

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER EXECUTIVO (FUNPRESP-EXE)

CARGO 10: ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ÁREA 10: INFRAESTRUTURA E CIBERSEGURANÇA

Prova Discursiva

Aplicação: 09/02/2025

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

- 1 As necessidades de excitação (sinônimos: atrativos, *delighters*, requisitos inconscientes), referenciadas na figura pela curva A, são funções repentinas ou prazerosas que os clientes podem não ter antecipado explicitamente, mas podem ficar agradavelmente surpresos depois de encontrá-las. As necessidades de desempenho (sinônimos: satisfatórios, requisitos conscientes, *performance*, unidimensionais ou *more is better*), referenciadas na figura pela curva B, são funções que têm uma relação linear com o prazer do cliente. À medida que essas capacidades são aprimoradas, o orgulho do cliente aumenta proporcionalmente. No entanto, a ausência desses recursos nem sempre leva à insatisfação. As necessidades básicas (requisitos subconscientes, obrigatórios ou *must-have*), referenciadas na figura pela curva C, são as características ou os atributos vitais e não negociáveis de um serviço ou produto. Quando essas funções estão presentes, os clientes não ficam mais felizes, mas sua ausência pode causar insatisfação. São propriedades do sistema autoevidentes e tidas como certas.
- 2 No que se refere às necessidades de excitação, sua presença pode resultar em uma grande satisfação do cliente e pode diferenciar o *software* no mercado. São propriedades do sistema que o interessado não conhece ou espera e descobre apenas ao usar o sistema — uma surpresa agradável e útil. Assim, geralmente um requisito atrativo não é verbalizado explicitamente durante o processo de elicitação tradicional. As necessidades de desempenho são propriedades do sistema explicitamente exigidas. Quanto mais se identificam os desejos gerais de desempenho, mais elevados são os níveis de satisfação. Essas são as capacidades em que “maior é melhor”. Os clientes apreciam melhorias nessas áreas, mas não ficam obrigatoriamente insatisfeitos se elas não estiverem mais presentes. Por fim, no que se refere às necessidades básicas, elas são funções essenciais que os clientes entendem como um requisito mínimo. A presença de necessidades primárias não aumenta substancialmente a satisfação do consumidor, mas sua ausência pode levar ao declínio de seu contentamento.
- 3 As técnicas de elicitação apropriadas para o contexto das necessidades de excitação e das necessidades básicas são as de interrogação, como as entrevistas e os questionários. Na escolha de técnicas de elicitação de requisitos associada às necessidades de desempenho, deve ser considerado: usar técnicas geradoras de ideias e desenhos (como prototipagem, cenários e *storyboards*) ou técnicas de criatividade (como *brainstorming* e analogias).

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2.1 – Necessidade associada a cada uma das curvas A, B e C do modelo Kano

- Conceito 0 – Não abordou o aspecto ou o fez de forma totalmente equivocada.
Conceito 1 – Apenas identificou corretamente as necessidades, mas não discorreu sobre elas.
Conceito 2 – Discorreu corretamente sobre apenas uma necessidade.
Conceito 3 – Discorreu corretamente sobre apenas duas necessidades.
Conceito 4 – Discorreu corretamente sobre as três necessidades.

Quesito 2.2 – Associação de cada necessidade ao contexto da engenharia de requisitos

- Conceito 0 – Não abordou o aspecto ou o fez de forma totalmente equivocada.
Conceito 1 – Associou corretamente apenas uma das necessidades ao contexto da engenharia de requisitos.
Conceito 2 – Associou corretamente apenas duas das características.
Conceito 3 – Associou corretamente as três características.

Quesito 2.3 – Técnicas de elicitação de requisitos mais adequadas para cada necessidade

- Conceito 0 – Não abordou o aspecto ou o fez de forma totalmente equivocada.
Conceito 1 – Apenas identificou corretamente as técnicas para cada necessidade, mas não discorreu sobre elas.

Conceito 2 – Discorreu corretamente sobre apenas uma técnica de elicitação de requisitos.

Conceito 3 – Discorreu corretamente sobre apenas duas técnicas de elicitação de requisitos.

Conceito 4 – Discorreu corretamente sobre as três técnicas de elicitação de requisitos.