

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 16**

Entre as ferramentas gerenciais mais difundidas está a matriz SWOT, por meio da qual são analisadas variáveis de natureza

- A** interna e externa, sob orientação estratégica.
- B** interna e externa, sob orientação operacional.
- C** interna, sob orientação tática.
- D** externa, sob orientação operacional.

Questão 17

Assinale a opção em que são apresentadas, respectivamente, uma atividade primária e uma secundária, de acordo com a cadeia de valor.

- A** logística de entrada e logística de saída
- B** gestão de pessoas e operações
- C** logística de saída e gestão de pessoas
- D** operações e logística de entrada

Questão 18

A compreensão da cadeia de valor e das capacidades organizacionais de determinada entidade integra a análise

- A** de redes.
- B** ambiental.
- C** externa.
- D** interna.

Questão 19

O método gerencial que apresenta quatro fases e é baseado em promoção de melhoria organizacional contínua é denominado

- I Lean Management.
- II Six Sigma.
- III ciclo PCDA.

Assinale a opção correta.

- A** Nenhum item está certo.
- B** Apenas o item I está certo.
- C** Apenas o item II está certo.
- D** Apenas o item III está certo.

Questão 20

A ferramenta gerencial orientada principalmente à eliminação de defeitos na produção é denominada

- I Six Sigma.
- II matriz SWOT.
- III Scrum.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item II está certo.
- C** Apenas o item III está certo.
- D** Nenhum item está certo.

Questão 21

Assinale a opção que apresenta, respectivamente, indicadores relativos à competência no uso de recursos para produção; e indicadores que se referem à proporção de atendimento aos padrões de conformidade.

- A** indicadores de saída e indicadores de qualidade
- B** indicadores de produtividade e indicadores de qualidade
- C** indicadores de qualidade e indicadores de saída
- D** indicadores de qualidade e indicadores de produtividade

Questão 22

As métricas associadas à utilização do Six Sigma permitem a medição

- A** do desempenho e da variabilidade dos processos.
- B** dos *outputs* de saída dos processos.
- C** do nível de excelência dos processos.
- D** dos *inputs* de entrada dos processos.

Questão 23

Lean Production é uma estratégia de gestão da qualidade que busca, principalmente,

- A** a adoção de arranjo físico sistêmico.
- B** o desdobramento da função qualidade.
- C** a implementação de dispositivos antifalha.
- D** a redução de perdas na produção.

Questão 24

A capacidade de uma organização de prestar determinado serviço atendendo às expectativas e à percepção de valor do cliente ao longo do tempo é compreendida como a sua

- A** eficiência.
- B** capacidade operacional.
- C** eficácia.
- D** efetividade.

Questão 25

No âmbito da gestão de projetos, o gráfico de Gantt

- A** é uma ferramenta exclusiva para uso na fase de encerramento do projeto.
- B** tem como função principal mostrar a sequência e a duração das atividades ao longo do tempo.
- C** é uma ferramenta utilizada para gerenciar os custos do projeto.
- D** permite a visualização detalhada dos recursos alocados em um projeto.

Questão 26

Na gestão de projetos, a WBS (*work breakdown structure*)

- A** é útil apenas na fase de encerramento do projeto.
- B** substitui a necessidade de um cronograma do projeto.
- C** é utilizada para definir o escopo do projeto, detalhando as atividades e entregas.
- D** é responsável pelo rastreamento do orçamento do projeto.

Questão 27

Durante o desenvolvimento de *dashboards* executivos, a escolha de KPIs (*key performance indicators*) pode impactar a eficácia dos *dashboards*. A respeito dessa relação, assinale a opção correta.

- A** A escolha dos KPIs é irrelevante para determinar a utilidade das informações apresentadas.
- B** A inclusão de muitos indicadores no *dashboard*, sejam eles relevantes ou não, ajuda a fornecer uma visão mais abrangente do negócio.
- C** *Dashboards* executivos eficazes devem incluir apenas dados financeiros.
- D** A escolha adequada dos KPIs é fundamental para fornecer *insights* acionáveis e relevantes aos gestores.

Questão 28

Na definição de uma governança de dados eficaz, são essenciais

- A as políticas de privacidade e os processos de gerenciamento de dados, apenas.
- B as políticas de segurança e privacidade, bem como os processos de gerenciamento de dados.
- C as políticas de segurança e de privacidade, apenas.
- D as políticas de segurança e os processos de gerenciamento de dados, apenas.

Questão 29

O principal papel do *scrum master* em uma equipe Scrum é

- A aprovar e revisar o trabalho realizado pela equipe.
- B definir os requisitos do produto junto ao cliente.
- C facilitar a comunicação e remover impedimentos para a equipe.
- D gerenciar os recursos financeiros do projeto.

Questão 30

No *framework* Kanban, a função principal dos limites de trabalho em progresso (*WIP limits*) é

- A determinar a ordem em que as tarefas devem ser realizadas.
- B aumentar a quantidade de trabalho que a equipe pode concluir em um período específico.
- C garantir que todos os membros da equipe estejam sempre ocupados.
- D melhorar a eficiência do fluxo de trabalho ao limitar a quantidade de trabalho em andamento.

Questão 31

A principal vantagem de se utilizarem técnicas ágeis para o monitoramento e de se realizarem ajustes rápidos em processos de atendimento é

- A a redução da comunicação entre os membros da equipe.
- B a maior flexibilidade para responder às mudanças rapidamente.
- C o aumento no número de etapas burocráticas do processo.
- D a exclusão da participação do cliente durante o processo.

Questão 32

A técnica ágil que, por meio de análise de dados, é eficaz em realizar a identificação rápida de áreas que necessitam de melhorias em processos de atendimento é

- A o gráfico de *burn-down*.
- B a retrospectiva de *sprint*.
- C a reunião diária (*daily scrum*).
- D o planejamento de *release*.

Questão 33

Acerca da utilização de OKRs (*objectives and key results*) na gestão de atendimento em contexto ágil, julgue os itens a seguir.

- I OKRs são amplos e genéricos, a fim de dispensar o monitoramento constante da avaliação de progresso.
- II OKRs incluem revisões periódicas para ajustar metas de curto e longo prazo conforme necessário.
- III OKRs e metodologias ágeis valorizam o *feedback* constante dos clientes a fim de garantir alinhamento com as necessidades.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Apenas os itens II e III estão certos.

Questão 34

Considerando aspectos relativos a CRM (*customer relationship management*), julgue os itens seguintes.

- I Utilizando um adequado sistema de CRM, a organização é capaz de saber o momento ideal de ofertar um novo produto ao cliente.
- II As evoluções tecnológicas dos CRM permitem que eles operem por meio de dispositivos móveis e integrem-se às redes sociais da empresa e dos clientes.
- III Os *softwares* de CRM vêm apresentando grandes evoluções, sendo atualmente possível disponibilizá-los a microempresas.

Assinale a opção correta.

- A Apenas os itens I e II estão certos.
- B Apenas os itens I e III estão certos.
- C Apenas os itens II e III estão certos.
- D Todos os itens estão certos.

Questão 35

Em um sistema de CRM, a ferramenta mais adequada para se comunicar via WhatsApp com múltiplos atendentes ou *chatbots* é

- A Agendor.
- B RD Station.
- C Lead lovers.
- D Trendmulti.

Questão 36

Considere que determinado grupo de clientes priorize as habilidades de comunicação do atendente em uma interação de *chat*. Nessa situação hipotética, para atender a essa prioridade específica, os representantes de atendimento ao cliente devem, principalmente,

- A demonstrar educação na forma de atendimento e apresentar boa redação nas respostas escritas, sem erros.
- B ter atitudes colaborativas e cativar o cliente, mesmo que este seja agressivo ou desagradável.
- C demonstrar pleno conhecimento dos produtos e serviços realizados pela empresa.
- D ter capacidade de se colocar no lugar do cliente para encontrar as melhores soluções.

Questão 37

De acordo com as disposições do *site* do SEBRAE relativas à qualidade no atendimento, o conceito de qualidade, no que se refere à conformidade, corresponde

- A ao cumprimento das especificações requeridas pelo cliente quanto ao produto ou serviço.
- B ao atendimento das necessidades do cliente a custos menores.
- C à disposição de vários atributos e ao uso de materiais ou serviços raros, que custem mais caro.
- D ao conjunto de características de um produto ou serviço, em relação a fatores como tamanho, cor, peso e velocidade.

Questão 38

Uma empresa que procure, com a implementação do CRM, estabelecer uma melhor visão estratégica e mercadológica deve buscar, prioritariamente,

- A desenvolver sistemas que permitam conhecer o cliente e atender a seus desejos e necessidades.
- B apresentar soluções capazes de atender à clientela de maneira personalizada, para fidelizar a base e conquistar novos clientes.
- C alcançar maior lucratividade e ganhos de vantagem competitiva frente aos concorrentes.
- D manter significativos bancos de dados e suporte tecnológico sobre os clientes para análises de perfil e preferências de consumo.

Questão 39

A métrica recomendável para que se mesure a satisfação do cliente, com vistas a proporcionar uma experiência positiva e eliminar a frustração de problemas mal resolvidos ou de múltiplas tentativas, é

- Ⓐ tempo médio de solução.
- Ⓑ NPS (*net promoter score*) ou pontuação líquida do promotor.
- Ⓒ CSAT (*customer satisfaction score*) ou pontuação de satisfação do cliente.
- Ⓓ FCR (*first call resolution*) ou resolução no primeiro contato.

Questão 40

Assinale a opção que apresenta corretamente o indicador ou a ferramenta capaz de mensurar claramente os gargalos e as oportunidades de melhoria quanto ao tempo que os clientes passam aguardando determinado atendimento.

- Ⓐ tempo médio de atendimento
- Ⓑ tempo médio de espera
- Ⓒ pesquisa de satisfação
- Ⓓ *feedback*

Questão 41

Quando ocorre a manutenção de bases de conhecimento com respostas-padrão no âmbito do atendimento ao cliente,

- Ⓐ os agentes de atendimento necessitam, em geral, dedicar mais tempo para localizar as respostas rotineiras.
- Ⓑ os clientes ficam mais dependentes da assistência dos agentes de atendimento para sanar suas dúvidas.
- Ⓒ os clientes obtêm a ajuda de que necessitam de forma tempestiva, o que aumenta a sua confiança e fidelidade.
- Ⓓ a consistência das informações é prejudicada pelo uso de respostas padronizadas por diferentes agentes de atendimento.

Questão 42

No que se refere à formação e à manutenção de uma base de conhecimento para atendimento ao cliente, julgue os itens seguintes.

- I A constituição de uma estrutura lógica e organizada para a base de conhecimento é supérflua para fins de navegabilidade do usuário.
- II As bases de conhecimento devem ter desempenho consistente, independentemente do tipo de dispositivo a ser utilizado e do local de realização da consulta.
- III A utilização de elementos multimídia dificulta a compreensão das orientações das ferramentas ou dos recursos instrucionais da base de conhecimento.

Assinale a opção correta.

- Ⓐ Apenas o item I está certo.
- Ⓑ Apenas o item II está certo.
- Ⓒ Apenas os itens I e III estão certos.
- Ⓓ Apenas os itens II e III estão certos.

Questão 43

Julgue os itens a seguir, relativos aos fundamentos da UX (*user experience*).

- I O *design* centrado no usuário compreende as necessidades e os comportamentos dos usuários, com vistas ao alcance de soluções intuitivas e acessíveis.
- II O mapeamento da jornada do cliente identifica melhorias na interação com o sistema, otimizando a experiência de aprendizado.
- III A análise de *feedbacks* dos usuários é essencial para o desenvolvimento e o aprimoramento das plataformas educacionais.

Assinale a opção correta.

- Ⓐ Apenas os itens I e II estão certos.
- Ⓑ Apenas os itens I e III estão certos.
- Ⓒ Apenas os itens II e III estão certos.
- Ⓓ Todos os itens estão certos.

Questão 44

No que concerne a testes de usabilidade, julgue os itens seguintes.

- I Testes de interface analisam elementos visuais, semânticos e de navegação.
- II Testes de usabilidade avaliam a interação do usuário com o sistema e a eficiência deste.
- III Testes de compatibilidade verificam o funcionamento da aplicação em diferentes dispositivos e navegadores.

Assinale a opção correta.

- Ⓐ Apenas os itens I e II estão certos.
- Ⓑ Apenas os itens I e III estão certos.
- Ⓒ Apenas os itens II e III estão certos.
- Ⓓ Todos os itens estão certos.

Questão 45

A comunicação visual é essencial no *design* de plataformas de aprendizagem digital. Elementos como ícones intuitivos, tipografia legível e organização lógica impactam diretamente a experiência do usuário. A esse respeito, assinale a opção correta.

- Ⓐ A presença de diversas informações visuais melhora a usabilidade da plataforma.
- Ⓑ Elementos interativos devem seguir padrões exclusivos para cada plataforma específica.
- Ⓒ A comunicação visual eficaz melhora a navegabilidade e a acessibilidade da plataforma.
- Ⓓ A estética visual é mais importante que a funcionalidade de uma plataforma.

Questão 46

Assinale a opção em que são corretamente apresentados os conceitos que estão, respectivamente, mais relacionados à criação de fluxo de navegação simples e à presença de recursos como legendas e adaptação de *design* em uma plataforma de gestão educacional.

- Ⓐ *design* sofisticado e inovação
- Ⓑ eficiência e acessibilidade
- Ⓒ personalização e exclusividade
- Ⓓ estética e minimalismo

Questão 47

No desenvolvimento de sistemas para aprendizagem corporativa, os fatores que devem ser priorizados para garantir uma experiência eficiente e inclusiva são

- Ⓐ usabilidade e acessibilidade.
- Ⓑ interatividade e estética.
- Ⓒ exclusividade e complexidade.
- Ⓓ personalização e dinamismo.

Questão 48

Considere que um analista de certa empresa tenha observado que os usuários do *site* dessa empresa frequentemente desistiam de navegar, alegando que as informações estavam muito dispersas no *site*. A partir dessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta a ação mais recomendada para solucionar os problemas do *site* em apreço.

- Ⓐ adicionar mais categorias e submenus
- Ⓑ facilitar a localização de informações por meio de um *design* intuitivo
- Ⓒ reduzir a quantidade de informações disponíveis
- Ⓓ aumentar o número de telas no *checkout*

Questão 49

São princípios fundamentais para uma interface de qualidade

- Ⓐ a visibilidade do *status* do sistema, o controle do usuário, a prevenção de erros e o *design* consistente.
- Ⓑ o estímulo ao aprendizado passivo, a ausência de alertas, os padrões flexíveis e as interações céleres.
- Ⓒ as restrições severas para usuários iniciantes, a presença de *feedbacks* e o foco exclusivo em desempenho.
- Ⓓ a interatividade, a interface minimalista e a falta de controle do usuário.

Questão 50

Para garantir uma experiência positiva para os usuários no que se refere à usabilidade, um *site* deve ser, prioritariamente,

- Ⓐ produtivo, eficiente e acessível.
- Ⓑ eficiente, eficaz e satisfatório.
- Ⓒ dinâmico, eficaz e produtivo.
- Ⓓ interativo, satisfatório e dinâmico.

Espaço livre