

PROCESSO SELETIVO Nº 03/2017

GABARITO OFICIAL PRELIMINAR – ETAPA 2

CARGO: 102

A FUNPEC – Fundação Norte-rio-grandense de Pesquisa e Cultura divulga o **Gabarito Oficial Preliminar – Etapa 2** do Processo Seletivo 03/2017 – Cargo: 102.

GABARITO PRELIMINAR – ETAPA 2	
102 - ASSISTENTE DE OPERAÇÕES DE SISTEMAS A	
QUESTÕES	ALTERNATIVAS
1	D
2	D
3	C
4	A
5	C
6	A
8	A
9	B
10	B
11	D
13	E
14	C
15	A
19	B
20	B

QUESTÕES	EXPECTATIVA DE RESPOSTA
7	A priorização muda de acordo com fatores como Urgência x importância, do problema/defeito/falha relatado pelo usuário. Como a questão 7 trata do contexto UFRN, os problemas que são reportados ao helpdesk, devem ser analisados e priorizados sob essa ótica.

12	<p>Não é um erro no sistema. Ao ingressar na instituição e ter seu cadastro realizado pela Gestora acadêmica, o aluno, por não estar matriculado em nenhuma disciplina, ainda não é reconhecido oficialmente como aluno, e com isso, não consegue acessar o portal do discente. Sendo assim, é necessário aguardar o processamento da matrícula para que ocorra a mudança do status para ATIVO.</p>
16	<p>Baseado no conceito de empatia, que é a capacidade de se colocar no lugar do outro, tentar compreender os sentimentos e emoções como se estivesse na mesma posição do outro indivíduo, atender o usuário com esse nível de comprometimento e sensibilidade, auxilia o funcionário do suporte a compreender os motivos pelos quais o usuário está tão aflito, ou estressado, ou apressado. A empatia ajuda ao funcionário a não “entrar” na mesma zona de stress que o usuário se encontra. Com isso, a COMUNICAÇÃO entre o atendente e o usuário fluirá muito melhor devido ao “clima” criado durante o atendimento. Nos atendimentos futuros, o usuário se sentirá muito mais à vontade para contatar o suporte, gerando CONFIANÇA, e dando AGILIDADE na compreensão e solução dos problemas.</p>
17	<p>O usuário deve ser orientado a fazer o resgate (recuperação) do seu login e senha, já que o sistema está notificando que ele já possui tais dados cadastrados. O resgate pode ser feito na página inicial do SIGAA. Caso o usuário encontre dificuldade no processo, o atendente do suporte poderá auxiliá-lo nos procedimentos necessários. A demanda não deve ser encaminhada para correção por parte da equipe de desenvolvimento por não se tratar de um erro.</p>
18	<p>O aluno deve ser orientado a procurar a gestora acadêmica, ou a coordenação de seu curso para realizar a alteração da data de nascimento, pois é uma informação que o sistema não permite o próprio aluno fazer.</p> <p>A própria questão deixa explícito que existem dados que o aluno pode alterar, e outros que apenas a gestora acadêmica pode alterar. Se no enunciado o aluno não consegue alterar a informação desejada, apenas a gestora acadêmica ou a coordenação do curso poderá fazer tal alteração.</p>

Natal, 12 de abril de 2017

Grupo de Recursos Humanos- FUNPEC