

PROCESSO SELETIVO Nº 10/2025
DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SESC-AR/DF

ANALISTA DE SUPORTE À GESTÃO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Você recebeu do fiscal o seguinte material:
 - a) Este caderno com questões objetivas, sem repetição ou falha.
 - b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.
2. Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.
3. Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a **caneta esferográfica de tinta cor preta ou azul**.
4. No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo todo o espaço compreendido, a caneta esferográfica de tinta cor preta ou azul, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.
5. Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.
6. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas alternativas que só uma responde, adequadamente, ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**, a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
7. As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
8. **SERÁ ELIMINADO** do **CERTAME PÚBLICO** o candidato que:
 - a) Se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
 - b) Se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CARTÃO-RESPOSTA**.
9. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

LÍNGUA PORTUGUESA

1) Qual alternativa reescreve de forma mais clara e adequada, segundo a norma-padrão?

"Vou estar mandando os arquivos assim que eu puder."

- a) Vou mandar os arquivos assim que possível.
- b) Estarei mandando os arquivos quando der.
- c) Os arquivos vai ser enviado assim que eu puder.
- d) Assim que possível, os arquivos estará sendo enviados.
- e) Os arquivos estarão sendo mandados em breve.

2) Qual alternativa apresenta a forma mais clara e formal para uso em e-mail institucional?

"Não sei se vai dar pra fazer isso ainda hoje."

- a) Talvez não dê tempo de fazer isso hoje.
- b) Acho que não rola de fazer hoje.
- c) Não garanto que consiga resolver isso hoje.
- d) Existe a possibilidade de não conseguirmos concluir hoje.
- e) Não sei se vai dar não.

3) Texto:

"Com a aceleração do mundo digital, a expectativa de resposta imediata tornou-se uma exigência silenciosa. A demora, por mínima que seja, já é vista como desinteresse."

A crítica central do texto é:

- a) A velocidade da internet.
- b) A falta de educação digital.
- c) A pressa que invalida a reflexão.
- d) A impaciência diante de respostas não instantâneas.
- e) A obrigação de estar sempre conectado.

4) Texto:

"Quando todos falam ao mesmo tempo, ninguém escuta. O excesso de informação não significa maior comunicação, mas sim maior confusão."

A mensagem principal do texto é:

- a) A informação em excesso atrapalha a escuta ativa.
- b) A comunicação depende da tecnologia.
- c) Falar muito é mais importante que ouvir.
- d) A comunicação deve ser rápida e contínua.
- e) O silêncio é sempre melhor que o diálogo.

5) Reescrevendo com clareza e concisão:

"A gente combinou de fazer isso junto, mas você sumiu."

- a) Nós ia fazer junto, mas você não apareceu.
- b) Tínhamos combinado de realizar a tarefa em conjunto, mas você se ausentou.

c) Combinamos de fazer e você nem veio.

d) Sumiu e deixou tudo comigo.

e) Você sumiu depois do combinado.

RACIOCÍNIO LÓGICO

6) Um hospital recebeu três propostas para modernização do seu sistema eletrônico.

Proposta A: exige alto investimento inicial, mas reduz drasticamente erros.

Proposta B: custo baixo, porém sem grandes melhorias no desempenho.

Proposta C: custo médio, com benefícios graduais e mensuráveis.

O hospital possui orçamento limitado, mas precisa de melhorias consistentes.

Qual proposta é mais lógica?

- a) Proposta A.
- b) Proposta B.
- c) Proposta C.
- d) Cancelar o projeto por ora.
- e) Tentar negociar todas novamente.

7) Um gestor precisa alocar um funcionário para uma nova função temporária.

Candidato 1: experiente, mas reluta em mudanças.

Candidato 2: motivado e adaptável, mas com pouca experiência.

Candidato 3: altamente técnico, mas com dificuldades de relacionamento.

A função exige contato com diversos setores e rápida adaptação.

Qual é a melhor escolha?

- a) Candidato 1.
- b) Candidato 2.
- c) Candidato 3.
- d) Nenhum dos candidatos.
- e) Dividir a função entre os três.

8) Durante uma análise de desempenho, identificou-se que determinado setor mantém índices satisfatórios de produtividade, porém apresenta recorrência de retrabalho em etapas intermediárias dos processos. Um diagnóstico apontou os seguintes fatores contributivos:

Ausência de mapeamento detalhado e atualizado dos fluxos operacionais;

Ruídos de comunicação entre equipes interdependentes;

Inexistência de validação sistemática das entregas parciais.

Considerando-se o objetivo de mitigar o retrabalho sem comprometer a produtividade já alcançada, qual medida inicial apresenta maior coerência estratégica?

- a) Reforçar a supervisão final com checagem obrigatória em todas as entregas.
- b) Investir em treinamentos de comunicação interpessoal para equipes em todas as frentes.
- c) Reestruturar os fluxos de trabalho com foco na integração entre etapas e validação intermediária.
- d) Aplicar penalidades administrativas aos erros recorrentes, como forma de desincentivo.
- e) Postergar mudanças até nova rodada de avaliação quantitativa.

9) Em uma organização pública, o setor de atendimento ao cidadão vem registrando crescimento no número de reclamações sobre a qualidade do serviço. Uma auditoria técnica identificou os seguintes pontos críticos:

68% dos atendentes não passaram por capacitação específica nos últimos 12 meses;

22% relatam acúmulo de funções e tempo insuficiente para execução das tarefas;

10% apontam lentidão frequente nos sistemas digitais utilizados durante o atendimento.

Considerando-se os dados apresentados, e com foco em promover uma redução rápida e sustentável das queixas, qual ação inicial apresenta a melhor relação entre custo, alcance e impacto?

- a) Substituir os sistemas digitais utilizados por uma nova plataforma mais veloz.
- b) Reestruturar a equipe, dividindo tarefas para amenizar a sobrecarga pontual.
- c) Promover treinamento técnico imediato para a maioria dos atendentes.
- d) Ampliar o quadro de pessoal mediante contratação temporária.
- e) Criar um comitê de avaliação contínua da qualidade do atendimento.

10) Uma instituição educacional detectou alto índice de evasão em cursos à distância. Após análise interna, foram destacados três fatores predominantes:

Falta de acompanhamento pedagógico individualizado (55%).

Baixo domínio dos alunos sobre plataformas digitais (25%).

Reclamações quanto ao conteúdo excessivamente teórico (20%).

Considerando a urgência de conter a evasão e o uso racional dos recursos disponíveis, qual medida inicial é mais lógica?

- a) Investir na reformulação completa dos conteúdos para torná-los mais práticos.
- b) Oferecer oficinas de familiarização com as plataformas digitais.

c) Implementar tutoria individualizada nos cursos com maior índice de evasão.

d) Reduzir a carga horária teórica dos cursos.

e) Encerrar os cursos com maior número de evasões.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11) Qual o atalho mais utilizado para copiar uma seleção no Word ou Excel 2016?

- a) Ctrl + X
- b) Ctrl + C
- c) Ctrl + V
- d) Ctrl + Z
- e) Ctrl + B

12) No Excel 2016, qual função deve ser usada para somar os valores de um intervalo de células?

- a) =MÉDIA()
- b) =SOMA()
- c) =SE()
- d) =CONT.SE()
- e) =MAIOR()

13) Em uma planilha extensa do Excel 2016, um usuário precisa manter visíveis a primeira linha (com os títulos das colunas) e a primeira coluna (com os nomes dos produtos) enquanto navega pelas demais células para preencher dados. Considerando esse cenário, qual recurso é o mais adequado para atender simultaneamente a essa necessidade?

- a) Aplicar filtros para permitir buscas mais rápidas.
- b) Dividir a tela em múltiplas seções horizontais e verticais.
- c) Inserir comentários nas células com informações fixas.
- d) Congelar os painéis com base na célula adequada.
- e) Utilizar a validação de dados para restringir a navegação.

14) Em um navegador de internet, qual atalho normalmente atualiza (recarrega) a página que está sendo visualizada?

- a) Ctrl + P
- b) Ctrl + T
- c) Alt + Tab
- d) Shift + Esc
- e) F5

15) Durante a preparação de uma planilha no Excel 2016 para apresentação em reunião, um analista deseja ocultar temporariamente algumas colunas que contêm dados intermediários, os quais não são relevantes para a

visualização final, mas não podem ser excluídos. Ao selecionar essas colunas e clicar com o botão direito, qual das opções a seguir permite essa ocultação sem comprometer fórmulas vinculadas a elas ou afetar a integridade da planilha?

- a) "Mesclar células", para concentrar os dados em uma única exibição.
- b) "Formatar como tabela", para aplicar um layout com filtros visuais.
- c) "Inserir hiperlink", para permitir o acesso aos dados por referência externa.
- d) "Ocultar", para manter os dados existentes fora da visualização sem excluí-los.
- e) "Proteger planilha", para impedir qualquer tipo de edição nos dados ocultos.

CONHECIMENTOS GERAIS DO SESC

16) A sede administrativa do Sesc DF está localizada:

- a) Em Taguatinga
- b) No Plano Piloto
- c) Na Estação 504 Sul
- d) Em Ceilândia
- e) No Gama

17) O Sesc foi criado com o propósito de:

- a) Criar cursos superiores gratuitos
- b) Fiscalizar o comércio de bens e serviços
- c) Arrecadar fundos para ações públicas
- d) Substituir o serviço público em ações sociais
- e) Proporcionar bem-estar aos brasileiros, especialmente aos trabalhadores do comércio

18) Qual das opções abaixo representa uma área de atuação do Sesc?

- a) Transporte urbano
- b) Agricultura familiar
- c) Turismo social
- d) Fiscalização tributária
- e) Defesa civil

19) A contribuição que financia o Sesc é de caráter:

- a) Facultativo
- b) Voluntário
- c) Contratual
- d) Compulsório
- e) Arbitrário

20) Qual valor institucional está presente na atuação do Sesc?

- a) Neutralidade
- b) Exclusividade
- c) Competitividade
- d) Diversidade
- e) Rentabilidade

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) Durante a execução de um projeto para implantação de um novo sistema, a equipe técnica informa a necessidade de aquisição de um software adicional que não estava previsto no orçamento inicial. A solicitação pode impactar o custo total do projeto. Como Analista de Suporte à Gestão, qual deve ser sua conduta mais adequada?

- a) Autorizar a aquisição para não comprometer os prazos estabelecidos.
- b) Incluir o novo custo no orçamento sem necessidade de reavaliação.
- c) Encaminhar a solicitação diretamente à área de compras para agilizar.
- d) Reavaliar os impactos no orçamento e submeter a alteração ao responsável pelo projeto.
- e) Suspender a atividade até que o recurso seja adquirido.

22) Ao revisar os indicadores de desempenho de um projeto social, o Analista identifica que os prazos estão sendo cumpridos, mas a comunicação entre os envolvidos está gerando ruídos, impactando o engajamento. Qual ação é mais coerente com suas atribuições?

- a) Reduzir as reuniões para evitar conflitos de opinião.
- b) Concentrar toda comunicação na liderança do projeto.
- c) Reestruturar o plano de comunicação com canais mais claros e objetivos.
- d) Solicitar que a equipe se comunique apenas por e-mail formal.
- e) Ignorar os ruídos, já que os prazos estão dentro do previsto.

23) Na fase de planejamento de um projeto institucional, o gerente solicita apoio do Analista de Suporte à Gestão para estruturar a equipe de trabalho. Considerando as atribuições do cargo, qual ação melhor atende essa demanda?

- a) Estimar os custos totais com base apenas no cronograma.
- b) Definir a equipe com base em modelo utilizado em outro projeto.

c) Levantar as competências exigidas por atividade e propor a alocação adequada de pessoal.

d) Indicar a contratação de consultores externos para suprir todas as funções.

e) Priorizar a alocação de profissionais com maior tempo de casa.

24) Durante o monitoramento de um projeto, o Analista identifica que uma atividade em andamento depende de outra ainda não iniciada, o que pode comprometer o cumprimento do cronograma. Qual deve ser a conduta mais apropriada?

a) Substituir a atividade pendente por outra similar.

b) Ignorar o impacto e manter o planejamento original.

c) Replanejar o cronograma omitindo a atividade em atraso.

d) Registrar o risco, analisar os impactos e propor ajustes no planejamento.

e) Reduzir o escopo da atividade dependente para antecipar a entrega.

25) Ao iniciar a estruturação de um novo projeto institucional, o Analista é solicitado a reunir e formalizar informações como objetivos, escopo, responsabilidades, recursos estimados e prazos. Qual documento contempla esses elementos e deve ser elaborado nesse momento?

a) Ata da reunião de início do projeto.

b) Relatório de avaliação de riscos.

c) Termo de encerramento do projeto anterior.

d) Plano do projeto.

e) Quadro de acompanhamento de indicadores.

26) Durante a execução de um projeto, o Analista de Suporte à Gestão identifica que os custos reais de uma atividade superaram significativamente a estimativa inicial, mesmo sem alterações formais no escopo. Ao investigar, percebe que houve falhas na previsão de insumos e contratação de serviços. Nessa situação, a conduta mais alinhada à sua função é:

a) Analisar as causas da variação, propor medidas corretivas e elaborar um relatório para replanejamento orçamentário.

b) Atualizar imediatamente o orçamento no sistema e seguir com o projeto, considerando o impacto absorvível.

c) Reunir os documentos de custo e solicitar à contabilidade o reembolso do valor excedente.

d) Solicitar à gerência a liberação de mais recursos para evitar a interrupção da atividade.

e) Corrigir a planilha de orçamento, ajustando os valores, sem alterar os registros históricos.

27) Após três semanas do início de um projeto institucional, o Analista nota que diferentes áreas estão executando tarefas com sobreposição de esforços e ausência de alinhamento, resultando em retrabalho e perda de produtividade. Ao revisar os documentos, identifica que o plano de comunicação não foi formalizado. Qual ação mais eficaz deve ser adotada?

a) Estabelecer um plano de comunicação com fluxos, periodicidade e canais definidos, alinhado aos envolvidos.

b) Solicitar que as equipes reportem diretamente ao gerente para centralizar as decisões.

c) Criar um grupo informal em aplicativo de mensagens para acelerar os fluxos informais.

d) Produzir um boletim informativo semanal sem necessidade de validação prévia.

e) Encaminhar relatórios diários ao comitê gestor para manter todos atualizados.

28) Ao revisar os dados financeiros de um projeto em curso, o Analista identifica que uma das atividades críticas teve seu custo subestimado, o que comprometerá a verba destinada às etapas seguintes. Considerando que o escopo e a qualidade da atividade precisam ser mantidos, qual providência é mais adequada?

a) Reavaliar os custos projetados, propor uma revisão formal do orçamento e submeter à aprovação da governança do projeto.

b) Reprogramar as atividades finais para liberar recursos para a atividade crítica.

c) Cortar custos indiretos do projeto para equilibrar o orçamento sem alterar os documentos.

d) Manter o orçamento vigente e compensar o déficit em outro projeto.

e) Informar o erro apenas à área financeira e solicitar orientação sobre como proceder.

29) Durante a análise de viabilidade de um novo projeto, o Analista de Suporte à Gestão identifica diversos riscos potenciais relacionados à dependência de fornecedores externos e à falta de pessoal qualificado internamente. Considerando o estágio inicial do projeto e a necessidade de subsidiar a decisão da diretoria, a ação mais apropriada é:

a) Solicitar ao gerente de projetos que assuma a gestão dos riscos identificados.

b) Informar os riscos apenas à área técnica responsável pela execução.

c) Cancelar a proposta até que todos os riscos sejam eliminados.

d) Substituir o projeto por outro de menor complexidade.

e) Conduzir sessões com stakeholders para avaliar criticamente os riscos e elaborar, com apoio técnico, um plano de respostas com medidas preventivas e contingenciais.

30) Ao ser solicitado a elaborar um relatório gerencial sobre o andamento de um projeto em execução, o Analista precisa apresentar informações que destaquem o cumprimento de metas, eventuais gargalos e projeções de entrega. Para garantir a confiabilidade do material, o Analista deve:

- a) Solicitar à equipe técnica uma autoavaliação qualitativa e usá-la como base do relatório.
- b) Levantar os dados mais atualizados de progresso, cruzar com os indicadores definidos no plano do projeto e apresentar os impactos com base em métricas consistentes.
- c) Apontar apenas os dados positivos para manter o clima organizacional.
- d) Utilizar como referência um modelo de relatório de outro projeto, sem ajustes.
- e) Apresentar dados preliminares, desde que os prazos ainda estejam em dia.

31) O Analista foi designado para apoiar a elaboração de um novo projeto voltado à modernização dos processos internos da instituição. Antes de iniciar o planejamento detalhado, ele precisa organizar as informações iniciais e registrar formalmente a autorização para início do projeto. Qual documento deve ser elaborado nessa etapa?

- a) Plano de comunicação.
- b) Termo de encerramento do projeto anterior.
- c) Declaração de escopo.
- d) Termo de abertura do projeto.
- e) Relatório de análise de riscos.

32) Durante a elaboração do Termo de Abertura de um projeto de integração de sistemas, o Analista percebe que há divergências entre as expectativas da diretoria e as condições técnicas apontadas pelo setor de TI. Considerando que o projeto ainda não foi oficialmente autorizado, qual ação é mais apropriada?

- a) Prosseguir com o termo, priorizando a demanda da diretoria.
- b) Ajustar o escopo às limitações técnicas sem comunicar os envolvidos.
- c) Mediar o alinhamento entre os principais stakeholders para consolidar objetivos viáveis.
- d) Submeter o termo à área jurídica para decidir sobre a viabilidade.

e) Arquivar a proposta até que a diretoria tome uma decisão definitiva.

33) Um projeto de reestruturação física de unidades operacionais será iniciado, e o Analista precisa mapear os stakeholders para fins de planejamento. Para realizar essa tarefa com qualidade, qual ação é mais adequada?

- a) Identificar apenas o patrocinador e o gerente do projeto.
- b) Elaborar um plano de riscos antes de mapear os envolvidos.
- c) Solicitar à diretoria uma lista padrão de participantes obrigatórios.
- d) Definir os stakeholders com base no projeto anterior, para ganhar tempo.
- e) Levantar todos os stakeholders, analisando seu grau de interesse, influência e impacto no projeto.

34) Um projeto de digitalização documental está em fase de planejamento. O Analista, responsável pela elaboração da declaração de escopo, precisa garantir que o documento permita um controle eficaz da execução e das entregas. Para isso, a declaração de escopo deve conter:

- a) Apenas os objetivos estratégicos e a estimativa de custos.
- b) Relação de fornecedores e plano de aquisições.
- c) Entregas previstas, critérios de aceitação, exclusões e restrições do projeto.
- d) Lista de equipamentos e materiais técnicos.
- e) Cronograma de reuniões e atas das fases anteriores.

35) Durante a reunião de planejamento de um projeto de reformulação pedagógica, o Analista percebe que representantes das áreas envolvidas apresentam interpretações divergentes sobre os resultados esperados. Para garantir clareza quanto ao que será entregue, a ação mais apropriada é:

- a) Aplicar diretamente a WBS para descrever todas as etapas do projeto.
- b) Conduzir um levantamento estruturado de requisitos por meio de reuniões, entrevistas e análise de documentos.
- c) Encaminhar uma minuta de escopo com base em projetos anteriores, para aprovação.
- d) Elaborar o plano de comunicação para reforçar os canais de informação.
- e) Solicitar à diretoria que defina sozinha os objetivos centrais.

36) Após identificar os requisitos e definir os principais produtos de um projeto voltado à melhoria de processos

administrativos, o Analista precisa organizar as entregas em uma estrutura que facilite o planejamento, a alocação de recursos e o acompanhamento da execução. Para isso, ele deverá elaborar:

- a) O plano de recursos humanos.
- b) A matriz de responsabilidades.
- c) A Estrutura Analítica do Projeto (WBS), detalhando os pacotes de trabalho.
- d) O plano de comunicação.
- e) A lista de riscos do projeto.

37) Durante a definição do escopo de um projeto de atualização do ambiente tecnológico da organização, o Analista sugere a inclusão de entregas, critérios de aceitação, exclusões e premissas na declaração de escopo. Essa recomendação é importante porque:

- a) Facilita a contratação de fornecedores externos.
- b) Garante o cumprimento de prazos, independentemente da equipe.
- c) Evita a necessidade de controle de mudanças durante a execução.
- d) Reduz ambiguidades e permite melhor controle do que está e do que não está incluído no projeto.
- e) Garante que todas as solicitações dos stakeholders sejam automaticamente incorporadas ao escopo.

38) Durante a revisão da Estrutura Analítica do Projeto (WBS) de uma iniciativa voltada à ampliação do atendimento institucional, o Analista percebe que uma das principais entregas não foi incluída. Essa falha pode comprometer diretamente:

- a) A motivação da equipe.
- b) A avaliação de satisfação dos stakeholders.
- c) A definição das atividades, cronograma e alocação de recursos.
- d) A transparência da prestação de contas após o encerramento.
- e) A análise dos indicadores financeiros globais.

39) Durante a elaboração do escopo de um projeto de revisão do modelo de atendimento ao público, o Analista observa que foram inseridas atividades complementares que não estavam entre os requisitos formalmente levantados com os stakeholders. Essa prática:

- a) Melhora o relacionamento com os patrocinadores.
- b) Gera risco de aumento indevido de escopo (scope creep), comprometendo prazo e orçamento.
- c) Garante a inovação contínua do projeto.
- d) Permite flexibilidade na definição de entregas.

e) Elimina a necessidade de controle de mudanças durante a execução.

40) Ao apoiar a elaboração do Termo de Abertura de um projeto de capacitação interna, o Analista sabe que esse documento será utilizado para obter a autorização formal da alta gestão. Entre os elementos que não podem faltar nesse documento estão:

- a) O cronograma completo e o plano de aquisição de materiais.
- b) A matriz de riscos e os critérios de avaliação de desempenho.
- c) A justificativa do projeto, os objetivos, as premissas, os stakeholders iniciais e a autoridade do gerente do projeto.
- d) As métricas de avaliação e o plano de auditoria interna.
- e) O histórico de projetos anteriores e os registros financeiros da área.

41) Durante a fase inicial do planejamento de um projeto de reestruturação organizacional, o Analista precisa apoiar a elaboração do cronograma. Como primeira etapa, ele deverá:

- a) Dividir as atividades por áreas da instituição e prever margens de atraso.
- b) Usar o cronograma de outro projeto semelhante como base para definir os prazos.
- c) Incluir atividades extras para cobrir riscos ainda não identificados.
- d) Identificar e listar as atividades, estimar os recursos necessários e definir as dependências entre elas.
- e) Reduzir a quantidade de tarefas para tornar o cronograma mais enxuto.

42) Durante a construção do cronograma de um projeto de ampliação de serviços, o Analista percebe que algumas atividades podem ser executadas simultaneamente, enquanto outras dependem de entregas anteriores. Para representar essa lógica de forma visual e técnica, ele deve utilizar:

- a) Gráfico de Pareto.
- b) Diagrama de rede do projeto.
- c) Matriz SWOT.
- d) Plano de riscos.
- e) Estrutura Analítica do Projeto (WBS).

43) Durante a estimativa da duração de uma atividade crítica em um projeto institucional, o Analista encontra diferentes opiniões sobre o tempo necessário para sua execução. Para considerar essa incerteza de forma estruturada, a técnica mais apropriada é:

- a) Utilizar a média de duração em projetos anteriores e aplicar uma margem genérica.
- b) Definir uma duração aproximada com base na intuição da equipe.
- c) Adotar a estimativa mais otimista e ajustar ao longo da execução.
- d) Aplicar a técnica de três pontos, considerando cenários otimista, pessimista e mais provável.
- e) Assumir o padrão de tempo indicado no plano estratégico da organização.

44) Durante o acompanhamento do cronograma de um projeto, o Analista percebe que a mesma equipe está alocada simultaneamente em duas atividades críticas, o que tem gerado atrasos. Qual medida é mais apropriada para reequilibrar o planejamento?

- a) Aumentar a carga horária da equipe para manter o ritmo.
- b) Eliminar uma das atividades para reduzir o impacto.
- c) Reorganizar o cronograma considerando as restrições de recursos e a lógica do caminho crítico.
- d) Dividir as tarefas em subtarefas menores e redistribuir entre os membros.
- e) Substituir a equipe por prestadores de serviço temporários.

45) Durante a execução de um projeto de automação de processos internos, o Analista identifica que a equipe técnica alterou a sequência de execução das atividades sem submeter a mudança ao processo formal. Essa ação pode comprometer:

- a) A lógica de dependências do cronograma e o controle do planejamento.
- b) A matriz de riscos do projeto.
- c) O valor agregado do projeto.
- d) O plano de aquisições previsto no escopo.
- e) A definição das entregas no termo de abertura.

46) Durante a execução de um projeto institucional, um gestor de área solicita a inclusão de uma nova funcionalidade no sistema a ser entregue, alegando urgência e sem apresentar os impactos no cronograma ou orçamento. Como Analista de Suporte à Gestão, qual atitude está mais alinhada ao processo de controle de mudanças?

- a) Atender à solicitação para manter o bom relacionamento com a área requisitante.
- b) Incluir a nova funcionalidade diretamente no escopo, desde que haja tempo no cronograma.

- c) Registrar a solicitação, avaliar impactos e submeter à aprovação do comitê de mudanças antes de alterar qualquer documento.
- d) Adicionar a funcionalidade e ajustar o orçamento depois da entrega.
- e) Recusar a solicitação por não ter sido prevista no termo de abertura.

47) Em uma análise mensal de desempenho, o Analista verifica que o custo realizado (CR) de uma atividade é de R\$ 30.000, mas o valor agregado (VA) é de apenas R\$ 18.000. Com base nesses dados, qual interpretação está correta?

- a) A atividade foi concluída com economia.
- b) Houve adiantamento na execução, com menor custo.
- c) O projeto está com desempenho financeiro superior ao planejado.
- d) Há um desvio negativo no custo, indicando que mais foi gasto do que efetivamente entregue.
- e) O custo e o valor agregado estão em equilíbrio, o que indica execução dentro do esperado.

48) Durante a revisão de um projeto, o Analista observa que diversas entregas já foram parcialmente concluídas, mas estão fora das datas previstas no cronograma. Para avaliar esse desempenho especificamente em relação ao tempo, ele deve utilizar:

- a) Índice de Desempenho de Qualidade (IDQ).
- b) Índice de Desempenho de Prazo (SPI), comparando valor agregado com valor planejado.
- c) Taxa de Retorno sobre Investimento (ROI).
- d) Diagrama de rede para replanejar as tarefas.
- e) Curva de aprendizado da equipe.

49) Ao monitorar um projeto de capacitação institucional, o Analista percebe que o custo realizado (CR) está superior ao valor agregado (VA), embora as entregas estejam dentro do prazo. Para entender se há desvio de orçamento e medir a eficiência do uso dos recursos, ele deve analisar:

- a) O Índice de Desempenho de Prazo (SPI).
- b) A estrutura analítica do projeto (WBS).
- c) O plano de comunicação.
- d) O Índice de Desempenho de Custo (CPI), comparando VA com CR.
- e) O cronograma detalhado do projeto anterior.

50) Ao concluir um projeto de modernização institucional, o Analista precisa assegurar que todas as entregas foram aceitas pelos stakeholders e que as informações relevantes fiquem registradas para uso futuro. Para isso, ele deve elaborar:

- a) O plano de aquisições futuras.
- b) O termo de abertura de novos projetos.
- c) O termo de encerramento do projeto, com registro de entregas, aceitação formal e lições aprendidas.
- d) A nova estrutura analítica do projeto.
- e) A atualização do plano estratégico da instituição.

Boa Prova.