

# SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE) PROCESSO SELETIVO EXTERNO PARA O PROVIMENTO DE VAGAS E A FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA EM PERFIS DE ANALISTA TÉCNICO

## PERFIL 5: ANALISTA TÉCNICO II – POLÍTICAS PÚBLICAS EM EDUCAÇÃO

Prova Discursiva – Estudo de caso

Aplicação: 08/09/2024

### PADRÃO DE RESPOSTA

Espera-se que o(a) candidato(a) demonstre aprofundamento e domínio do tema, argumentação e criticidade, uso de exemplos, dados, citações e riqueza e consistência das ideias.

#### Quesito 3.1 – Conceito de escopo de projeto

Escopo de Projeto é todo o trabalho necessário para entregar um produto, serviço ou resultado. Ele contém informações essenciais sobre o projeto, como descrição, limites, objetivos, entregas, responsáveis, custos, prazos, atividades, restrições, premissas etc. Sua principal finalidade é dar foco na condução do projeto, facilitando o gerenciamento. De forma simplificada, podemos dizer que o escopo do projeto traduz como o trabalho deve ser feito. Às vezes os gerentes de projeto utilizam o termo escopo de projeto para se referir ao escopo do produto também.

São passos de um escopo:

1. Planejamento do gerenciamento do escopo: o processo de planejamento e gerenciamento do escopo em gestão de projetos consiste em planejar e documentar a forma como os escopos do projeto e o do produto serão definidos, controlados e validados. As ferramentas para o planejamento do gerenciamento do escopo são:

- opinião especializada de indivíduos com conhecimento ou treinamento em projetos similares anteriores;
- análise de dados, ou seja, de diversas formas alternativas de elaborar, validar e controlar o escopo;
- reuniões para desenvolvimento do plano de gerenciamento do escopo.

2. Coleta dos requisitos: o processo de coleta de requisitos consiste na documentação e no gerenciamento das necessidades e nos requisitos das partes interessadas para cumprir os objetivos do projeto. Isso inclui definir as características que o produto e o projeto devem ter para resolver o problema do cliente e atender às expectativas dos patrocinadores. Os requisitos devem ser documentados com detalhes suficientes para que sejam mensuráveis e possam ser incluídos na linha de base do escopo.

3. Definição do escopo do projeto: o processo de definição do escopo consiste na efetiva elaboração de um escopo, ou seja, do detalhamento de todo o trabalho necessário para a realização do projeto. É necessário desenvolver uma descrição do projeto e do produto e, para isso, uma das ferramentas utilizadas é a análise de produto. A análise de produto consiste na obtenção de respostas sobre todas as características do produto. Outras ferramentas para a definição do escopo são: opinião especializada, geração de alternativas, análise de dados, habilidades interpessoais e de equipe e tomada de decisão.

a) Termo de abertura do projeto é o documento que estabelece vários elementos relacionados ao projeto antes de ele começar. No termo de abertura geralmente encontram-se:

Justificativa do Projeto: A justificativa do projeto deve explicar, de maneira clara e racional, porque o projeto é importante e porque deve ser executado. Isso vai nortear todos os outros aspectos do escopo.

**Finalidade do Projeto:** a finalidade do projeto mostra o propósito esperado do projeto, e geralmente está relacionada à solução de algum requisito. Por exemplo: se a justificativa de um projeto de reforma é uma infiltração na parede, a finalidade vai ser acabar com a infiltração.

**Objetivo(s) do Projeto:** você pode definir um ou mais objetivos para o seu projeto. O importante é que os objetivos sejam claros e mensuráveis, já que vão funcionar como critérios de sucesso do projeto.

**Descrição do Produto:** a descrição do produto deve detalhar todas as características do produto, serviço ou resultado que o projeto vai gerar. No exemplo que demos da obra de reforma, a descrição do produto deve apresentar exatamente como a casa deve “ser entregue” depois da obra: limpa, com as tubulações devidamente conectadas, paredes seladas, assim por diante.

### **Quesito 3.2 – Conceito e exemplo de funcionamento de uma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos — Scrum, Kanban ou Smart**

**Scrum:** um *framework* dentro do qual pessoas podem tratar e resolver problemas complexos e adaptativos, enquanto produtiva e criativamente entregam produtos com o mais alto valor possível. Scrum é leve, simples de entender e extremamente difícil de dominar. É um *framework* estrutural que está sendo usado para gerenciar o desenvolvimento de produtos complexos desde o início de 1990. Scrum não é um processo ou uma técnica para construir produtos; em vez disso, é um *framework* dentro do qual você pode empregar vários processos ou técnicas. O Scrum deixa claro a eficácia relativa das práticas de gerenciamento e desenvolvimento de produtos, de modo que você possa melhorá-las. O *framework* Scrum consiste nos times do Scrum associadas a papéis, eventos, artefatos e regras. Cada componente dentro do *framework* serve a um propósito específico e é essencial para o uso e sucesso do Scrum. As regras do Scrum integram os eventos, papéis e artefatos, administrando as relações e interações entre eles. Estratégias específicas para o uso do *framework* Scrum variam.

A **metodologia Kanban** foi criada pela empresa automobilística japonesa Toyota, na década de 1960, e faz parte do método JIT (*just in time*), um sistema de administração da produção que possibilita fazer somente o imprescindível para concluir a etapa de um processo de fluxo de trabalho contínuo. Em outras palavras: fazer apenas o que é necessário, quando preciso e na quantidade ideal. Logo, a visibilidade do Kanban facilitou muito o trabalho das equipes de produção e montagem. Isso porque o sistema melhorou a comunicação entre os funcionários, a padronização das atividades, a definição de prazos e a redução de desperdícios. O sistema Kanban propõe o uso de cartões ou *post-its* distribuídos em um quadro, indicando o andamento de atividades em cada etapa dos fluxos de produção nas empresas. Em sua estrutura, um quadro Kanban é composto por três elementos principais:

- **Cartões:** os também chamados *cards*, onde estão as descrições das tarefas e/ou ações previstas, como responsáveis, prazos, prioridades, sequências de atividades, entre outros pontos.
- **Colunas:** são as representações visuais das etapas do fluxo de trabalho de cada área e projeto desde as tarefas ainda não iniciadas até as entregues.
- **Quadro:** o Kanban *board* é uma espécie de tabuleiro no qual os *cards* percorrem todos os *status* referentes à produção da atividade, deixando todos os envolvidos na mesma página sobre o progresso das tarefas.

A **metodologia Smart** é um modo de estruturar a criação de quaisquer metas, de modo a garantir que elas sejam realistas e alcançáveis. A sigla em inglês SMART, cuja tradução é “esperta”, engloba cinco características indispensáveis em uma meta. Veja quais são:

- S – *specific*, isto é, uma meta precisa ser específica, assertiva, direta. Focar em um único aspecto.
- M – *measurable*, que é o quanto uma meta precisa ser mensurável para uma avaliação eficaz do processo.
- A – *attainable*, isto é, uma meta deve ser desafiadora e viável ao mesmo tempo.
- R – *relevant*, é quanto uma meta deve ser importante para o negócio.
- T – *time-related*, uma meta deve ter prazo para conclusão.

É indiscutível que a sensação de progresso mantenha as pessoas engajadas com o objetivo de um negócio. Por isso, utilizar práticas da cultura ágil, como a metodologia SMART, é uma alternativa eficaz para o sucesso da empresa. Afinal, ela garante a estruturação de metas alcançáveis e mensuráveis. Mostramos agora 5 dicas para você aplicá-la:

1 Seja específico: o primeiro passo para criar uma meta com base na metodologia SMART é garantir que ela seja específica. E como se faz? Defina o máximo de detalhes possível ao escrevê-la. Por exemplo: O que você quer alcançar? Quem são os responsáveis? Quais são as limitações para conquistá-la? Quais são as condições necessárias? Em que local ela deverá ser desenvolvida? A especificidade, ou a clareza, é uma característica essencial para uma meta da metodologia SMART. Ex.: aumentar o número de parceiros comerciais.

2 Estabeleça uma meta mensurável: uma meta precisa ter parâmetros definidos para avaliação. Fuja de aspectos vagos para não restarem dúvidas na hora de mensurar os resultados. Quanto mais concretas e palpáveis forem as respostas, mais fácil será calcular o progresso. Por isso, pense: Quais são os resultados esperados? Quanto tempo será necessário para alcançar? Ex.: dobrar o número de parceiros comerciais.

3 Estime resultados alcançáveis: metas precisam ser possíveis. Metas inalcançáveis têm o efeito reverso desejado na equipe: desmotivam, sobrecarregam e não trazem resultado. Por isso, é necessário analisar as condições do time antes de

estabelecer a meta desejada. Quantas horas de trabalho mensal serão necessárias para alcançar a meta? Haverá mudanças significativas no dia a dia? Ex.: para dobrar o número de parceiros comerciais, a equipe precisará fazer mais três reuniões por turno. Avalie se isso é possível, se não vai sobrecarregar a equipe, se a qualidade de trabalho será mantida etc. Lembre-se: a meta precisa ser alcançável!

4 Busque uma meta relevante: uma meta criada valendo-se da metodologia SMART deve agregar valor nos resultados globais da empresa, porque, muito mais forte do que ir atrás de um resultado definido aleatoriamente, é perseguir uma meta relevante para o negócio. Pessoas motivadas pelos “porquês” vão mais longe. Então, é essencial identificar e reforçar a relevância da meta para o negócio, com o intuito de manter a equipe engajada. Pense: ao dobrar o número de parceiros comerciais, qual será o impacto positivo para o negócio? Ex.: dobrar o número de parceiros comerciais, a fim de alcançar 100 mil potenciais clientes para o negócio.

5 Defina prazos realistas: a última característica de uma meta criada por meio da metodologia SMART é a definição de prazos realistas. Sem um tempo para a entrega, a meta se torna um desejo distante e há mais chances de procrastinação e adiamentos. Por isso, é fundamental definir prazos para a execução e, claro, que eles sejam realistas. O foco é criar o ambiente propício para a conclusão da meta, ou seja, com datas predefinidas para guiar cada passo em direção à produtividade. E esteja atento: prazos curtos demais podem gerar sensação de estresse e frustração, e isso pode acabar impactando negativamente o alcance dos resultados. Ex.: dobrar o número de parceiros comerciais em 60 dias, a fim de alcançar 100 mil potenciais clientes para o negócio.

Criar metas específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazos realistas é determinante para manter a equipe motivada por meio dos resultados. Ter clareza sobre o rumo da empresa e reconhecer a contribuição de cada colaborador ou de cada time na jornada de um negócio é um combustível para a motivação.

Por isso, a metodologia SMART e outras práticas da cultura ágil, como Kanban e Scrum, facilitam a gestão de processos nas empresas. São métodos simples e eficazes para a implementação de mudanças rápidas, capazes de gerar alto impacto positivo no acompanhamento dos resultados de todos.

### **Quesito 3.3 – Conceito de ensino híbrido e exemplo de funcionamento**

O ensino híbrido, ou ensino combinado, é um modelo de educação que propõe que a aprendizagem deve acontecer tanto no espaço físico da sala de aula quanto em plataformas digitais de ensino. Conforme definição dos autores norte-americanos Charles Graham e Curtis J. Bonk, essa proposta é uma combinação das aulas presenciais face a face com a instrução assistida por computador. Também pode ser conceituada como um programa de educação formal, no qual o aluno aprende em parte por meio *online* — com algum controle do aluno sobre o tempo, lugar, percurso e(ou) ritmo da aprendizagem — e em parte em um espaço físico longe de casa. Portanto é uma inovação disruptiva. Conforme explica o pesquisador José Moran, a educação em si já é híbrida por natureza, uma vez que sempre está combinando modelos curriculares, metodologias e diversas formas de aprendizado. Na perspectiva tecnológica, para o autor, ensino híbrido é a combinação das atividades em sala de aula com as digitais, combinando em um mesmo modelo momentos de aprendizagem presenciais e virtuais. Naturalmente, o ensino híbrido guarda inúmeras diferenças do ensino completamente presencial, uma vez que necessariamente formaliza parte da carga horária estudantil em um espaço distante da escola, ainda que mesmo no formato predominantemente presencial os professores e gestores utilizam tecnologias diversas em suas rotinas. “Alguns educadores e gestores usam plataformas e painéis habilitados para organizar os trabalhos e os dados de seus alunos. Outros usam ferramentas *online* para agilizar processos de avaliação. Alguns utilizam a tecnologia para abrir oportunidades de pesquisa na Internet para seus alunos. (...) Outros fazem uso dela não apenas para fornecer conteúdo, mas também para personalizar a experiência de aprendizagem, proporcionando experiências diferenciadas para alunos individuais em uma única aula” (Julia Freeland Fisher, Katrina Bushko e Jenny White).

Ao pensar a proposta de formação de professores no modelo híbrido, pode se ter como exemplo algumas atividades que serão realizadas de forma presencial, enquanto que outras ocorrerão *online*.

## **QUESITOS AVALIADOS**

### **Quesito 2 – Desenvolvimento do tema**

#### **Quesito 2.1 – Aprofundamento e domínio do tema**

Conceito 0 – Não apresenta aprofundamento e domínio do tema.

Conceito 1 – Apresenta aprofundamento e domínio medianos do tema.

Conceito 2 – Apresenta aprofundamento e domínio satisfatórios do tema.

#### **Quesito 2.2 – Argumentação e criticidade**

Conceito 0 – Não argumenta nem demonstra criticidade no desenvolvimento do tema.

Conceito 1 – Apresenta argumentação e criticidade medianas.

Conceito 2 – Apresenta argumentação e criticidade satisfatória.

#### **Quesito 2.3 – Uso de exemplos e(ou) dados e(ou) citações**

Conceito 0 – Não apresenta nenhum exemplo, dado ou citação.

Conceito 1 – Apresenta exemplo, dado ou citação, mas de forma precária.

Conceito 2 – Apresenta exemplo, dado ou citação de forma satisfatória.

**Quesito 2.4 – Riqueza e consistência das ideias**

Conceito 0 – Não apresenta riqueza nem consistência das ideias.

Conceito 1 – Apresenta riqueza e consistência medianas.

Conceito 2 – Apresenta riqueza e consistência satisfatórias.

**Quesito 3 – Conhecimento técnico do tema****Quesito 3.1 – Escopo de projeto**

Conceito 0 – Não apresentou o conceito de escopo ou o fez de maneira totalmente incorreta.

Conceito 1 – Conceituou superficialmente escopo.

Conceito 2 – Conceituou parcialmente escopo, aplicando o conceito à proposta de projeto.

Conceito 3 – Conceituou plenamente escopo, aplicando o conceito à proposta de projeto.

**Quesito 3.2 – Conceito e exemplo de funcionamento de uma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos — Scrum, Kanban ou Smart**

Conceito 0 – Não conceituou nenhuma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos ou o fez de forma totalmente incorreta.

Conceito 1 – Escolheu uma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos, mas não a conceituou nem exemplificou seu funcionamento.

Conceito 2 – Escolheu uma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos, conceituou-a corretamente, mas não exemplificou seu funcionamento.

Conceito 3 – Escolheu uma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos, conceituou-a e exemplificou seu funcionamento de forma parcialmente correta ou incompleta.

Conceito 4 – Escolheu uma ferramenta de controle/metodologia de gestão de projetos, conceituou-a corretamente e exemplificou seu funcionamento de forma correta e completa.

**Quesito 3.3 – Conceito de ensino híbrido e exemplo de funcionamento**

Conceito 0 – Não conceituou nem exemplificou o funcionamento de ensino híbrido ou o fez de forma totalmente incorreta.

Conceito 1 – Conceituou corretamente ensino híbrido OU exemplificou corretamente o seu funcionamento.

Conceito 2 – Conceituou ensino híbrido e exemplificou o seu funcionamento, mas o fez de forma parcialmente correta ou incompleta.

Conceito 3 – Conceituou corretamente ensino híbrido e exemplificou o seu funcionamento de forma correta e completa.