

CARGO: ANO2 – ANALISTA TÉCNICO II

AValiação de Conhecimentos Específicos

CADERNO DE PROVAS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se os seus dados pessoais, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas e na sua folha de texto definitivo da prova discursiva. Confira também o seu nome em cada página numerada deste caderno de provas.** Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, correspondentes à prova objetiva, e a prova discursiva, acompanhada de espaço para rascunho. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:**
A oportunidade pouco vale sem capacidade.
Conforme previsto em comunicado, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do processo seletivo.
- 3 Durante a realização das provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do fiscal de sala. Nesse período, também não será permitido o empréstimo de qualquer material entre candidatos, mesmo que pertencente aos que já tenham terminado as provas.**
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto da prova discursiva para a folha de texto definitivo da prova discursiva.**
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a sua folha de texto definitivo da prova discursiva e deixe o local de provas.**
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em comunicado, no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo da prova discursiva poderá implicar a anulação das suas provas.**

OBSERVAÇÕES

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em comunicado.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

PROVA OBJETIVA DE CONHECIMENTOS (BÁSICOS E ESPECÍFICOS)

Considerando que forças externas à organização podem afetar significativamente as empresas e os fatores de competitividade em estratégia competitiva, julgue os itens a seguir.

- 1 A relação entre o potencial de lucro final e o grau de concorrência de determinado mercado é insignificante.
- 2 No contexto da estratégia competitiva, uma indústria cujos limites já tenham sido traçados pode ser definida como o grupo de empresas fabricantes de produtos que são substitutos aproximados entre si.
- 3 A lei geral da micro e pequena empresa e empreendedor individual não favorece a entrada de novos concorrentes no mercado.
- 4 Inovação pode ser entendida como um fator interno de competitividade.
- 5 O plano de negócios é um instrumento de estratégia competitiva.
- 6 Mesmo um comprador que responde por uma parcela grande das vendas de uma empresa não exerce influência na lucratividade.
- 7 A estratégia competitiva visa posicionar a empresa no mercado e provê-la de técnicas e(ou) ferramentas destinadas a defendê-la melhor de forças competitivas ou a usar essas forças a seu favor.

No que se refere às fontes de barreiras de entrada, julgue os próximos itens.

- 8 O declínio dos custos de uma indústria com a experiência e o resguardo dessa experiência pelas empresas já estabelecidas não constituem barreira de entrada.
- 9 A diferenciação de um produto cria uma barreira à entrada de concorrentes, uma vez que força a realização de investimentos pesados, por parte da concorrência, para superar os vínculos formados entre a empresa estabelecida e os clientes.

A respeito da lei geral da micro e pequena empresa e empreendedor individual, julgue os itens de **10 a 20**.

- 10 O Comitê Gestor do Simples Nacional está vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.
- 11 Empresa localizada no Brasil, que seja filial de pessoa jurídica com sede no exterior, mesmo auferindo receita bruta igual ou inferior a R\$ 240.000,00, não será beneficiada pelo tratamento diferenciado previsto nessa legislação.
- 12 O empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 240.000,00 e igual ou inferior a R\$ 2.400.000,00 pode ser considerada empresa de pequeno porte.
- 13 O comitê para gestão da rede nacional para a simplificação do registro e da legalização de empresas e negócios deve tratar, entre outros assuntos, de aspectos tributários mencionados na Lei Complementar n.º 123/2006.
- 14 A pessoa jurídica que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 240.000,00 pode ser considerada microempresa.

- 15 A Lei Complementar n.º 123/2006 não isenta as pessoas que efetuarem pedido de registro de microempreendedor individual de quaisquer taxas e emolumentos.
- 16 A legislação prevê que a participação de micro e pequenas empresas em processo de compras governamentais seja facilitada.
- 17 A Lei Complementar n.º 123/2006 prevê a baixa automática de empresa sem atividade por período superior a 2 anos, sendo os débitos tributários assumidos pelos sócios.
- 18 Ao mesmo tempo em que unificou impostos federais, estaduais e municipais, o Simples Nacional reduziu o montante médio de tributos a ser recolhido pelas micro e pequenas empresas.
- 19 A Lei Complementar n.º 123/2006, considerando algumas ressalvas, prevê a isenção do imposto de renda na fonte e na declaração de ajuste do beneficiário referente aos valores efetivamente pagos ou distribuídos ao sócio de empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional.
- 20 Empresa que exerça atividade de produção ou venda no atacado de bebidas alcoólicas pode ingressar no Simples Nacional, desde que se enquadre nos critérios de receita bruta previstos nessa legislação.

Com relação à análise de cenários no campo da educação associado às inovações da tecnologia da informação, julgue os itens que se seguem.

- 21 Entre os valores que caracterizam as boas práticas na criação e gestão de tecnologias da informação para a educação a distância (EAD), destacam-se a intertextualidade de ambientes hipertextuais, a conectividade entre sítios de informação e documentos, a multivocalidade, que possibilita reunir diversos pontos de vista, e a facilidade de navegação nos ambientes.
- 22 No desenvolvimento de tecnologias de EAD, deve-se privilegiar os mecanismos virtuais de aprendizagem *online* e assistidos em vez do material didático estático, a fim de que não se incentive o autoaprendizado solitário e baseado no ritmo do cursista, visto que, nessa modalidade educacional, o aprendizado deve seguir o ritmo ditado pelo professor, com base no desenho instrucional do ambiente e na tecnologia adotada em sua construção.
- 23 Dadas as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), a tendência educacional atual, segundo diversos especialistas, é a de que a EAD venha a substituir a educação presencial, visto que, com o suporte de tecnologias hoje amplamente disponíveis nas residências dos alunos, resolvem-se vários problemas: o das salas de aula lotadas, o da baixa remuneração dos professores do ensino público e o das técnicas arcaicas de ensino, ainda predominantes na educação presencial.
- 24 Tanto em razão do aumento da demanda por cursos a distância quanto em razão da oferta volumosa, por instituições com fins lucrativos, desses cursos em diversas áreas do conhecimento, a tendência atual na gestão dos ambientes eletrônicos de educação é maximizar os mecanismos de controle de aprendizagem e assiduidade dos alunos, restringir a necessidade de interação interpessoal, em virtude do alto custo da contratação de profissionais capacitados na área, e reduzir a produção de conteúdos pelo discente a fim de automatizar o processo de avaliação.

Com relação às ferramentas de acesso e de colaboração em ambientes digitais, julgue os itens a seguir.

- 25 O Google Docs constitui alternativa para a gestão de documentos em modelo de construção colaborativa, visto que, por meio dele, é possível acessar *softwares* proprietários por uma plataforma de *software* livre baseada em formatos compatíveis com *softwares* comerciais tradicionalmente utilizados.
- 26 As ferramentas da Web 2.0 representam uma mudança de paradigma na gestão da informação na Internet, que passa a ser considerada uma plataforma com ampla capacidade de interatividade, permitindo que usuários sejam tanto produtores de informação quanto participantes da construção de uma inteligência coletiva.
- 27 *Wikis*, *blogs*, fóruns e listas de discussão são exemplos de interfaces de conteúdo que possibilitam a comunicação assíncrona entre usuários, instrutores e administradores de cursos a distância.
- 28 A videoconferência, tecnologia de transmissão de imagem, conteúdo e som, possibilita a participação, em um curso *online*, de pessoas situadas em locais geograficamente distantes. A eficiência dessa tecnologia depende tanto da largura da banda de transmissão de dados via Internet do emissor quanto da do receptor, pois quanto maior for a taxa de transmissão, melhor será a qualidade dos dados recebidos e enviados.
- 29 O *twitter* é uma ferramenta para distribuição de mensagens rápidas e instantâneas, podendo ser utilizado, para fins educacionais, como meio de interação entre pessoas.
- 30 A produção de materiais didáticos para a EAD requer as mesmas habilidades que os desenvolvidos para o ensino presencial, visto que os objetos de conhecimento, em ambas as modalidades, são os mesmos; o que muda são os suportes de apresentação desses materiais.

No que se refere à comunicação escrita em ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), julgue os itens subsequentes.

- 31 A simulação por meio da virtualização é um recurso que potencializa o aprendizado, visto ser um facilitador do entendimento.
- 32 A autonomia dos alunos de um curso a distância desenvolvido com o suporte de AVA também se reflete na forma de escrever. Ao se comunicar por *e-mail*, por exemplo, o aluno deve produzir textos com períodos curtos, com abreviações, sem formalidades, sendo dispensável o uso de pronomes de tratamento, vocativos, paragrafação, fecho e assinatura.
- 33 O projeto educacional de um curso a distância deve contemplar as potencialidades oferecidas pelo hipertexto, que propicia ao estudante uma leitura exclusivamente linear do conteúdo.
- 34 Na EAD, os textos produzidos pelos discentes também devem obedecer à estrutura tradicional dos textos científicos, composta por introdução, desenvolvimento e conclusão.

Julgue os itens de 35 a 44, relativos a *learning management system* (LMS) e a AVA.

- 35 O Moodle possibilita ao instrutor configurar os cursos em tópicos, formato no qual os assuntos de um curso ou disciplina são estudados em sequência cronológica.
- 36 O Moodle, *software* livre, gratuito, distribuído sob a licença GNU-GPL, pode ser instalado em diversos ambientes que executam a linguagem PHP, como o Windows, o Unix e o MacOS.

- 37 No Moodle, ao término de um curso, é possível fazer cópia de segurança de todo o seu conteúdo, incluindo-se os trabalhos dos alunos e as notas a eles atribuídas. Contudo, quando o mesmo curso for oferecido novamente, não será possível criá-lo a partir da cópia de segurança do curso anterior, em razão de a cópia conter informações referentes aos antigos alunos.
- 38 Nos cursos a distância com o apoio de LMS, é respeitado o ritmo de aprendizagem próprio de cada aluno. No Blackboard e no Moodle, também não se recomenda definir data de entrega das tarefas, para que possam ser respeitados o ritmo e a autonomia de cada aluno na absorção dos conteúdos propostos.
- 39 Os recursos para avaliação nos AVA contemplam, basicamente, a produção individual do discente ao longo do curso. Assim, devem ser desconsiderados, para fins de avaliação, critérios como o número de acessos ao ambiente e a quantidade de recursos acessados, por não representarem, de fato, o engajamento do aluno no curso.
- 40 No Moodle, há campos para que o instrutor atribua nota a uma tarefa ou a uma prova eletrônica e para que registre comentários referentes à avaliação.
- 41 Nos LMS, aplica-se o conceito de percepção social, propondo-se atividades em grupo, a criação de fóruns de discussão sobre determinado assunto e a identificação de usuários conectados, entre outras ações.
- 42 Nos AVA, o aluno deve buscar autonomia e liberdade, de forma a prescindir da interação constante com o instrutor ou mediador do processo pedagógico.
- 43 Os cursos criados com o apoio dos LMS e dos AVA devem ter caráter genérico para atender a diversos perfis de aprendizes e para garantir que as características regionais ou locais da clientela a ser atendida não interfiram na sua configuração.
- 44 Denomina-se *broadcast* o recurso do AVA que provê interatividade entre alunos e instrutores por meio de mensagens instantâneas e síncronas.

Considerando a análise e a interpretação de informações em ambientes virtuais, julgue os próximos itens.

- 45 As linguagens documentárias auxiliam a organizar a informação que é publicada em AVA. O uso de índices, por exemplo, para a representação temática da informação facilita a análise e, posteriormente, a recuperação da informação.
- 46 Atualmente, os AVA já dispõem de recursos similares aos das ontologias, como, por exemplo, as *folksonomias*, que facilitam a organização de termos e conceitos dentro de uma estrutura semanticamente estruturada.
- 47 A leitura dinâmica é uma técnica que deve ser evitada pelos instrutores de cursos a distância desenvolvidos com o suporte de AVA. Ao avaliar a produção discente, por exemplo, o instrutor deve imprimir todo o conteúdo da tarefa, fazer a leitura na íntegra e realizar marcações no documento impresso, destacando os aspectos positivos e os negativos, a fim de fornecer posterior *feedback* ao aluno.
- 48 Elaborar resumos e utilizar palavras-chave para apresentar o conteúdo das aulas ministradas a distância é prática a ser incentivada, visto que facilita a compreensão.

Considere haver, entre duas atividades, precedência do tipo término para início com latência negativa de dois dias úteis. A partir dessa informação, julgue o item a seguir, acerca da elaboração de cronogramas físico-financeiros.

- 49 Caso a atividade predecessora possua, nesse caso, duração de sete dias úteis e a atividade sucessora, de cinco dias úteis, a duração total desse caminho deve ser de doze dias.

Ainda com relação à elaboração de cronogramas físico-financeiros, julgue o item abaixo.

- 50 Considere que o início de um *show* e a venda de ingressos para esse *show* pela bilheteria sejam duas atividades de um projeto e que a melhor relação entre ambas seja a precedência do tipo início para término, com o início da atividade sucessora determinando o fim da atividade predecessora. Nesse caso, o início do *show* determina o encerramento da venda dos ingressos pela bilheteria.

No que se refere a gestão, monitoramento e avaliação de projetos e visão sistêmica, julgue os itens que se seguem.

- 51 O plano de gerenciamento de projetos é o instrumento criado para guiar o monitoramento e a execução de um projeto.
- 52 A mudança de escopo autorizada é justificativa para se alterar a linha de base de um projeto.
- 53 Considere que, em um projeto, o gerente de projetos tenha descoberto vários defeitos de qualidade e que esse gerente deseje atacar, primeiramente, as causas que tem o maior número de defeitos associados a elas. Nessa situação, a ferramenta que melhor demonstra a quantidade de defeitos por volume é o gráfico de Ishikawa.
- 54 As formas de poder incluem perícia, carisma, coerção e retribuição. Entre essas formas de poder, a coerção é a menos indicada para ser exercida pelo gerente de projetos.
- 55 Considere que determinado gerente de projetos utilize, em uma reunião com sua equipe, a seguinte frase: “Vamos trabalhar esse ponto em outro momento!”. Nessa situação, o gerente de projetos utilizou a técnica de resolução de conflito do tipo abandono.
- 56 Considera-se completo um projeto analisado por meio do método do valor agregado caso o valor planejado seja igual ao custo real.
- 57 Em organizações com estruturas projetizadas, o alto nível de conflito entre os gerentes funcionais e os gerentes de projetos é considerado uma desvantagem.
- 58 Na estrutura analítica do projeto, o exercício de decomposição em pacotes de trabalho deve considerar a sequência com que as atividades serão realizadas.
- 59 Após minuciosa avaliação técnica feita pela equipe, cabe ao gerente de projetos, considerando os possíveis impactos no projeto, autorizar, ou não, as mudanças de escopo.
- 60 É de dez dias a duração PERT de uma atividade com uma duração otimista de seis dias, uma duração realista de oito dias e uma duração pessimista de dezesseis dias.

No contexto educacional brasileiro, a expansão da EAD amplia a necessidade de tutores competentes para trabalhar com a TIC em AVA. Entre os desafios educacionais atuais, incluem-se autoria em EAD, interação, mediação pedagógica e construção do conhecimento colaborativo. Com base nessas informações, julgue os itens seguintes.

- 61 Instrumento mediador do processo de ensino e aprendizagem, o uso dos recursos da Internet potencializou a expansão da EAD, reforçando os espaços de comunicação e de acesso à informação.
- 62 A aprendizagem *online*, embora favoreça uma abordagem centrada no aluno, não impossibilita o desenvolvimento de habilidades e competências de autonomia e criticidade.

A Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação (SEED/MEC) formulou um documento que trata de referenciais de qualidade para a modalidade de EAD. Muito embora o texto apresente orientações especificamente voltadas para a educação superior, ele constitui importante instrumento para a cooperação e a integração entre os sistemas de ensino, nos termos da Lei n.º 9.394/1996, que preceitua a padronização de normas e procedimentos nacionais para os ritos regulatórios, além de servir de base de reflexão para a elaboração de referenciais específicos para os demais níveis educacionais que podem ser ofertados a distância. Com relação aos mencionados referenciais, julgue os itens subsequentes.

- 63 O material didático, tanto do ponto de vista da abordagem do conteúdo quanto da forma, deve ser concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto pedagógico de cada curso.
- 64 Os cursos de EAD devem apresentar um único modelo, impossibilitando múltiplas combinações de linguagens e diferentes recursos educacionais e tecnológicos.
- 65 O projeto político-pedagógico de cursos na modalidade a distância deve apresentar claramente sua opção epistemológica da educação, do currículo, do ensino, da aprendizagem e do perfil do estudante que se deseja formar.

Considerando que a prática do tutor-orientador demanda competências que podem servir de suporte à mediação pedagógica construtivista, tais como a competência interpessoal ou relacional, a competência comunicacional e a competência tecnológica, julgue os itens a seguir.

- 66 A competência tecnológica, ligada ao domínio necessário dos diferentes tipos de linguagem, contribui para a formação dos alunos na resolução de problemas tecnológicos.
- 67 A competência tecnológica, embora possibilite a utilização dos recursos *online* de forma a atingir os objetivos educacionais, não favorece o desenvolvimento de estratégias que ampliem as possibilidades pedagógicas na perspectiva construtivista.
- 68 A competência interpessoal ou relacional, que atende ao aspecto subjetivo e afetivo do relacionamento humano, objetiva uma relação de proximidade que minimize a distância física entre os participantes.

Segundo Lev Vygotsky, as interações sociais constituem mola propulsora do desenvolvimento humano e da aprendizagem, tendo o ambiente social da atividade pedagógica importância fundamental no ato de ensinar e aprender. A partir desses pressupostos, julgue os itens que se seguem.

- 69 Embora preconize a interação social entre os indivíduos como promotora da aprendizagem, Vygotsky não considera a apropriação da história e da cultura no ato de ensinar e aprender.
- 70 As interações travadas no AVA são importantes para que o tutor promova a mediação entre o objeto do conhecimento e o aluno.

PROVA DISCURSIVA: ESTUDO DE CASO

- Nesta prova, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA: ESTUDO DE CASO**, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA: ESTUDO DE CASO**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois não será avaliado texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

Durante décadas, quase nada mudou na receita de hambúrguer — uma massa de carne moída e grelhada, servida com pão e às vezes acompanhada de molho, queijo, alface e tomate. No início de 2009, o norte-americano Adam Fleischman decidiu trazer alguma inovação a esse sanduíche. Ele abriu, em Los Angeles, na Califórnia, o primeiro restaurante especializado em hambúrguer com sabor *umami*, que é como os especialistas em gastronomia definem o que não é doce, amargo, azedo nem salgado.

A primeira loja da rede Umami Burger foi aberta em janeiro de 2009. No final daquele ano, Fleischman havia faturado dois milhões de dólares, o que o levou a abrir outras três unidades na Califórnia. O sabor *umami* é derivado do aminoácido glutamato monossódico, e a palavra, de origem japonesa, significa delicioso. "Já existiam restaurantes especializados em alimentos com esse sabor, mas nenhum preparava hambúrgueres e, como eu achava os outros lanches horríveis, decidi abrir um restaurante para fazer do jeito que eu gosto", disse Fleischman.

Nos dias mais movimentados, os clientes chegam a esperar até uma hora na fila para saborear um hambúrguer *umami* em uma das quatro lojas de Fleischman. Empolgado com o desempenho da rede, ele tem planos de expansão: "quero abrir restaurantes Umami Burger em outros estados norte-americanos e até em outros países", diz o proprietário.

Antes de fundar o Umami Burger, Fleischman já tinha experiência como empreendedor. Jornalista e crítico de vinhos, foi dono de duas enotecas em Los Angeles, vendidas antes da abertura das lanchonetes. A capacidade de perceber sabores diferentes, aprimorada pela experiência com os vinhos, levou-o a pesquisar o universo *umami* depois de provar pratos com esse sabor em restaurantes europeus. O cardápio tem dez opções de hambúrguer — carne de porco, cordeiro, moluscos e vegetais, todos acompanhados de cogumelos e outros ingredientes para realçar o sabor *umami*. Os sanduíches são servidos com batatas fritas cortadas à mão, cebolas empanadas no estilo *tempura*, berinjela frita ou *ketchup* e pickles feitos no local. O refrigerante é importado do México, onde é produzido com açúcar de cana — nos Estados Unidos da América, os refrigerantes são adoçados com frutose, cujo sabor, segundo os entendidos, não casa bem com o *umami*.

Claudia Maximino. **O caso da rede Umami Burger**. In: **Revista Exame PME**, n.º 28, set./2010 (com adaptações).

Criatividade sempre foi a pedra de toque da evolução da humanidade, ingrediente fundamental na sobrevivência quer das pessoas nas empresas, quer destas no mundo da concorrência.

Antônio Freitas e Maria José P. Faria. **Crônicas da vida gerencial**. São Paulo: Atlas, 2009, p. 75 (com adaptações).

A essência da formulação de uma estratégia competitiva é relacionar uma empresa ao seu ambiente. Assim, o grau de sucesso de um negócio relaciona-se com a habilidade de determinada organização para lidar com as forças competitivas externas. A análise de mercado é uma ferramenta amplamente utilizada na construção de estratégias competitivas.

Michael E. Porter. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 (com adaptações).

Com base no **O Caso da Rede Umami Burger**, apresentado acima, e considerando que os fragmentos de texto a ele subsequentes têm caráter unicamente motivador, analise, a partir da perspectiva dos fatores de competitividade, o ambiente externo e interno da rede Umami Burger, identificando suas oportunidades, forças, fraquezas e ameaças, e apresente sugestões que contribuam para o sucesso dessa rede.

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	