

## GABARITO PROVA DE CONHECIMENTO TÉCNICO SUPORTE T.I

1. C - Apenas o item III está incorreto.
2. B - Bancos de dados, como Access, SQL Server, Oracle, DB2 e Paradox, utilizam o SQL. O SQL padrão ANSI é utilizado por esses bancos e por isso os programadores não encontrarão variações e nem acréscimos ao padrão desses bancos de dados.
3. A - V F V
4. C - A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
5. E - I e III, apenas.
6. A - I e IV.
7. A - Conexão e controle (troca de comandos e respostas entre cliente e servidor). 8. D
9. A - I, IV e V.
10. Expectativas de Resposta  
#1: Comunicação com o cliente: Ter uma comunicação eficiente é você conseguir receber e transmitir mensagens ao seu cliente sem ruídos. Ou seja, isso exige que: Não o deixe cair no limbo. Quando um cliente entra em contato, e você esquece de respondê-lo é o mesmo que alguém cumprimentar você, você ver e simplesmente não cumprimentá-la de volta e sair. Tenha sempre informações sobre ele com facilidade. Saber a situação do projeto, o que já entregue e quais as datas das próximas entregas permite que você demonstre ao cliente o quanto você tem propriedade e controle da situação. Evita ruídos e torna a comunicação mais fluida e ágil. Tenha uma equipe que sabe como falar e portar-se,

seja ao telefone ou em uma visita. Considere em seu atendimento atual quais os aspectos dos itens acima que precisam melhorar, e tente resolvê-los. Isso pode estar estagnando o seu negócio. #2: Um bom processo (e garantias de cumprimento) Muitas vezes as pessoas começam a trabalhar em suporte ao usuário, mas pouco conhecem do processo de atendimento. Algumas até entram, começam a trabalhar, e só em seguida é tida uma conversa sobre o que precisa ser feito, e como será feito. Desenhe um processo de atendimento que faça sentido para o seu negócio, e identifique meios de garantir que as pessoas o respeitem e o sigam à risca.

### #3: Suporte pro-ativo

Um suporte pro-ativo é fruto de uma cultura de se importar. O suporte pro-ativo é aquele que vai até o fim para ajudar o usuário/cliente. É aquele time que solta o telefone apenas quando todas as dúvidas estão resolvidas.

Para ter um suporte pro-ativo, além de treinar sua equipe a funcionar em prol do usuário, você precisa de ferramentas que façam com que o time de atendimento ganhe tempo. Como: automação de triagem, controle dos prazos, notificações internas para retorno ao cliente, e etc.

### #4: Boas soluções

A tríade do atendimento – pessoas, processos, tecnologia – precisa estar bem ajusta para que o suporte ao usuário seja incrível. Sem um desses bem estruturado, com certeza, você terá dificuldades. Então, procure além de boas pessoas, e bons processos, tenha uma solução que permite que você encante o cliente através do atendimento.



Natal/RN, 04 de agosto de 2021

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Gerência de Desenvolvimento de Pessoas