

- 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**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 17

1 A violência instalada nas grandes cidades levou
muitos brasileiros a fazer o caminho oposto ao dos
antepassados. Em busca de melhor qualidade de vida, eles
4 abandonaram as capitais e os centros urbanos. Instalaram-se em
urbes do interior que, ao longo dos últimos anos, atraíram
investimentos e ampliaram o mercado de trabalho. Ali, os
7 novos moradores poderiam usufruir do conforto urbano aliado
à tranquilidade decorrente da garantia de segurança.

Levantamento do Mapa da Violência mostrou que o
10 cenário pacífico ficou no passado. Divulgado no dia 30 de
março pelo Instituto Sangari, o documento prova que a
criminalidade mudou de endereço. Migrou das capitais e
13 regiões metropolitanas para o interior. Em 10 anos, cresceu o
número de homicídios. Em 1997, a média era de 13,5
assassinatos para cada grupo de 100 mil pessoas. Em 2007, a
16 cifra saltou para 18,5.

Mais: os dados reforçam tendências que vêm causando
crescente apreensão às autoridades atentas à evolução do perfil
19 da violência no país. Um deles: aumenta o número de
homicídios entre jovens. Em 1980, eram 30 casos para cada
100 mil habitantes. Em 2007, nada menos que 50,1. Outro:
22 homens são vítimas preferenciais — 90% das ocorrências.
Mais uma: os negros lideram o ranque dos mortos —
incremento de 21% em relação às estatísticas dos períodos
25 anteriores.

As informações do Mapa da Violência permitem
extrair conclusões e sugerir medidas. “O sapo”, escreveu
28 Guimarães Rosa, “não salta por boniteza, mas porém por
precisão”. O mesmo ocorre com a bandidagem. Criminosos
buscaram novos abrigos porque os antigos não mais lhes
31 oferecem as condições de que precisam. O Plano Nacional de
Segurança Pública e o Fundo Nacional de Segurança
implementaram ações eficazes que dificultaram a
34 movimentação do crime organizado. Entre elas, o
aparelhamento dos sistemas de segurança pública nos grandes
conglomerados.

37 O combate a malfeitores não se deve restringir às
metrópoles. Deve, para atingir o fim a que se propõe —
erradicar o crime ou reduzir os casos a níveis civilizados —,
40 estender a guerra aos novos territórios. Além de medidas
repressivas, impõem-se iniciativas preventivas. Sem isso, os
novos mapas a serem divulgados nos próximos anos mostrarão
43 a troca de seis por meia dúzia. Em vez de diminuir a ocorrência
nacional do crime, indicarão apenas a mudança de endereço.

Crime muda de endereço. In: Correio
Braziliense, 1.º/4/2010, p. 22 (com adaptações).

Julgue os itens que se seguem, relativos às ideias do texto.

- 1 De acordo com o texto, cidades pequenas são locais atraentes para investidores e oferecem amplo mercado de trabalho.
- 2 O nível de criminalidade cresceu nas cidades interioranas em virtude das dificuldades encontradas, nas grandes cidades, pelos transgressores da lei.
- 3 De um lado, o cenário atual da violência tende a piorar a vulnerabilidade de três grupos sociais: o dos jovens, o dos homens e o dos negros; de outro lado, esse fenômeno deve levar à diminuição de atos violentos contra as mulheres.
- 4 O texto mostra que o crime organizado nas metrópoles diminuiu desde que o Plano Nacional de Segurança Pública e o Fundo Nacional de Segurança puseram em prática medidas coercivas.
- 5 Segundo o texto, impedir os crimes previamente é uma medida, no mínimo, tão necessária quanto repreender os criminosos.

Com relação à estrutura do texto, julgue os próximos itens.

- 6 Com exceção de “atraíram” (ℓ.5) e de “ampliaram” (ℓ.6), todas as formas verbais do primeiro parágrafo fazem referência a “muitos brasileiros” (ℓ.2).
- 7 Os termos “Um deles” (ℓ.19) e “Outro” (ℓ.21) referem-se a “os dados” (ℓ.17).
- 8 Os termos “antigos” (ℓ.30) e “grandes conglomerados” (ℓ.35-36) retomam a ideia de “as capitais e os centros urbanos” (ℓ.4).
- 9 O trecho “estender a guerra aos novos territórios” (ℓ.40) pode ser alterado para **estender os novos territórios à guerra** sem se prejudicar a correção gramatical e o sentido original do período.

Com relação à pontuação empregada no texto, julgue os itens seguintes.

- 10 Na linha 3, a substituição do ponto que finda o primeiro período por dois-pontos mantém a correção gramatical do texto, desde que se altere a inicial de “Em” para minúscula.
- 11 Na linha 5, do ponto de vista gramatical, seria correto o deslocamento da vírgula que sucede a palavra “que” para imediatamente após o vocábulo “interior”.
- 12 A correção gramatical do texto seria mantida caso o trecho “Divulgado no dia 30 de março pelo Instituto Sangari” (ℓ.10-11) fosse deslocado para depois da expressão “o documento” (ℓ.11) da seguinte forma: O documento divulgado no dia 30 de março pelo Instituto Sangari.

Com referência à concordância e à regência verbal e nominal empregadas no texto, julgue os itens a seguir.

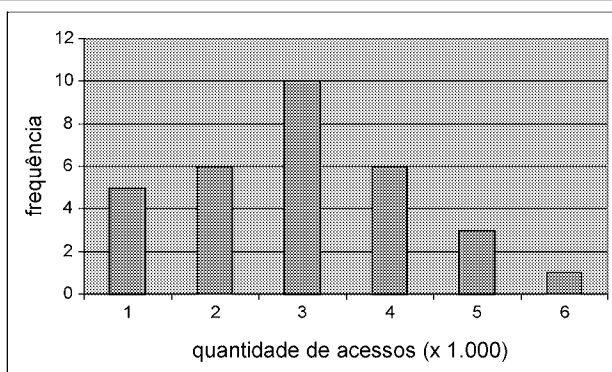
- 13 Na linha 17, a locução “vêm causando” apresenta concordância de número com o seu respectivo sujeito, “os dados”.
- 14 No trecho “vêm causando crescente apreensão às autoridades” (ℓ.17-18), a ocorrência do acento grave deve-se à regência de “apreensão”.
- 15 Em “autoridades atentas à evolução do perfil da violência no país” (ℓ.18-19), o termo “à” poderia ser substituído, sem prejuízo gramatical ou de sentido para o texto, por **para a**.

Com referência ao vocabulário do texto e à ortografia, julgue os itens subsequentes.

- 16 No texto, a expressão ‘por precisão’ (ℓ.28-29) apresenta sentido equivalente a **com perfeição**.
- 17 A substituição do vocábulo “malfeitores” (ℓ.37) por **celerados** mantém o sentido do texto.

Julgue os itens seguintes, relativos à redação de correspondências oficiais.

- 18 Os princípios que regem a redação de correspondências oficiais favorecem a existência de uma única interpretação para o texto do expediente, assim como asseguram impessoalidade e uniformidade no trato dos assuntos concernentes aos órgãos governamentais.
- 19 O nível de linguagem utilizado em atos e expedientes oficiais encontra justificativa no seu caráter público e no fim a que eles se destinam, além da obrigatoriedade de que sejam inteligíveis para qualquer público.
- 20 Um texto de redação oficial deve ser redigido com vistas a evitar a prolixidade.



Certa empresa, em determinado mês, realizou levantamento acerca da quantidade diária de acessos simultâneos ao seu sistema, cujo resultado é mostrado na figura acima. A partir das informações apresentadas nessa figura, e considerando que a distribuição da quantidade diária de acessos simultâneos é representada pela variável X , julgue os itens que se seguem.

- 21 O mês em que esse levantamento foi realizado possui mais de 30 dias.
- 22 É correto classificar a variável X como uma variável quantitativa ordinal.
- 23 O coeficiente de variação de Pearson da distribuição X é superior a 50%.

Certa empresa possui dispositivos para evitar que seu sistema de informação seja invadido por pessoas não autorizadas a acessá-lo. Apesar disso, para cada tentativa de invasão, a probabilidade de sucesso é igual a 0,01. Sucesso é o evento que representa a situação em que o sistema é invadido. A partir dessas informações, julgue os itens a seguir.

- 24 Considerando n tentativas independentes de invasão, em que n é um número fixo tal que $n > 100$, a probabilidade de haver um único sucesso é inferior a $0,99^{n-1}$.
- 25 Considerando que o número de sucessos em 500 tentativas independentes de invasão seja representado por uma variável aleatória discreta W e que $Y = 3W - 10$, os valores esperados de X e de Y são iguais a 5.

RASCUNHO

Para os itens de 26 a 30, serão consideradas como proposições apenas as sentenças declarativas, que mais facilmente são julgadas como verdadeiras — V — ou falsas — F —, deixando de lado as sentenças interrogativas, exclamativas, imperativas e outras. As proposições serão representadas por letras maiúsculas do alfabeto: A, B, C etc. Para a formação de novas proposições, denominadas proposições compostas, a partir de outras, usam-se os conectivos “e”, “ou”, “se ..., então” e “se e somente se”, e o modificador “não”, ou “não é verdade que”, simbolizados, respectivamente, por: \wedge , \vee , \rightarrow , \leftrightarrow e \neg . Dessa forma, $A \wedge B$ é lido como “A e B”; $A \vee B$ é lido como “A ou B”; $A \rightarrow B$ é lido como “se A, então B”; $A \leftrightarrow B$ é lido como “A se e somente se B”, significando, nesse caso, que $A \rightarrow B$ e $B \rightarrow A$; $\neg A$ é lido como “não A”. Uma proposição é simples quando, em sua formulação, não se emprega nenhum dos conectivos.

A cada proposição supõe-se associado um dos julgamentos V ou F, que se excluem. Para associar esses valores V ou F às proposições compostas, são usadas como critério as tabelas-verdades, como a seguir.

A	B	$A \wedge B$	$A \vee B$	$A \rightarrow B$	$A \leftrightarrow B$	$\neg A$
V	V	V	V	V	V	F
V	F	F	V	F	F	F
F	V	F	V	V	F	V
F	F	F	F	V	V	V

As proposições em que a tabela-verdade contém apenas V são denominadas tautologias, ou logicamente verdadeiras. Se a tabela-verdade contiver apenas F, a proposição é logicamente falsa.

Duas proposições A e B são equivalentes se suas tabelas-verdades forem iguais.

Tendo como referência as informações apresentadas, julgue os itens seguintes.

- 26 As proposições “Não precisa mais capturar nem digitar o código de barras” e “Não precisa mais capturar ou digitar o código de barras” são equivalentes.
- 27 Considerando todas as possibilidades de julgamento V ou F das proposições simples que formam a proposição “Se Pedro for aprovado no concurso, então ele comprará uma bicicleta”, é correto afirmar que há apenas uma possibilidade de essa proposição ser verdadeira.
- 28 Considerando todas as possibilidades de julgamento V ou F das proposições simples que formam a proposição “O SERPRO processará as folhas de pagamento se e somente se seus servidores estiverem treinados para isso”, é correto afirmar que há apenas uma possibilidade de essa proposição ser julgada como V.
- 29 Considere $M = \begin{bmatrix} x & -1 \\ 1 & x \end{bmatrix}$ uma matriz em que x pode assumir qualquer valor real. Nesse caso, é correto afirmar que a proposição “Para algum número real x , a matriz M não será inversível” é uma proposição verdadeira.
- 30 Considere a seguinte proposição: “ x , y e z são números reais tais que $x + y + z = 1$ e $2x + y + z = 0$ ”. Nesse caso, se essa proposição for V, então será V também a seguinte proposição: “ $x = -1$ e $y + z = 2$ ”.

This text refers to items from 31 to 40

1 The Capability Maturity Model (CMM) and the more
 2 recent CMM Integrated have initiated a new discipline of
 3 engineering management that plays a dominant role in software
 4 practice and research. The literature offers a number of successful
 5 cases of how software firms adopted these models and the CMMs
 6 do indeed offer many useful recommendations for how to
 7 systematically assess and improve software operations. The
 8 CMMs are, however, rooted in the ideal of a rational, control-
 9 centered culture for software development, and although other
 10 software process improvement (SPI) approaches have been
 11 suggested, they do not differ from the CMMs when it comes to
 12 underlying values. It is therefore not surprising that most software
 13 firms struggle to take advantage of the potential benefits of SPI as
 14 they adopt this technology into the complex and dynamic realities
 15 of their day-to-day operations.

16 For small software firms, it is particularly challenging to
 17 adopt SPI technology because the dominating approaches to SPI
 18 target large organizations; there are few resources available for
 19 improvement in small software firms; it is by no means trivial
 20 tailoring SPI knowledge to their needs; and, because it normally
 21 takes several complex and expensive initiatives to reach new
 22 maturity levels. These challenges combined with sensitivity to
 23 highly dynamic environments require small software firms to seek
 24 alternative approaches to exploit the potential benefits of SPI
 25 technology.

Internet: <www.palgrave-journals.com> (adapted).

According to the text it is correct to assert that

- 31 the Capability Maturity Model is likely to become the most recent
 32 integrated discipline of engineering management.
 33 software firms have adopted CMMs successfully.
 34 SPI technology is particularly suitable for small software firms.
 35 the CMMs are quite unlike other software process improvement
 36 approaches in terms of their basic values.

Based on the linguistic structures of the text, judge the
 following items.

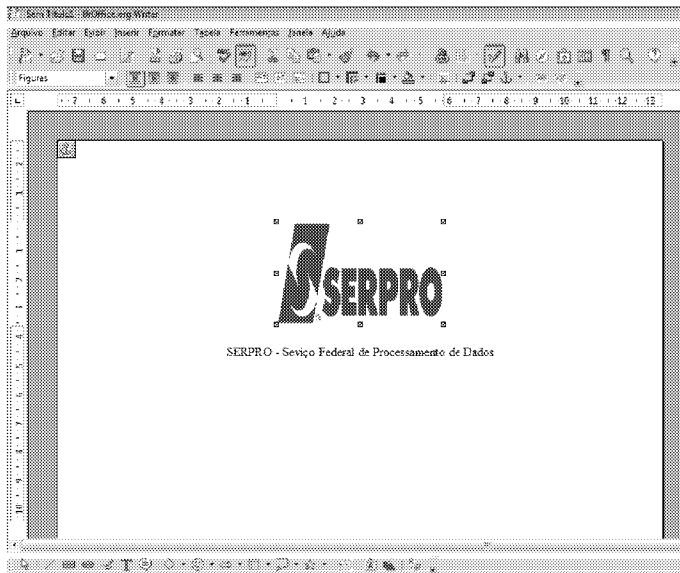
- 35 “indeed” (l.6) can be correctly replaced by **in addition to**.
 36 “although” (l.9) is synonymous with **even though**.
 37 “struggle” (l.13) means **to make a determined effort**.
 38 “by no means” (l.19) is the same as **otherwise**.
 39 the verb **to tailor** (l.20) is synonymous with **to adapt**.
 40 “seek” (l.23) can be correctly replaced by **mix**.

A respeito do sistema operacional Linux, julgue os itens que se
 seguem.



- 41 O Linux é um sistema operacional multiusuário, por permitir
 que vários usuários possam utilizá-lo simultaneamente, e
 multitarefa, já que não possui restrições quanto à utilização
 de diversos programas ao mesmo tempo.
 42 Os sistemas de arquivos são maneiras de armazenamento de
 arquivos em diretórios, sendo necessário que o usuário
 apenas conheça a estrutura desse sistema para poder acessar
 suas informações.
 43 Considere que, após a execução do comando `ls`, um usuário
 obtenha a seguinte resposta:

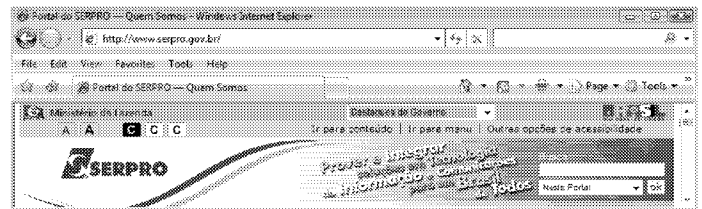
```
drwxrwxrwx João users teste
```

Nesse caso, no trecho `drwxrwxrwx`, `d` identifica o tipo de
 arquivo como arquivo comum; a segunda, a terceira e a
 quarta letras — `rwx` — garantem a João a permissão de ler,
 gravar e executar o arquivo `teste`; respectivamente; e a
 quinta, a sexta e a sétima letras — `rwx` — especificam,
 respectivamente, que, do grupo `users`, apenas João terá
 acesso ao arquivo `teste`.



Com relação à figura acima, que mostra um texto e uma imagem — logomarca do SERPRO — em processo de edição no BrOffice.org Writer, julgue os itens a seguir.

- 44 Ao clicar a imagem com o botão direito do *mouse* e selecionar a opção *Legenda*, o usuário cria automaticamente uma legenda personalizada para a imagem criada, que pode ser do tipo Ilustração 1: Serpro.
- 45 Na figura apresentada, o ícone  está selecionado e, por esse motivo, as funções de desenho são mostradas na parte inferior da imagem. Caso esse ícone não estivesse marcado e o usuário quisesse inserir a logomarca em um quadrado, ele deveria clicar sobre ela com o botão direito do *mouse*, selecionar a opção *Figura* e, na aba *Bordas*, determinar o quadrado no qual a imagem estaria inserida.
- 46 Se toda a palavra “Processamento” fosse selecionada, e o usuário clicasse a opção *Inverter Capitalização* e depois em *Maiúsculas*, as letras minúsculas seriam trocadas por maiúsculas e a letra maiúscula, por sua correspondente minúscula, resultando a palavra escrita da seguinte maneira: pROCESSAMENTO.
- 47 No BrOffice.org Writer, é possível personalizar um documento, a partir da inserção de figuras e sons nele, clicando-se a opção *Galeria* no *menu* Ferramentas, ou a partir da seleção do ícone , cujos temas serão dispostos para visualização. Não é possível, no entanto, adicionar novos arquivos na Galeria, devendo o usuário escolher o que deseja entre as opções disponibilizadas pelo Writer.



A figura acima mostra parte de uma janela do Internet Explorer em que o endereço eletrônico do SERPRO está aberto. Com relação à Internet e tendo como referência a figura apresentada, julgue os próximos itens.

- 48 Para salvar a página do SERPRO em seu *desktop*, o usuário deve clicar em *File* (arquivo) e depois em *Save as* (Salvar como) e selecionar o *desktop* (área de trabalho) como pasta de destino. Assim, a página salva poderá ser acessada, mesmo se não houver conexão com a Internet, mas nenhuma atividade poderá ser realizada enquanto a conexão não for restabelecida.
- 49 Ao acessar o endereço www.serpro.gov.br, o *website* será automaticamente salvo no histórico do *browser* Internet Explorer, assim como pode acontecer com os *cookies*. Na aba *Tools* (Ferramentas) e na opção *Internet Options* (Opções da Internet), o histórico pode ser definitivamente excluído, mas os *cookies* permanecerão na memória virtual do *browser*.
- 50 A opção *Tools* (Ferramentas) da barra de *menus* do *browser* Internet Explorer, que é sempre apresentada, exibe instrumentos de proteção do computador, tais como os *Phishing Filters* (Filtros de phishing) e o *Pop-Up Blocker* (Bloqueadores de pop-ups). Eles ajudam a prevenir contra ameaças de vírus ou *malwares* e são suficientes para evitar invasões desse tipo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No mundo atual, em que muito se fala de globalização, não só econômica, mas também cultural e educacional, a educação a distância (EaD), na sua dupla vertente tradicional e virtual, apresenta-se como o ensino do futuro e para um futuro que se perspectiva de grande investimento na educação ao longo da vida, centrado no aprendiz, e em que o docente é mais um orientador de percursos de aprendizagens autossugeridas por cada um dos estudantes do que um professor *ex cathedra* perante uma turma de estudantes que o seguem. É por isso que a EaD se distingue do ensino presencial: pela sua flexibilidade curricular, pela existência de unidades creditáveis, quer estejam integradas em um curso de graduação ou de pós-graduação, quer disponibilizadas em disciplinas singulares.

Maria José Ferro Tavares. Universidade Aberta de Portugal.

Com base no texto acima e com relação à EaD, julgue os itens a seguir.

- 51 A Lei n.º 9.394/1996 normatiza a EaD no Brasil como modalidade válida e equivalente em todos os níveis de ensino.
- 52 Hipertextos são textos longos, escritos em fonte ampliada, que servem como referência aos cursos ministrados em EaD.
- 53 O sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituído em 2006 pelo governo federal, destina-se exclusivamente à formação superior dos servidores públicos federais.
- 54 Os programas de EaD, em sua concepção oficial, são divididos nas categorias educação geral, formação de professores e educação profissional.
- 55 O Ministério da Educação (MEC) proíbe que as instituições de ensino superior (IES) ofereçam ou partilhem sua carga horária na modalidade à distância. Segundo o MEC, os cursos devem ser oferecidos 100% na modalidade presencial ou 100% a distância.
- 56 O ambiente virtual de aprendizagem deve favorecer a autonomia de estudo do aluno. Isso pode ser conseguido com material de apoio que apresente clareza, mas também com recursos visuais criativos e motivadores.
- 57 Os recursos digitais elaborados com a finalidade de promover a aprendizagem são chamados de materiais educacionais digitais.
- No âmbito da EaD brasileira, os cursos a distância são criados e gerenciados pelos sistemas de gestão e cursos (SGC). Com relação ao SGC Moodle, julgue os itens seguintes.
- 58 Trata-se de um *software* restrito, apenas disponível a instituições credenciadas previamente no MEC.
- 59 É um sistema de gerenciamento de aprendizagem, fundamentado no construcionismo social, que se baseia na ideia de que pessoas aprendem melhor quando engajadas em um processo social de construção do conhecimento.
- 60 A *wikipédia* é uma ferramenta de elaboração textual criada exclusivamente para uso individual.
- 61 Os fóruns, ferramentas utilizadas para apresentação pessoal e avisos, não são indicados para avaliação da aprendizagem.
- 62 Por ser um sistema aberto, qualquer pessoa pode, sem precisar se identificar, utilizar um ambiente Moodle.
- 63 O *chat* é uma ferramenta de comunicação assíncrona.
- 64 A opção livro, no Moodle, refere-se à possibilidade de efetuar o *download* de obra literária na Internet.
- Com relação à EaD e ao ambiente onde ela se processa — ambiente virtual de aprendizagem (AVA) —, julgue os itens subsequentes.
- 65 O material didático em EaD, por ser importante mediador no processo de ensino-aprendizagem, deve ser elaborado em consonância com a perspectiva teórica que norteia o curso.
- 66 O material didático é sempre elaborado pelo tutor de disciplinas, pois é ele quem fará a mediação entre o aluno e o conteúdo durante o curso.
- 67 O modelo instrucional de um curso em AVA deve-se basear nos pilares contexto, conteúdo e comunidade, referindo-se a que, quem, porque, e como será ensinado o conteúdo proposto.
- 68 Os tutoriais correspondem aos cursos de formação dos tutores para o exercício da função nos AVAs.
- O futuro da educação é a mistura de presencial com virtual. A expansão da EaD e a chegada de cursos dessa modalidade em universidades públicas enseja a discussão acerca do preconceito em relação ao ensino que não é presencial. Romero Tori, pesquisador do tema, encampa a luta contra o título a distância e questiona a sensação de presença: “Existem alunos em curso presencial que estão muito mais distantes do que em curso virtual”.
- Cristiane Capuchinho. In: *Folha de S. Paulo* (com adaptações).
- Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens de 69 a 74, relativos à mediação pedagógica no AVA.
- 69 As tecnologias de informação e comunicação e as ferramentas de gerenciamento são utilizadas em EaD para promover a aprendizagem, a interação e a colaboração entre os participantes do curso.
- 70 Documento multimídia ou hipermídia é o nome dado ao conjunto de mídias utilizadas no AVA.
- 71 Os papéis desempenhados pelo professor no AVA estão divididos nas áreas pedagógica, gerencial, técnica e social, e se referem, respectivamente, à aprendizagem, à organização, ao uso das tecnologias e à interação.

- 72 Embora a EaD seja anterior às tecnologias da informação e da comunicação (TICs), é inegável que a EaD tem-se beneficiado muito com os TICs, devido às facilidades que estas proporcionam à comunicabilidade e à acessibilidade.
- 73 Para se alcançar sucesso em EaD, é necessário utilizar meios que facilitem o processo de ensino-aprendizagem. Nesse sentido, os objetos de aprendizagem são materiais digitais utilizados com finalidade educacional.
- 74 A assincronicidade deve ser evitada, pois impede a interação no AVA.

A interatividade na aprendizagem colaborativa na Web é um vasto objeto de estudo de pesquisas recentes em educação. Vários autores têm inspecionado transcrições de discussões *online* com o intuito de investigar a construção do conhecimento colaborativo via *web*.

Metodologias na área de aprendizagem colaborativa na Web são construídas sob tradições de pesquisa como a antropologia, sociologia, linguística e ciência da comunicação, que são devotadas ao entendimento da cultura e da linguagem.

D. Stahl, Ferreira e G. Santos. Avaliação das interações na aprendizagem colaborativa criativa via web. 2005 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os próximos itens.

- 75 A proposta de construção do conhecimento diz respeito a uma abordagem de ensino-aprendizagem que se baseia na reflexão, articulação e interpretação dos conceitos, em vez da transmissão.
- 76 Os mapas conceituais são úteis para a organização de estudos, pois servem para localizar os trabalhos postados no AVA.
- 77 A aprendizagem na Web valoriza a produção textual digital e a dialogicidade como elementos de mediação instrucional à distância.
- 78 Tecnologia é o termo utilizado para definir a EAD praticada com a mediação do computador, diferenciando-a daquela por via postal.
- 79 A aprendizagem colaborativa prevê que o trabalho elaborado pelo professor seja prontamente assimilado pela equipe e que esta execute as tarefas com dedicação.
- 80 A aprendizagem autodirigida é planejada, organizada e executada pelo próprio aluno como gestor da sua aprendizagem.

Vivencia-se uma fase de mudanças na forma como as empresas abordam a capacitação de seus empregados. O que se constata, agora, é a transformação das organizações do século XXI em empresas do conhecimento, o que exige dos profissionais que atuam nessa área respostas condizentes com um novo modelo organizacional mais flexível e globalizado. Os ativos que caracterizavam as organizações do século passado eram, predominantemente, físicos. Nesse contexto, o capital, os equipamentos e as instalações é que representavam o diferencial competitivo. Hoje, fala-se em talentos humanos, inovação e criatividade como ativos intangíveis do sucesso organizacional.

Neyde V. de Lopes. Treinamento e educação corporativa. *Apud*: F. Bayma (Org.). *In*: Educação corporativa: desenvolvendo e gerenciando competências. São Paulo: Pearson Prentice Hall, FGV, 2004, p. 140 (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens seguintes, relativos à educação corporativa.

- 81 No modelo tradicional de organização, o treinamento é uma forma de aprendizagem caracterizada como presencial, impessoal e descontínua.
- 82 Na era do conhecimento, a educação corporativa tende a ser contínua, personalizada, *just in time* e predominantemente virtual, o que permite ao profissional programar sua atualização e, com isso, garantir sua empregabilidade.
- 83 Atualmente, os suportes eletrônicos são essenciais para a realização do trabalho em uma organização corporativa. Embora esses suportes não representem um campo diferenciado do *e-learning*, eles permitem que o profissional, durante a realização do trabalho, faça consultas à medida que surgem as dúvidas.
- 84 Nas organizações em que o sucesso advém dos elementos intangíveis, o treinamento tradicional cedeu lugar à educação corporativa, que passou a ser gerenciada pela empresa.
- 85 Nesse novo modelo organizacional, a função do profissional de treinamento e desenvolvimento foi reconfigurada para assessor ou consultor de desempenho para destacar a relevância de seu papel na preparação de talentos voltados para as metas estratégicas do negócio.
- 86 Atividades de treinamento visam solucionar problemas de desempenho ou induzir a aprendizagem de novos conhecimentos, habilidades e atitudes, e são suficientes para solucionar problemas relacionados à falta de suporte ou de motivação para o trabalho.

No que se refere à educação corporativa, julgue os itens a seguir.

- 87 A meta da educação corporativa é aumentar a produtividade da força de trabalho, incrementar as condições da organização de competir no mercado e ampliar o conhecimento com ações de treinamento dirigidas estritamente aos funcionários.
- 88 A educação corporativa é mais abrangente que o treinamento tradicional e evoluiu de uma abordagem orientada à aquisição de várias qualificações para uma abordagem centrada no desenvolvimento de talentos. Isso não significa, entretanto, que a educação corporativa redirecione a aprendizagem para atingir as metas estratégicas e as melhorias do desempenho empresarial.
- 89 Para promover a educação permanente, as universidades corporativas oferecem programação educativa e informações customizadas aos empregados, aos parceiros e aos clientes das empresas, e tendem a realizar sua oferta, em grande medida, por intermédio de *campus* virtual, utilizando a Internet e a *intranet*.
- 90 A educação corporativa é um modismo.
- 91 Uma das dificuldades de se implementar o modelo de educação corporativa advém da resistência à adoção da educação virtual, como alternativa ao ensino presencial. Essa resistência ocorre tanto por parte dos profissionais de treinamento e desenvolvimento, como por parte dos empregados.

Em relação ao levantamento de necessidades de capacitação, julgue os itens de 92 a 97.

- 92 O levantamento de necessidades, objetiva diagnosticar ou prognosticar necessidades de treinamento. As necessidades detectadas, transformadas em objetivos institucionais facilitam a proposição de ações de aprendizagem condizentes com as reais necessidades de capacitação da organização.
- 93 O levantamento de necessidades de treinamento, uma das fases mais importantes de um sistema instrucional, significa o mesmo que diagnóstico de necessidades de competência.
- 94 Tradicionalmente, a compreensão dos processos de levantamento de necessidades de treinamento pode ser aferida, basicamente, pelas análises organizacional, de tarefas e pessoal.

- 95 Na análise em nível macro, o levantamento de necessidades de treinamento pode ser realizado por meio do exame das tarefas relativas aos diversos papéis ocupacionais e à capacidade do indivíduo ao exercê-los.
- 96 A presença de suporte organizacional ao desempenho e à aprendizagem, antes mesmo do início de atividades de treinamento, não é condição associada ao aumento da efetividade dessas atividades no trabalho. A análise dessas condições durante o levantamento de necessidades não se constitui como informação relevante para a tomada de decisão.
- 97 Algumas das abordagens mais recentes de levantamento de necessidades de treinamento defendem a incorporação de variáveis do contexto organizacional como fator de sucesso dos programas de treinamento. A indicação de soluções de treinamento compatíveis com a natureza do problema identificado é uma das possíveis consequências da inclusão de variáveis de contexto em avaliação de necessidades.

Uma empresa de telecomunicações, ao perder clientes para a concorrente, descobriu que isso, em parte, estava ocorrendo porque os funcionários do concorrente dispensavam um atendimento de melhor qualidade aos seus novos clientes.

Com base na situação acima, julgue os itens subsequentes, relativos a capacitação e treinamento.

- 98 Nessa situação, o treinamento, na referida empresa, deve focar as necessidades relacionadas a lacunas de competências identificadas no nível do indivíduo.
- 99 Nessa empresa, as pessoas responsáveis pelas diversas etapas do processo de atendimento devem receber capacitação conjuntamente, de forma a aumentar a eficiência e a eficácia do atendimento ao público.
- 100 Observadas lacunas de competência ou de desvios de desempenhos em integrantes dessa empresa, o treinamento dos funcionários deve focar o desenvolvimento de novas atitudes no que diz respeito ao atendimento ao público.

Considerando que *software* livre é um programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado e redistribuído sem restrições, julgue os itens seguintes.

- 101 No conceito de *software* livre a liberdade de execução do programa restringe-se a determinados propósitos.
- 102 O acesso ao código-fonte do *software* livre permite adaptá-lo às necessidades dos usuários.
- 103 Como não pode ser vendido, o *software* livre é redistribuído aos usuários.
- 104 *Software* livre é diferente de *software* em domínio público. Ainda assim, um *software* em domínio público pode ser considerado como um *software* livre.
- 105 As modificações feitas por usuários são compartilhadas pelos demais, e todos têm acesso às informações, o que tem favorecido o aperfeiçoamento desse tipo de *software*.

O curso de prevenção ao uso de drogas, para profissionais de postos de saúde e para aqueles profissionais que lidam com populações em risco, ofertado na modalidade presencial e por meio de atividades em grupo, tem por objetivo descrever aos participantes as principais características e os aspectos relacionados à prevenção ao uso de drogas, instruindo-os a identificar indícios e agir preventivamente. Estruturado em cinco módulos, com carga horária prevista de quarenta horas, o curso começa com a apresentação do histórico do uso de substâncias psicoativas, dos conceitos relacionados ao uso de drogas, entre outros aspectos. São apresentados situações e exemplos de contextos e condições que levam ao uso indevido das substâncias descritas e conceituadas. Os participantes analisam casos e discutem as possibilidades de prevenção, identificam quais ações poderão ser realizadas e selecionam as possíveis soluções de prevenção para cada situação.

A partir do texto acima, que apresenta o resumo de uma proposta de curso, julgue os itens subsequentes com base nas teorias de desenho instrucional.

- 106** As teorias de desenho instrucional fornecem os princípios subjacentes às razões que originam as prescrições a respeito da ocorrência de processos de aprendizagem em indivíduos. No caso apresentado, essas teorias explicam como a aprendizagem pode ocorrer nesse contexto.
- 107** As condições internas de aprendizagem, na área de treinamento, desenvolvimento e educação, referem-se à definição de objetivos instrucionais; à escolha dos modos de entrega de instrução, mídias e meios de ensino, estratégias de ensino e sequências de conteúdos; e à definição de critérios e medidas de avaliação de aprendizagem.
- 108** Um bom planejamento instrucional deve oferecer atividades diferenciadas para um mesmo grupo. Todavia, na situação descrita, são oferecidas as mesmas atividades para todos.
- 109** O curso descrito oferece aprendizagem de aplicação de habilidades específicas com foco em um problema específico, com controle da aprendizagem pelo aprendiz e situação de aprendizagem coletiva.
- 110** Os métodos de aprendizagem situacionais consideram a natureza do que será aprendido, o perfil do aprendiz, o tipo de ambiente de estudo e as restrições ambientais ao desenvolvimento da instrução.

Acerca do planejamento e da teoria instrucional, julgue os itens a seguir.

- 111** Identificar a retenção e generalização é condição necessária e suficiente para garantir que os comportamentos aprendidos em treinamento ocorram no trabalho.
- 112** Mesmo quando os aprendizes possuem os requisitos, os conhecimentos e a experiência na área abordada pela instrução, haverá necessidade de programar eventos para recordar aprendizagens anteriores.
- 113** Quando os aprendizes possuem estratégias metacognitivas de controle da própria aprendizagem, é necessário que se cumpram todas as etapas do processo instrucional, seguindo sua sequência.
- 114** No construtivismo, após definido o domínio de conhecimento, o aprendiz deve ser encorajado e estimulado a buscar novos domínios que, porventura, considere importantes.
- 115** A abordagem da aprendizagem pela ação é apropriada ao ensino de informações verbais simples e de habilidades que requeiram o domínio de procedimentos e regras simples ligadas a contextos específicos.
- 116** Embora apresentem mérito didático, as taxonomias de objetivos instrucionais encerram uma noção equivocada de que a aprendizagem ocorre em compartimentos.

A organização dos conteúdos em atividades de aprendizagem induzida objetiva, entre outros aspectos, consolidar conhecimentos que proporcionem crescimento pessoal e social ao aprendiz, constituindo função dos especialistas investir em situações facilitadoras desse processo. Considerando que essa função facilitadora pode ser exercida, por exemplo, a partir do emprego de mapas conceituais, julgue os itens a seguir, a respeito desse instrumento.

- 117** Os mapas conceituais permitem uma diferenciação progressiva dos conceitos por meio da elaboração hierárquica de proposições e conceitos na estrutura cognitiva, de modo que as ideias mais inclusivas a serem aprendidas sejam apresentadas primeiro, e, logo após, diferenciadas em termos de detalhes e especificidade.
- 118** As regras fixas gerais para o traçado de mapas conceituais podem ser aplicadas a várias situações de aprendizagem.
- 119** O uso de palavras-chave nas linhas que conectam os conceitos é importante e deve ser incentivado na confecção de mapas conceituais; no entanto esse recurso não os torna autoexplicativos; por isso, mapas conceituais devem ser explicados por quem os faz; ao explicá-los, seu criador externaliza seus significados.
- 120** Mapas que envolvem apenas conceitos gerais, inclusivos e organizacionais podem ser usados como referencial para o planejamento de um curso inteiro, enquanto os mapas que incluem somente conceitos específicos, pouco inclusivos, podem auxiliar a seleção de determinados materiais instrucionais; por essa razão, os mapas são mecanismos necessários para distinguir o conteúdo que se espera que seja aprendido, daquele que serve de veículo à aprendizagem.