

- Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Eventuais espaços livres — identificados ou não pela expressão “**Espaço livre**” — que constarem deste caderno de provas poderão ser utilizados para rascunho.

-- PROVA DE CONHECIMENTOS --

-- PARTE I – PROVA OBJETIVA --

-- CONHECIMENTOS GERAIS --

-- LÍNGUA PORTUGUESA --

Texto CG1A1

O tradicional feriado do Dia do Trabalho, que é celebrado no dia 1.º de maio em praticamente todos os países — e na primeira segunda-feira de setembro, somente nos Estados Unidos da América (EUA) e no Canadá —, nasceu de movimentos trabalhistas ocorridos no final do século XIX, em meio à crescente inquietação dos trabalhadores com relação às condições de trabalho opressivas e a uma greve maciça que ameaçava se tornar violenta.

Em abril de 1872, dez mil pessoas marcharam pelas ruas de Toronto, no Canadá, para pedir uma semana de trabalho mais curta. A partir de então, as cidades canadenses começaram a realizar desfiles anuais em homenagem aos trabalhadores. Dez anos depois, os EUA seguiram o exemplo. Em 5 de setembro de 1882, os líderes sindicais da cidade de Nova Iorque organizaram o que hoje é considerado o primeiro desfile do Dia do Trabalho do país.

Naquele dia, dez mil trabalhadores marcharam pelas ruas da cidade em um evento que culminou em um piquenique com discursos, fogos de artifício e dança. Os organizadores proclamaram o dia como “um feriado geral para os trabalhadores desta cidade”. Eles continuaram a realizar o desfile nos anos seguintes e, em 1884, o evento foi fixado na primeira segunda-feira de setembro.

Acontece que o Dia do Trabalho de Nova Iorque não era um feriado oficial — os participantes tiravam férias não remuneradas nesse dia para celebrá-lo —, mas o movimento para declará-lo como tal havia começado oficialmente.

O feriado do Dia do Trabalho no dia 1.º de maio também teve origem nos EUA. Em 1.º de maio de 1886, no que ficou conhecido como Haymarket Riot (Revolta de Haymarket, em português), os trabalhadores inundaram as ruas da cidade de Chicago para exigir uma jornada de trabalho de oito horas por dia. No entanto, ainda seria necessário outro confronto no meio-oeste estadunidense para tornar o Dia do Trabalho um feriado federal.

Apesar de suas consequências sangrentas, a criação de um feriado dedicado exclusivamente aos trabalhadores foi uma conquista importante para o movimento trabalhista. “O Dia do Trabalho marca uma nova época nos anais da história humana”, escreveu Samuel Gompers, presidente da Federação Americana do Trabalho, no jornal **The New York Times**, em 1910. “Entre todos os dias festivos do ano, não há nenhum que se destaque tanto para o avanço social das pessoas comuns como essa data”, disse ele.

Internet: <nationalgeographicbrasil.com> (com adaptações).

Questão 1

Depreende-se da leitura do texto CG1A1, com relação ao Dia do Trabalho, que

- Ⓐ violentos embates ocorreram até que o Dia do Trabalho fosse reconhecido como feriado federal nos EUA.
- Ⓑ a data é celebrada na totalidade dos países do mundo.
- Ⓒ a data tornou-se um feriado estadunidense após muitas décadas de reivindicações dos trabalhadores.
- Ⓓ os EUA foram o primeiro país a reivindicar direitos trabalhistas e a celebrar as conquistas nesse campo com um feriado.

Questão 2

De acordo com as ideias do texto CG1A1,

- Ⓐ a jornada de trabalho diário na cidade de Chicago era mais longa do que em outras cidades estadunidenses.
- Ⓑ as manifestações que deram origem ao Dia do Trabalho nos EUA iniciaram-se em Nova Iorque.
- Ⓒ as manifestações ocorridas nos EUA e no Canadá no final do século XIX ensejaram a conquista de direitos trabalhistas em nível mundial.
- Ⓓ os EUA, seguindo o exemplo do Canadá, reduziram a quantidade de dias de trabalho semanais.

Questão 3

No primeiro parágrafo do texto CG1A1, o segmento “que é celebrado no dia 1.º de maio em praticamente todos os países — e na primeira segunda-feira de setembro, somente nos Estados Unidos da América (EUA) e no Canadá —,” classifica-se sintaticamente como

- Ⓐ uma oração adverbial.
- Ⓑ um adjunto adverbial.
- Ⓒ um adjunto adnominal.
- Ⓓ uma oração adjetiva.

Questão 4

No primeiro parágrafo do texto CG1A1, a correção gramatical do trecho “em meio à crescente inquietação dos trabalhadores” seria mantida caso a expressão “em meio à” fosse substituída por

- Ⓐ entorno da.
- Ⓑ diante à.
- Ⓒ devido a.
- Ⓓ durante a.

Questão 5

No primeiro parágrafo do texto CG1A1, o vocábulo “crescente” é empregado com o sentido de

- Ⓐ forte.
- Ⓑ progressiva.
- Ⓒ nítida.
- Ⓓ repentina.

Questão 6

Estariam mantidos os sentidos e a correção gramatical do texto CG1A1, no que diz respeito à pontuação, caso

- Ⓐ o ponto empregado após a palavra “exemplo” (terceiro período do segundo parágrafo) fosse substituído pelo sinal de dois-pontos, com o devido ajuste de inicial minúscula no vocábulo “Em”, subsequente.
- Ⓑ fosse inserida uma vírgula após o vocábulo “hoje” (último período do segundo parágrafo).
- Ⓒ fosse inserida uma vírgula após o termo “maciça” (primeiro parágrafo).
- Ⓓ fosse inserido o sinal de ponto e vírgula após o termo “trabalhistas” (primeiro parágrafo).

Questão 7

No primeiro período do segundo parágrafo do texto CG1A1, a oração “para pedir uma semana de trabalho mais curta” exprime circunstância de

- A finalidade.
- B consequência.
- C tempo.
- D causa.

Questão 8

Assinale a opção em que a proposta de reescrita do quarto parágrafo preserva os sentidos originais e a correção gramatical do texto CG1A1.

- A Mas, o desfile do Dia do Trabalho de Nova Iorque não configurava um feriado oficial — os trabalhadores tiravam férias remuneradas nesse dia —, contudo o movimento para declará-lo como tal havia, oficialmente, começado.
- B Realmente, o Dia do Trabalho de Nova Iorque não era um feriado oficial, por que os participantes tiravam férias não remuneradas nesse dia para o celebrar, mas o movimento para declará-lo como tal havia começado oficialmente.
- C Logo, o Dia do Trabalho de Nova Iorque não era um feriado oficial (os participantes tiravam férias não remuneradas nesse dia para celebrá-lo), mas o movimento para declará-lo como tal havia começado oficialmente.
- D Ocorre que o Dia do Trabalho de Nova Iorque não era um feriado oficial — os participantes tiravam férias não remuneradas nesse dia para celebrá-lo —; o movimento para declará-lo como tal, no entanto, havia começado oficialmente.

Questão 9

Os sentidos do texto CG1A1 seriam preservados caso a forma verbal “inundaram” (segundo período do quinto parágrafo) fosse substituída por

- A tumultuaram.
- B invadiram.
- C paralisaram.
- D bloquearam.

Questão 10

Assinale a opção correta em relação ao trecho ‘Entre todos os dias festivos do ano, não há nenhum que se destaque tanto para o avanço social das pessoas comuns como essa data’ (último período do texto CG1A1).

- A Em ‘não há nenhum que se destaque’, a flexão do verbo da segunda oração na terceira pessoa do singular justifica-se por sua concordância com o termo antecedente ‘nenhum’.
- B Em ‘Entre todos os dias festivos do ano, não há nenhum’, o verbo está flexionado na terceira pessoa do singular porque concorda com o termo ‘nenhum’, que funciona sintaticamente como sujeito da oração.
- C Estariam mantidos os sentidos e a correção gramatical do trecho caso se substituísse ‘há’ por **têm**.
- D A coerência do referido segmento seria mantida caso se reescreve o trecho ‘não há nenhum que’ como **somente um**.

-- CONHECIMENTOS DO SEBRAE --**Questão 11**

A respeito do escopo de atuação, da história e do público-alvo do SEBRAE, bem como dos serviços e produtos por ele oferecidos, assinale a opção correta.

- A O Empretec se destaca como um programa de apoio à inserção de *startups* brasileiras nos ecossistemas de inovação do mundo, por meio da capacitação em internacionalização e atração de investimentos.
- B Além da microempresa e da empresa de pequeno porte, o público-alvo do SEBRAE contempla o produtor rural que tenha registro próprio nos órgãos reguladores estaduais e(ou) municipais.
- C Como agente de promoção do desenvolvimento e de apoio financeiro, o SEBRAE oferece financiamentos de forma articulada com bancos, cooperativas de crédito e instituições de microcrédito.
- D Após uma série de crises entre os anos de 1985 e 1990 que o enfraqueceram enquanto instituição, o SEBRAE passou a se vincular ao Ministério da Indústria e Comércio.

Questão 12

As práticas de ESG (*environmental, social, and governance*) associadas (i) à adoção de políticas para o controle dos processos; (ii) ao apoio à diversidade e inclusão; (iii) à atuação na comunidade; (iv) à redução na emissão de poluentes; (v) aos valores, à postura moral e à ética nos negócios; e (vi) ao gerenciamento correto do descarte de lixo vinculam-se, respectivamente, aos aspectos

- A governança; social; social; ambiental; governança; ambiental.
- B governança; social; ambiental; social; governança; ambiental.
- C social; governança; ambiental; social; ambiental; governança.
- D social; social; ambiental; social; governança; ambiental.

Questão 13

Segundo o Regulamento de Licitação e Contratos do Sistema SEBRAE, a licitação, para fornecedores em geral, poderá ser dispensada em caso de

- A contratação de serviços de manutenção de veículos automotores da frota operacional no valor de R\$ 192.000,00.
- B alienação de um bem patrimonial no valor de R\$ 120.000,00.
- C aquisição de um bem no valor de R\$ 40.000,00.
- D contratação de obra e serviço de engenharia no valor de R\$ 190.000,00.

Questão 14

De acordo com o Regulamento de Licitação e Contratos do Sistema SEBRAE, assinale a opção correta com relação às aquisições de bens e à contratação de serviços mediante o sistema de registro de preço.

- A As atas de registro de preços, mesmo com as eventuais prorrogações legais, não podem exceder o limite máximo de quarenta e oito meses.
- B Pode ser empregado o registro de preço na contratação de obras e serviços de engenharia de alta complexidade, desde que atendido o requisito de projeto padronizado.
- C O sistema de registro de preço deve ter prazo final determinado, obedecendo, em regra, ao limite de até dezoito meses.
- D O registro de preço pode ser utilizado quando, pelas características do bem ou do serviço, houver necessidade de aquisições frequentes.

Questão 15

Com base na Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD), assinale a opção correta.

- Ⓐ A LGPD se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado para fins exclusivamente jornalísticos e artísticos.
- Ⓑ O titular dos dados é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- Ⓒ A proteção de dados pessoais tem como fundamentos, entre outros, o respeito à privacidade e a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.
- Ⓓ À autoridade nacional de proteção de dados cabe dispor sobre os padrões de interoperabilidade para fins de livre acesso aos dados, mas a ela não incumbe a atribuição de dispor sobre o tempo de guarda dos registros.

Espaço livre

-- 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 mensure 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