

## MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

CONCURSO PÚBLICO



Aplicação: 2014

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais e os dados referentes ao cargo ao qual você concorre, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua Folha de Respostas. Confira também o seu nome em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua Folha de Respostas, correspondentes às provas objetivas; e uma dissertação e três questões discursivas, acompanhadas de espaços para rascunho, correspondentes à prova discursiva. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados do cargo ao qual você concorre, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da Folha de Respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:  
  
O descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.
- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 5 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da Folha de Respostas e à transcrição dos textos da prova discursiva para o caderno de textos definitivos.
- 6 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua Folha de Respostas e o seu Caderno de Textos Definitivos e deixe o local de provas.
- 7 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno, na Folha de Respostas ou no Caderno de Textos Definitivos poderá implicar a anulação das suas provas.

CADERNO DE PROVAS  
OBJETIVAS E DISCURSIVA

NÍVEL SUPERIOR

TURNO: MANHÃ

#### OBSERVAÇÕES

Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital. É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

#### INFORMAÇÕES ADICIONAIS

0(XX) 61 3448-0100  
www.cespe.unb.br  
sac@cespe.unb.br

**cespeUnB**  
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos

**Cebraspe**  
Centro Brasileiro de Pesquisas em Avaliação  
e Seleção e de Promoção de Eventos

De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas objetivas.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto para os itens de 1 a 7

1 A ANATEL anunciou novas regras para os serviços  
de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por  
assinatura, que buscam melhorar a transparência das empresas  
4 com seus clientes e ampliar os direitos dos últimos em relação  
à oferta de serviços. Destacam-se, entre as novas normas,  
aquelas que facilitam a vida do usuário e reduzem as barreiras  
7 de contato com a contratada, como a exigência de que haja uma  
forma de cancelamento por meio da Internet, a obrigatoriedade  
de que a empresa retorne a ligação que caia durante um  
10 atendimento e a necessidade de que o cliente receba retornos  
a suas solicitações em, no máximo, trinta dias. Além disso, as  
promoções devem ser mais transparentes e ampliadas a todos  
13 os contratantes, estendendo-se aos que já possuem produtos e  
não usufruem de nenhuma condição especial.

A estratégia da agência reguladora de fato parece  
16 contribuir para que o consumidor seja mais bem atendido e  
tenha acesso a todos os benefícios a que tem direito. No  
entanto, é necessário que a fiscalização seja estrita, uma vez  
19 que as regras desse setor são recorrentemente atualizadas e  
mesmo assim boa parte das empresas permanece com práticas  
irregulares. A baixa competitividade do mercado faz com que  
22 a qualidade dos serviços e do atendimento oferecidos deixe a  
desejar e permite que os preços cobrados por pacotes de canais,  
minutos para celular ou Internet assumam valores altos,  
25 sobretudo quando comparados aos de outros países.

É aconselhável que o usuário permaneça sempre  
atento às ofertas disponíveis não somente na empresa  
28 contratada como também em suas concorrentes, para aumentar  
seu poder de barganha em momentos nos quais quiser negociar  
preços e condições melhores. A solicitação de portabilidade  
31 ou a demonstração da intenção de trocar os serviços pelos  
oferecidos por uma concorrente que ofereça condições  
melhores têm-se mostrado boas estratégias, visto que as  
34 empresas comumente dispõem de vantagens para não perder  
seus consumidores.

Considerando as ideias e estruturas do texto, julgue os itens seguintes.

- 1 Os altos preços que as empresas de telefonia, de banda larga e de TV por assinatura cobram por minutos para celular ou Internet e por pacotes de canais, bem como a qualidade aquém do esperado dos serviços e do atendimento prestados por essas empresas são reflexos da pequena concorrência que existe no mercado e da falta de uma fiscalização mais estrita por parte das agências reguladoras.
- 2 De acordo com o texto, nas novas normas anunciadas para o setor de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por assinatura, recomenda-se que os usuários dos serviços utilizem estratégias de negociação para a ampliação de benefícios oferecidos pelas operadoras, como solicitar a portabilidade ou manifestar desejo de trocar de empresa.
- 3 Melhor atendimento ao consumidor e acesso do consumidor a todos os benefícios a que ele tem direito são exemplos de melhorias na transparência das empresas com seus clientes e de ampliações dos direitos destes no que se refere à oferta de serviços.

Cada um dos itens subsequentes apresenta uma proposta de reescrita de trecho do texto. Julgue-os com relação à correção gramatical e à preservação da informação prestada no texto original.

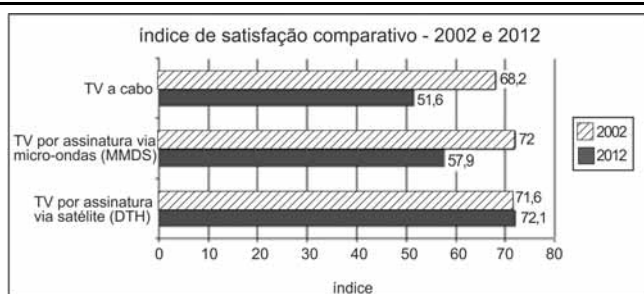
- 4 “No entanto (...) irregulares” (ℓ. 17 a 21): Todavia, é preciso que a fiscalização seja rigorosa, haja vista que as regras aplicáveis a esse setor são frequentemente atualizadas e ainda assim boa parte das empresas dá continuidade a práticas irregulares.
- 5 “para aumentar (...) melhores” (ℓ. 28 a 30): com vistas a aumentar seu poder de barganha em ocasiões que desejar discutir preços e condições melhores.
- 6 “que buscam (...) serviços” (ℓ. 3 a 5): as quais visam melhorar a transparência das empresas com seus clientes e ampliar os seus direitos no que refere-se à oferta de serviços.
- 7 “como a exigência (...) trinta dias” (ℓ. 7 a 11): a exemplo da exigência de que exista uma forma de cancelamento por meio da Internet, uma obrigatoriedade da empresa retornar a ligação se ela cair durante um atendimento e o cliente deve retornar suas solicitações em um prazo máximo de trinta dias.



Internet: <<http://blogdolute.blogspot.com.br>>.

Considerando as ideias e estruturas linguísticas do texto acima, julgue os itens a seguir.

- 8 No primeiro quadrinho, o emprego de vírgula após o vocábulo “Gente” é obrigatório, visto que separa expressão de chamamento.
- 9 No primeiro quadrinho, o emprego da forma verbal “transportasse”, exigido pela presença da locução “como se” na estrutura da oração, indica situação factual.
- 10 No segundo quadrinho, a palavra “Já” tem valor temporal.
- 11 A mensagem veiculada nesse texto centra-se no descompasso existente entre a alta tecnologia empregada nos aparelhos celulares e a baixa qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de telefonia celular.



ANATEL. Internet: <<http://www.anatel.gov.br>>.

Em 2013, a ANATEL divulgou resultados comparativos de pesquisas de satisfação realizadas em 2002 e em 2012 e cujo objetivo era avaliar o índice de satisfação do consumidor brasileiro em relação aos serviços de telefonia, de Internet e de TV por assinatura. No gráfico acima, são apresentados os índices de satisfação do consumidor brasileiro em relação à TV por assinatura. Esses índices, em porcentagem, variam de 0 (consumidor insatisfeito com o serviço) a 100 (consumidor muito satisfeito com o serviço).

Com base nas informações do texto e do gráfico acima, julgue os itens subsecutivos.

- 12 Os resultados comparativos entre os anos de 2002 e 2012 demonstram que o índice de satisfação do consumidor brasileiro em relação à TV por assinatura via satélite (DTH) registrou aumento.
- 13 Em 2012, o consumidor brasileiro mostrou-se menos satisfeito com os serviços de TV a cabo e com a TV por assinatura via micro-ondas (MMDS).
- 14 A maior queda observada no que se refere ao índice de satisfação comparativo nos anos de 2002 e 2012 diz respeito à satisfação do consumidor brasileiro com o serviço de TV a cabo.

Ofício n.º 28/2014- IE

Brasília, 2 de março de 2014.

A Sua Excelência o senhor

[nome]

Coordenador de Estudos Econômicos Regionais

Ministério da Integração Social

Eixo Monumental Bloco E s/n

2.º andar, sala 214

70.160-900 – Brasília – DF

Assunto: Solicitação de documentação

Senhor Coordenador,

1. Em complementação à solicitação dos documentos sobre os estudos econômicos regionais feitos sob sua coordenação, nas publicações do ano de 2012, informamos que o material foi recebido e, na oportunidade, solicitamos os estudos registrados nas publicações desta Coordenação no ano de 2013.

2. Este novo pedido tem por objetivo completar o acervo universitário dos registros econômicos regionais elaborados por esta Coordenadoria, cuja leitura tem trazido qualidade às pesquisas de professores e alunos do curso de Economia.

Atenciosamente,

José da Silva

Com base no documento hipotético acima, julgue os itens seguintes.

- 15 Nesse ofício, deveriam constar do cabeçalho ou do rodapé informações acerca do remetente, tais como nome do órgão ou setor; endereço postal; telefone; e endereço de correio eletrônico.
- 16 Nesse ofício, a apresentação do nome e do cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação está de acordo com a forma e a estrutura do padrão ofício.
- 17 Identifica-se, no ofício, erro de formatação em relação à numeração de parágrafos, que só devem ser enumerados caso haja mais de três parágrafos.
- 18 O emprego das formas pronominais “desta”, no primeiro parágrafo, e “esta”, no segundo parágrafo, atende às exigências do padrão culto da linguagem, visto que se refere à primeira pessoa do discurso, ou seja, ao remetente da comunicação oficial.



1 For average consumers, ‘3G’ and ‘4G’ are two of the most mysterious terms in the mobile technology dictionary, but they’re used relentlessly to sell phones and tablets. If you’re shopping for a new phone, the answer isn’t clear-cut, and you shouldn’t always go for the higher number.

7 First things first, the “G” stands for a generation of mobile technology, installed in phones and on cellular networks. Each “G” generally requires you to get a new phone, and for networks to make expensive upgrades. The first two were analog cell phones (1G) and digital phones (2G). Then it got complicated.

13 Third-generation mobile networks, or 3G, came to the U.S. in 2003. With minimum consistent Internet speeds of 144 Kbps, 3G was supposed to bring “mobile broadband.” There are now so many varieties of 3G, though, that a “3G” connection can get you Internet speeds anywhere from 400 Kbps to more than ten times that.

19 New generations usually bring new base technologies, more network capacity for more data per user, and the potential for better voice quality, too. 4G phones are supposed to be even faster, but that’s not always the case. There are so many technologies called “4G,” and so many ways to implement them, that the term is almost meaningless. The International Telecommunications Union, a standards body, tried to issue requirements to call a network 4G but they were ignored by carriers, and eventually the ITU backed down.

28 4G technologies include HSPA+ 21/42, WiMAX, and LTE (although some consider LTE the only true 4G of that bunch, and some people say none of them are fast enough to qualify).

S. Segan. 3G vs. 4G: What's the Difference? Internet: <www.pcmag.com> (adapted).

Based on the text, judge the following items.

- 19 HSPA+ 21/42, WiMAX, and LTE are considered by many as fast technologies.
- 20 The expression “almost meaningless” (l.23) implies that it is not easy to decide what the term 4G represents.
- 21 The criteria established by International Telecommunications Union were accepted by the 4G companies.
- 22 The author believes 4G phones are faster than the 3G ones.
- 23 The terms 3G and 4G are continuously employed to attract customers.
- 24 The word “average” (l.1) is used in the text as an expression related to time.
- 25 In line 4, the term “clear-cut” gives the reader information about “answer”.
- 26 The technology of mobile networks was less complex in the first two generations.

This text refers to items from 27 to 31.

Under our feet, cables carry data between our homes, offices and data centers at a pace that can match the speed of light. The data travels as light that runs through strings made of materials like glass and plastic.

Researchers at the University of Maryland want to do away with the cable altogether and just use air to guide the light. That’s not as simple as it sounds, because a laser sent through air will spread apart and interact with particles, gradually losing its intensity over time.

The research team instead caused patches of air to mimic a fiber optic cable by creating tubes of dense air surrounded by low-density air. In a fiber optic cable, a laser travels through a string of glass. When it tries to leave the glass, it hits a wall that reflects it back into the center, guiding it along the length of the cable. The cable made of air works in the same way.

“It’s like you could just take a physical optical fiber and unreel it at the speed of light, put it next to this thing that you want to measure remotely, and then have the signal come all the way back to where you are,” University of Maryland team lead Howard Milchberg said in a release.

Signals that traveled through the air cable were 1.5 times stronger than when they were sent through plain air. The team was able to send them over a distance of three feet and is now interested in pushing the range to 150 feet.

If the University of Maryland team succeeds, the air cables could be used for communication in remote locations on Earth where laying fiber optic cables is extremely difficult, or places where it actually is impossible like space. NASA is already experimenting with laser communication between the International Space Station and Earth. The technique could also be used to probe the Earth to make topographic maps or examine the chemicals present in hard-to-reach places like the atmosphere or a nuclear plant.

S. Brewster. Making optical cables out of air could boost communication in space. Internet: <http://gigaom.com> (adapted).

Based on the text, judge the following items.

- 27 The new technology being developed at the University of Maryland may enable signals to be sent to longer distances than before.
- 28 The aim of the text is to present news about cables used for data traveling.

According to the text, air cables

- 29 function in a more complex way than fiber optic cables.
- 30 are being tested by NASA.
- 31 rely on differences of air density.

A respeito das diferentes formas de regulação, julgue os itens a seguir.

- 32 Uma das formas de se avaliar a existência de monopólio natural é verificar se a função custo é subaditiva.
- 33 A formulação por preço teto (*price cap*) reduz os riscos e os custos da ação regulatória.

Em relação à regulação do setor de telecomunicações no Brasil, julgue os próximos itens.

- 34 O uso de radiofrequência depende de prévia outorga da ANATEL.
- 35 A ANATEL, cuja autonomia é estabelecida em lei, submete, anualmente, a sua proposta orçamentária diretamente ao Congresso Nacional.

Acerca das agências reguladoras no Brasil, julgue os itens que se seguem.

- 36 No Brasil, as agências reguladoras, assim como o Banco Central, são dotadas de autonomia operacional e independência em relação aos poderes do Estado.
- 37 As agências reguladoras no Brasil foram criadas no governo Collor como instrumentos do Poder Executivo para minimizarem os problemas econômicos relacionados à prestação dos serviços públicos.

Com relação às contratações de tecnologia da informação e segurança da informação, julgue os itens que se seguem.

- 38 De acordo com a Instrução Normativa GSI n.º 1, que disciplina a gestão de segurança da informação e comunicações, todo órgão da administração pública indireta deve nomear um gestor de segurança da informação e comunicações, que terá a incumbência de acompanhar as investigações de danos decorrentes da quebra de segurança.
- 39 A execução da fase de planejamento da contratação é facultativa nos casos em que sejam utilizadas verbas de organismos internacionais, como, por exemplo, as do Banco Mundial.

No que diz respeito ao COBIT v. 5, julgue os itens subsecutivos.

- 40 As pessoas envolvidas nos processos de tecnologia da informação (TI) de uma empresa são consideradas recursos de TI caso sejam funcionários internos da empresa.
- 41 O processo de gerenciamento de mudanças tem como objetivo de controle estabelecer procedimentos formais a fim de padronizar toda e qualquer mudança efetuada nas aplicações.
- 42 Segundo o COBIT v. 5, a informação é considerada um ativo que deve ser tratado da mesma forma que qualquer outro ativo na empresa.
- 43 A eficiência de uma informação está relacionada ao atendimento das necessidades do consumidor.

Julgue os próximos itens, a respeito do ITIL v3.

- 44 O gerenciamento de operações de TI, uma das funções da operação de serviço, está relacionado às áreas e equipes que possuem experiência e conhecimento técnico para dar suporte à operação.
- 45 Os estágios do ciclo de vida de serviço incluem a transição de serviço, para a qual está estabelecida a política de maximização da reutilização de processos e sistemas já existentes.

Julgue os itens a seguir, com relação a gerenciamento de processos de negócio e gerenciamento de projetos.

- 46 Para que o gerenciamento de um portfólio de projetos seja efetivo, é necessário que os projetos ou programas que o compõem sejam inter-relacionados.
- 47 Em uma empresa com estrutura matricial fraca, a atuação do gerente de projetos nas tomadas de decisão é limitada.
- 48 É possível que os produtos e entregáveis de um projeto estejam indefinidos no início do tal projeto.
- 49 No ciclo de vida BPM, a fase de desenho e modelagem de processos de negócio deve assegurar a implantação de métricas adequadas para a medição de desempenho e conformidade.
- 50 O plano de gerenciamento de custos é um componente do plano de gerenciamento de projeto e documenta o processo de gerenciamento de custos, suas ferramentas e técnicas associadas.