1. Mapeamento de dúvidas frequentes:

- Levantar os temas mais comuns de suporte.
- Indexar conteúdos como a [documentação oficial](#) e históricos de atendimentos para o treinamento.

2. Treinamento da IA:

- Alimentar a IA com exemplos reais de atendimentos e documentos relevantes.
- Validar respostas com o time de suporte antes de liberar para o público.

3. Criação do fluxo de atendimento:

- Chatbot atua na triagem inicial.
- Realizar o atendimento de acordo com o treinamento ou acionar o time de suporte se for necessário.

4. Integração ao ambiente Dadosfera:

- Inclusão do botão de chat no ambiente de produção.
- API para coleta de logs em tempo real para facilitar o atendimento da IA.

5. Feedback:

- Após cada interação, o usuário poderá avaliar a resposta da IA.
 - A equipe de suporte utiliza esse feedback para aprimorar o modelo.
-

Exemplo de atendimento da IA

Oi, estou com problemas para sincronizar minha planilha do google sheets na pipeline, poderia me ajudar?

Oi! Claro que posso te ajudar 😊

Geralmente, quando a sincronização com o Google Sheets dá problema, pode ser por dois motivos principais:

1. **Permissões de acesso** – A conta conectada precisa ter permissão para acessar a planilha.
2. **Escopo de autenticação** – Às vezes o conector precisa de autorização extra para acessar os dados corretamente.

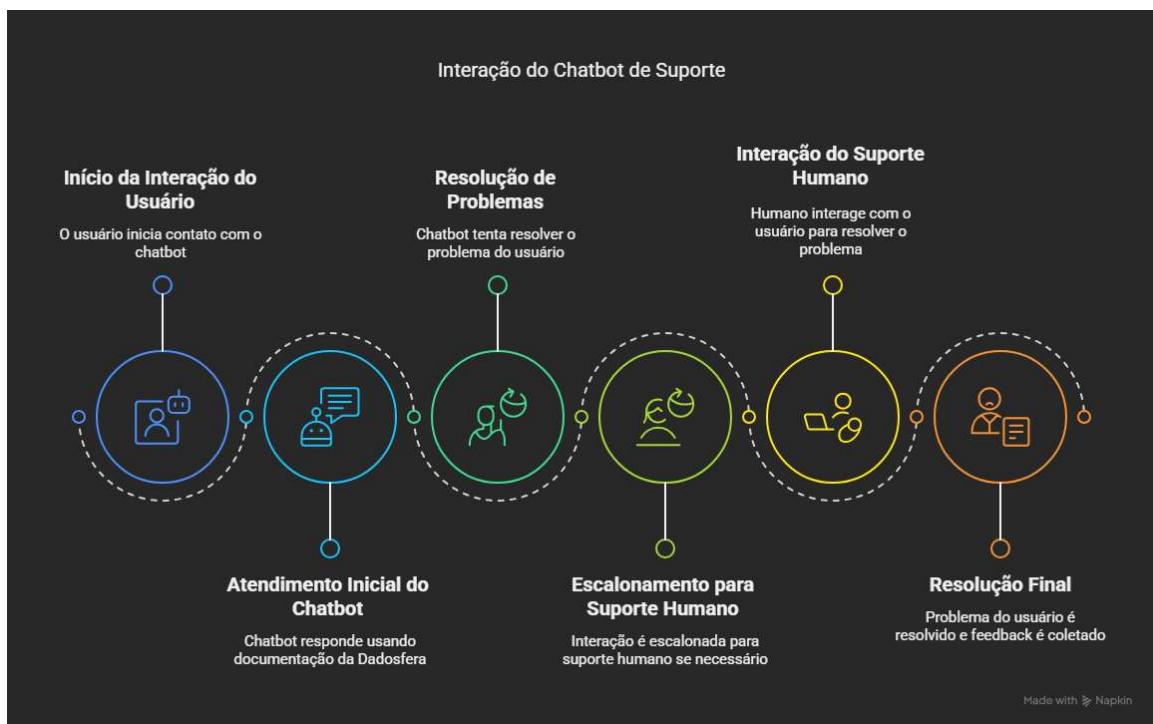
💡 Dica rápida: Verifique se a planilha está compartilhada com a conta usada na integração e se você seguiu todos os passos do guia neste [link da nossa documentação](#) 📄

Se ainda assim não funcionar, não se preocupe! É só chamar nosso time de suporte que a gente te ajuda rapidinho 💬 ❤️

👉 [Clique aqui para falar com o suporte humano](#)

Estamos juntos nessa! 🚀

Fluxo Resumido do Atendimento com IA



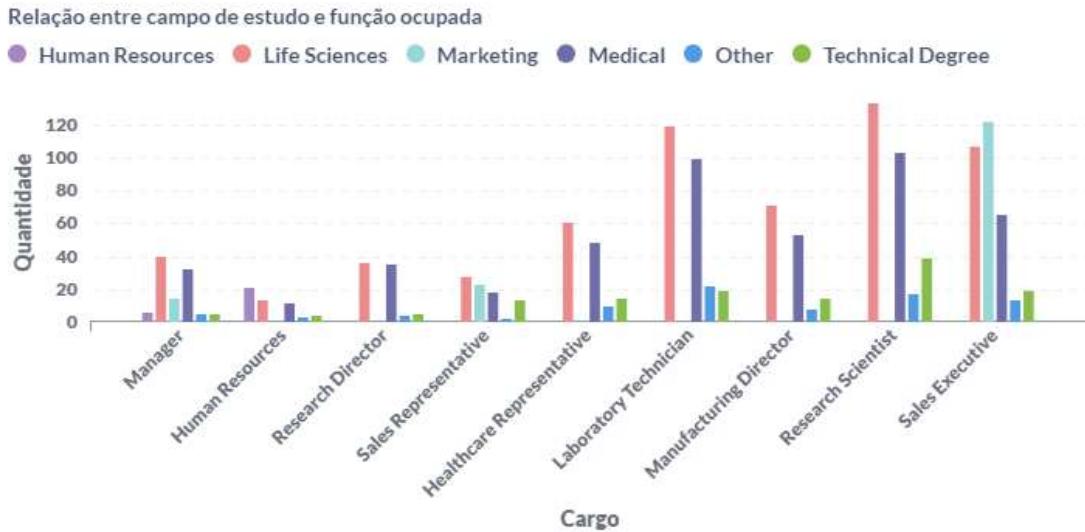
Item Consultas SQL

Consulta 1 – Relação entre campo de estudo e função ocupada

```

SELECT COUNT(*) AS "Quantidade", EDUCATIONFIELD AS "Área de formação",
JOBROLE AS "Cargo" FROM TB_YCYBP3_CASE_TECNICO_EMPLOYEE_TB
GROUP BY EDUCATIONFIELD, JOBROLE ORDER BY EDUCATIONFIELD;

```

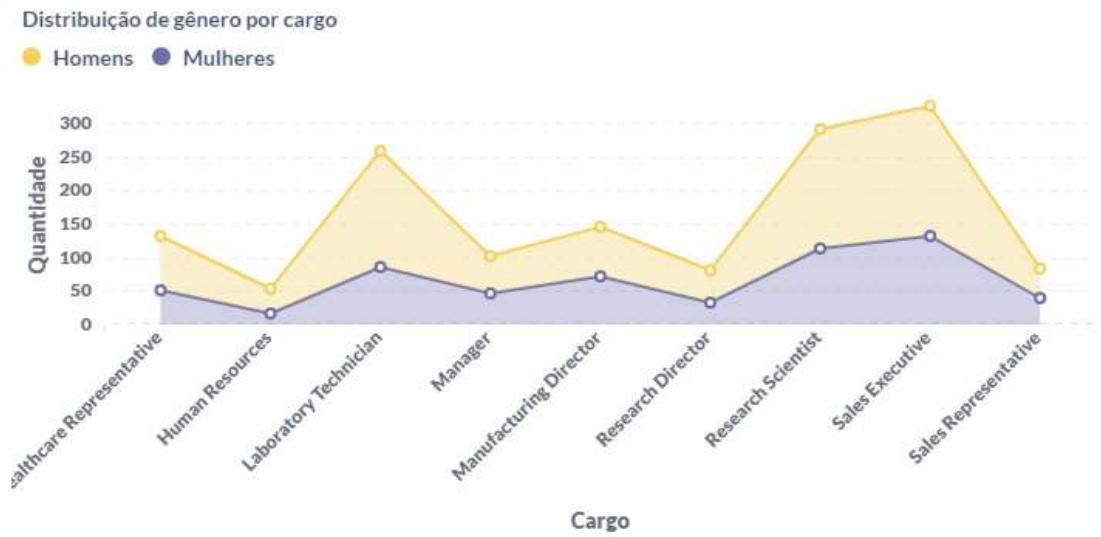


Consulta 2 – Distribuição de gênero por cargo

```

SELECT COUNT (*) AS "Quantidade", DECODE(GENDER, 'Male', 'Homens',
'Female', 'Mulheres') AS "Gênero", JOBROLE AS "Cargo" FROM
TB_YCYBP3_CASE_TECNICO_EMPLOYEE_TB GROUP BY GENDER, JOBROLE
ORDER BY JOBROLE;

```



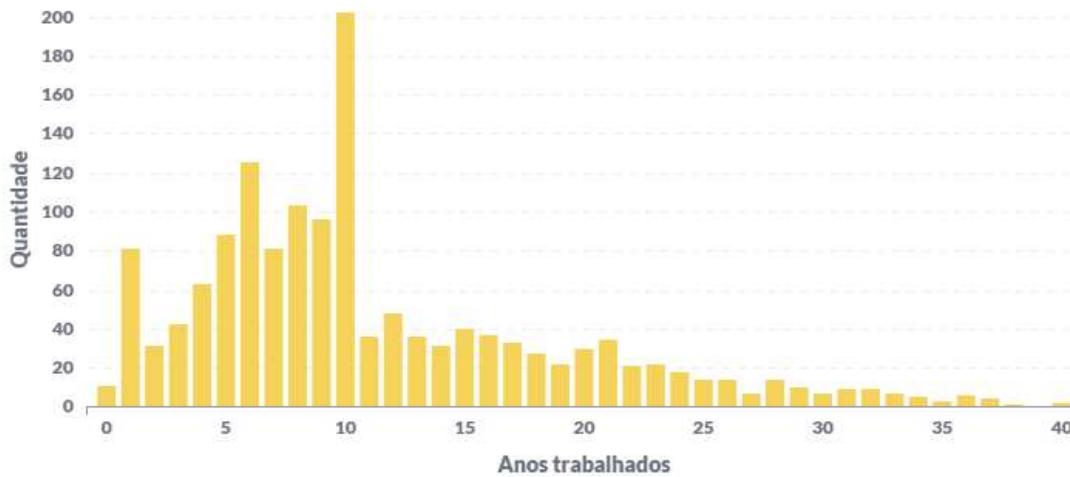
Consulta 3 – Distribuição de Funcionários por Tempo de Empresa

```

SELECT TOTALWORKINGYEARS AS "Anos trabalhados",
COUNT(TOTALWORKINGYEARS) AS "Quantidade" FROM
TB_YCYBP3_CASE_TECNICO_EMPLOYEE_TB group by TOTALWORKINGYEARS
order by TOTALWORKINGYEARS;

```

Distribuição de Funcionários por Tempo de Empresa



Consulta 4 – Análise de Permanência por Função

```

SELECT AVG(YEARSINCURRENTROLE) AS "Média em anos", JOBROLE AS
"Cargo" from TB_YCYBP3_CASE_TECNICO_EMPLOYEE_TB GROUP BY
JOBROLE;

```

Análise de Permanência por Função



Dashboard completo

