



## **CENTRO DE SOLUÇÕES EM GOVERNO ELETRÔNICO**

### **CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTOS DE VAGAS EM CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR E MÉDIO**

## **TÉCNICO DE COMPUTAÇÃO - TC ANALISTA DE SUPORTE ÊNFASE EM METODOLOGIA**

### **INSTRUÇÕES**

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem este Concurso Público.

1. Verifique se o cargo constante na capa deste caderno é aquele para o qual realizou a inscrição.
2. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras **A, B, C, D e E**, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
3. O tempo para a realização da prova é de 4 horas, incluindo o preenchimento da grade de respostas. O candidato só poderá retirar-se do recinto da prova teórico-objetiva após transcorrida 1 hora e 30 minutos de seu início. Os dois últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
4. Nenhuma informação sobre as instruções e/ou sobre o conteúdo das questões será dada pelo fiscal, pois são parte integrante da prova.
5. No caderno de prova, o candidato poderá rabiscar, riscar, calcular, etc.
6. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados no dia 20/11/2012, até às 23h59min, nos sites [www.fundatec.org.br](http://www.fundatec.org.br) e [www.procergs.rs.gov.br](http://www.procergs.rs.gov.br).
7. Certifique-se de que este caderno contém 60 (sessenta) questões. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala a sua substituição.



**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 01** - O gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas relativas às atividades do projeto, a fim de atender aos seus requisitos. O gerenciamento de projetos é realizado através da aplicação e integração apropriadas de 42 processos agrupados logicamente em 05 grupos, na seguinte ordem, quais sejam:

- A) Planejamento - Iniciação - Execução - Monitoramento e Controle - Encerramento.
- B) Execução - Planejamento - Iniciação - Monitoramento e Controle - Encerramento.
- C) Iniciação - Planejamento - Execução - Monitoramento e Controle - Encerramento.
- D) Iniciação - Execução - Planejamento Encerramento - Monitoramento e Controle.
- E) Iniciação - Planejamento - Monitoramento e Controle - Execução - Encerramento.

**QUESTÃO 02** - O gerenciamento de programas se concentra nas interdependências do projeto e ajuda a determinar a melhor abordagem para gerenciá-los. As ações relacionadas a essas interdependências incluem:

- I. Solução de restrições e/ou conflitos de recursos que podem afetar múltiplos projetos no sistema.
- II. Alinhamento da orientação estratégica/organizacional que afeta as metas e objetivos do projeto e do programa.
- III. Solução de problemas e gerenciamento de mudanças em uma estrutura de governança compartilhada.
- IV. Efetuar uma mudança de estrutura, de pessoal ou de estilo de uma organização.
- V. Implementação de um novo procedimento ou processo de negócio.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 03** - Os projetos são frequentemente utilizados como forma de atingir o plano estratégico de uma organização. Os projetos são normalmente autorizados como resultado de uma ou mais das seguintes considerações estratégicas:

- I. Demanda de mercado.
- II. Oportunidade estratégica de negócios.
- III. Solicitação de cliente.
- IV. Avanço tecnológico.
- V. Requisito legal.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 04** - Os processos de gerenciamento de projetos estão organizados em categorias denominadas de grupos de processos de gerenciamento de projetos, quais sejam:

- I. Grupo de processos de iniciação.
- II. Grupo de processos de planejamento.
- III. Grupo de processos de execução.
- IV. Grupo de processos de monitoramento e controle.
- V. Grupo de processos de encerramento.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

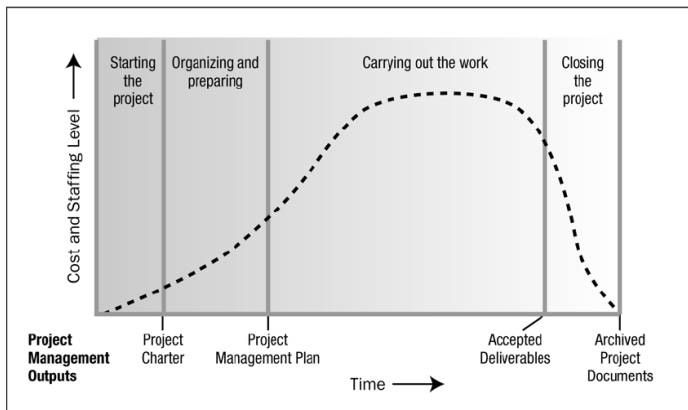
**QUESTÃO 05** - Quando os projetos têm várias fases, estas são parte, em geral, de um processo sequencial, projetado para garantir um controle adequado à fim de obter o produto, o serviço ou o resultado desejado. As relações possíveis que podem ocorrer entre as fases de um projeto são:

- I. Conflitantes.
- II. Dependentes.
- III. Sequenciais.
- IV. Sobrepostas.
- V. Interativas.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 06** - A figura a seguir representa graficamente o ciclo de vida de um projeto, que compreende as seguintes fases: início do projeto; organização e preparação; execução do trabalho do projeto; e encerramento do projeto.



Fonte: PMBOK (2008, p.22)

A estrutura genérica do ciclo de vida do projeto, mostrada na figura acima, geralmente apresenta as seguintes características:

- I. Os níveis de custos e de pessoal são baixos no início, atingem um valor máximo enquanto o projeto é executado e caem rapidamente conforme o projeto aproxima-se da finalização.
- II. A influência das partes interessadas, os riscos e as incertezas são maiores durante o início do projeto. Esses fatores caem ao longo da vida do mesmo.
- III. A capacidade de influenciar as características finais do produto do projeto, sem impacto significativo sobre os custos, é mais alta no início e torna-se cada vez menor conforme o projeto progride para o seu término.
- IV. Quanto maior o ciclo de vida de um projeto, maior será a probabilidade do não cumprimento de prazos, do escopo e dos custos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 07** - A estrutura de fases permite que o projeto seja segmentado em subconjuntos lógicos para facilitar o gerenciamento, o planejamento e o controle. O número de fases, a necessidade de fases e o grau de controle aplicado dependem do tamanho, do grau de complexidade e do impacto potencial do projeto. São características das fases de um projeto:

- I. Para iniciar uma nova fase do projeto, é necessário que a fase anterior esteja concluída.
- II. Quando as fases são sequenciais, o encerramento de uma fase termina com alguma forma de transferência ou entrega do produto do trabalho produzido como finalização da fase.
- III. O trabalho de uma fase terá foco diferente de quaisquer outras fases. Isso envolve geralmente diferentes organizações e conjunto de habilidades.
- IV. A principal entrega ou objetivo de uma fase requer um grau superior de controle para ser atingido com sucesso em relação à fase anterior.
- V. Caso haja atrasos no cumprimento dos objetivos da fase de um projeto, é possível compensá-los, acelerando a próxima fase.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 08** - O grupo de processos de planejamento consiste nos processos realizados para estabelecer o escopo total do esforço, definir e refinar os objetivos e desenvolver o curso de ação necessário para alcançar esses objetivos. Entre as opções a seguir, marque a que contém somente processos do grupo de planejamento.

- A) Orientar e gerenciar a execução do projeto - Realizar a Garantia da Qualidade - Mobilizar equipe do projeto - Desenvolver a equipe do projeto - Gerenciar a equipe do projeto - Distribuir Informações.
- B) Desenvolver o termo de abertura do projeto - Identificar as partes interessadas.
- C) Monitorar e controlar o trabalho do projeto - Realizar o controle integrado de mudanças - Verificar o escopo - Controlar o escopo - Controlar o Cronograma - Controlar os custos - Realizar o controle de qualidade.
- D) Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto - Coletar os Requisitos - Definir o escopo - Criar a estrutura analítica do projeto (EAP) - Definir as atividades - Sequenciar as atividades - Estimar Recursos das Atividades.
- E) Obter o aceite do cliente ou patrocinador - Fazer uma revisão pós-projeto ou final de fase - Registrar os impactos da adequação de qualquer processo - Documentar as lições aprendidas - Aplicar as atualizações apropriadas aos ativos de processos organizacionais.

**QUESTÃO 09** - Assinale V para os itens que representam processos de gerenciamento da integração de projetos, e F para os que não representam.

- ( ) Desenvolver o termo de abertura do projeto.
- ( ) Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto.
- ( ) Orientar e gerenciar a execução do projeto.
- ( ) Monitorar e controlar riscos.
- ( ) Administrar aquisições.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – V – V – F – F.
- B) F – V – F – V – F.
- C) V – V – F – V – F.
- D) F – F – F – V – F.
- E) V – F – V – F – V.

**QUESTÃO 10** - A natureza integrativa de projetos e gerenciamento pode ser entendida considerando-se outros tipos de atividades realizadas durante a execução de um projeto. São exemplos de atividades realizadas pela equipe de gerenciamento:

- I. Analisar e entender o escopo.
- II. Entender como capturar a informação identificada e transformá-la em um plano de gerenciamento do projeto usando uma abordagem estruturada como a descrita no Guia PMBOK®.
- III. Realizar atividades para produzir as entregas do projeto.
- IV. Medir e monitorar todos os aspectos do progresso do projeto e tomar as medidas necessárias para atender seus objetivos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e IV.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 11** - A declaração do escopo do projeto descreve detalhadamente as entregas e o trabalho necessário para criá-las, fornecendo um entendimento comum desse escopo entre as partes interessadas. Pode conter exclusões explícitas que podem auxiliar no gerenciamento das expectativas das partes interessadas. A declaração detalhada do escopo do projeto inclui os seguintes documentos:

- I. Descrição dos resultados do projeto.
- II. Critérios de aceitação do produto.
- III. Entregas do projeto.
- IV. Exclusões do Projeto.
- V. Restrições Orçamentárias do Projeto.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 12** - O gerenciamento do escopo do projeto inclui os processos necessários para assegurar que o projeto inclua todo o trabalho necessário, e apenas o necessário, para concluí-lo com sucesso. Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os tipos de processos de gerenciamento do escopo do projeto às suas respectivas definições.

**Coluna 1**

- 1. Coletar os requisitos.
- 2. Definir o escopo.
- 3. Criar a EAP.
- 4. Verificar o escopo.
- 5. Controlar o escopo.

**Coluna 2**

- ( ) Processo de desenvolvimento de uma descrição detalhada do projeto e do produto.
- ( ) Processo de monitoramento do progresso do escopo do projeto e do produto e gerenciamento das mudanças feitas na linha base do escopo.
- ( ) Processo de definição e documentação das necessidades das partes interessadas para alcançar os objetivos do projeto.
- ( ) Processo de subdivisão das entregas e do trabalho do projeto em componentes menores e mais facilmente gerenciáveis.
- ( ) Processo de formalização da aceitação das entregas terminadas do projeto.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 3 – 4 – 5.
- B) 2 – 5 – 1 – 3 – 4.
- C) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- D) 3 – 1 – 5 – 4 – 2.
- E) 4 – 5 – 2 – 3 – 1.

**QUESTÃO 13** - O gerenciamento do tempo do projeto inclui os processos necessários para gerenciar o término pontual do projeto. São processos do gerenciamento do tempo do projeto:

- I. Mobilizar equipe do projeto.
- II. Gerenciar a equipe do projeto.
- III. Estimar os recursos da atividade.
- IV. Estimar a duração das atividades.
- V. Desenvolver o cronograma.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 14** - O gerenciamento de custos do projeto inclui os processos envolvidos em estimativas, orçamentos e controle dos custos, de modo que esse possa terminar dentro do orçamento aprovado. São processos de gerenciamento dos custos do projeto:

- I. Estimar os custos.
- II. Determinar o orçamento.
- III. Controlar os custos.
- IV. Cortar os custos.
- V. Realocar recursos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 15** - O gerenciamento de comunicações do projeto inclui os processos necessários para assegurar que as informações do projeto sejam geradas, coletadas, distribuídas, armazenadas, recuperadas e organizadas de maneira oportuna e apropriada. Os processos de comunicação do projeto compreendem:

- I. Gerenciar as expectativas das partes interessadas.
- II. Identificar as partes interessadas.
- III. Planejar as comunicações.
- IV. Coletar informações.
- V. Reportar críticas.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 16** - Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os processos de gerenciamento de recursos humanos do projeto às suas respectivas definições.

**Coluna 1**

1. Desenvolver o plano de recursos humanos.
2. Mobilizar a equipe do projeto.
3. Desenvolver a equipe do projeto.
4. Gerenciar a equipe do projeto.

**Coluna 2**

- ( ) Processo de confirmação da disponibilidade dos recursos humanos e obtenção da equipe necessária para concluir as designações do projeto.
- ( ) Processo de identificação e documentação de funções, responsabilidades, habilidades necessárias e relações hierárquicas do projeto, além da criação de um plano de gerenciamento de pessoal.
- ( ) Processo de melhoria das competências, integração da equipe e ambiente global da equipe para aprimorar o desempenho do projeto.
- ( ) Processo de acompanhar o desempenho de membros da equipe, fornecer *feedback*, resolver questões e gerenciar mudanças para otimizar o desempenho do projeto.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 3 – 2 – 4.
- B) 4 – 3 – 1 – 2.
- C) 2 – 1 – 3 – 4.
- D) 2 – 4 – 1 – 3.
- E) 1 – 2 – 3 – 4.

**QUESTÃO 17** - Uma auditoria da qualidade é uma revisão estruturada e independente para determinar se as atividades do projeto estão cumprindo as políticas, os processos e os procedimentos da organização e do projeto. Os objetivos de uma auditoria da qualidade são:

- I. Identificar todas as boas ou melhores práticas que estão sendo implementadas.
- II. Identificar todas as lacunas e deficiências.
- III. Compartilhar as boas práticas utilizadas ou implementadas em projetos similares na organização e/ou no setor.
- IV. Oferecer apoio proativo de forma positiva para melhorar a implementação de processos, a fim de ajudar a equipe a aumentar a produtividade.
- V. Destacar as contribuições de cada auditoria no repositório de lições aprendidas da organização.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

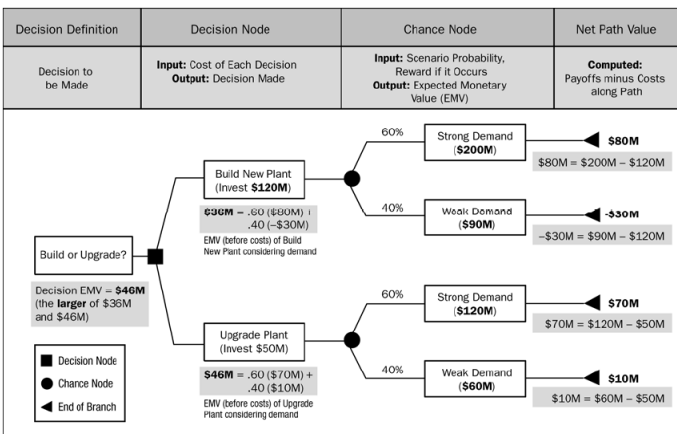
**QUESTÃO 18** - Assinale V para os itens que representam processos de gerenciamento dos riscos do projeto, e F para os que não representam.

- ( ) Planejar o gerenciamento dos riscos.
- ( ) Mensurar os riscos do projeto.
- ( ) Realizar a análise qualitativa dos riscos do projeto.
- ( ) Reportar a análise quantitativa dos riscos do projeto.
- ( ) Planejar as respostas aos riscos do projeto.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V - V - V - F - F.
- B) F - V - F - V - F.
- C) V - V - F - V - F.
- D) F - F - F - V - F.
- E) V - F - V - F - V.

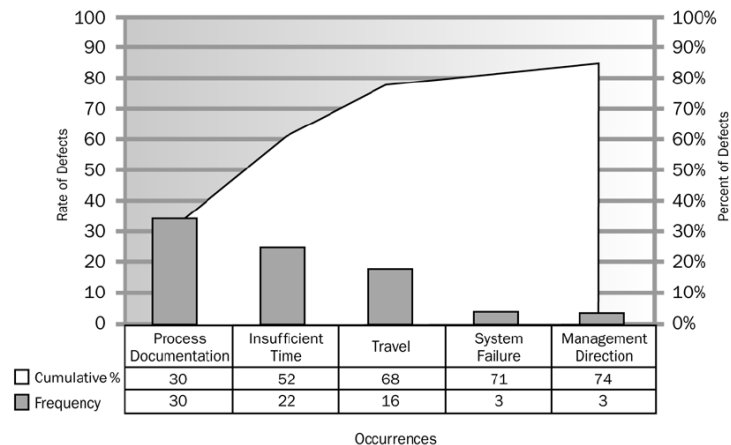
**QUESTÃO 19** - Entre as ferramentas de análise quantitativa de riscos do projeto, a figura a seguir representa:



Fonte: PMBOK, (2008, p.247)

- A) Análise de sensibilidade.
- B) Análise do valor monetário esperado.
- C) Modelagem e simulação.
- D) Diagrama de Pareto.
- E) Diagrama de Ishikawa.

**QUESTÃO 20** - Entre as ferramentas utilizadas no controle de qualidade do projeto, a figura a seguir representa:



Fonte: PMBOK, (2008, p. 178)

- A) Diagrama de causa e efeito.
- B) Gráfico de controle.
- C) Fluxograma.
- D) Histograma.
- E) Diagrama de Pareto.

**QUESTÃO 21** - Segundo a ABPMP (2009) o gerenciamento de processos de negócios segue uma sequencia lógica composta de 05 etapas, na seguinte ordem, quais sejam:

- A) Modelagem de Processos - Análise de Processos - Desenho de Processos - Gerenciamento de Desempenho dos Processos - Transformação de Processos.
- B) Análise de Processos - Desenho de Processos - Modelagem de Processos - Gerenciamento de Desempenho dos Processos - Transformação dos Processos.
- C) Desenho de Processos - Modelagem de Processos - Análise de Processos - Transformação de Processos - Gerenciamento de Desempenho dos Processos.
- D) Transformação de Processos - Modelagem de Processos - Análise de Processos - Desenho de Processos - Gerenciamento de Desempenho dos Processos.
- E) Gerenciamento de Desempenho dos Processos - Desenho de Processos - Modelagem de Processos - Transformação de Processos - Análise de Processos.

**QUESTÃO 22** - A prática gerencial de BPM (*Business Process Management*) pode ser caracterizada como um ciclo de vida contínuo de atividades integradas que compreendem:

- I. Planejamento.
- II. Análise.
- III. Desenho e Modelagem.
- IV. Implantação.
- V. Monitoramento e Controle.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 23** - A implementação de processos de negócios é a realização do desenho aprovado do processo de negócios em procedimentos e fluxos de trabalho documentados, testados e operacionais. O escopo de atividades de implementação de processos compreende:

- I. Processos primários de execução, suporte e gerenciamento.
- II. Processo de gerenciamento e acompanhamento.
- III. Regras de negócios associadas aos processos primários, de suporte e de gerenciamento.
- IV. Componentes de gerenciamento de processos de negócios relevantes e controláveis no ambiente interno da organização, tais como políticas, incentivos, governança e estilo de liderança.
- V. Designação clara de propriedade do processo, bem como autoridade para engendrar mudanças.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 24** - Ao implantar processos utilizando a abordagem BPM (*Business Process Management*), o gestor de processos deve observar alguns fatores fundamentais, também chamados de fatores-chave de sucesso. São fatores-chave de sucesso para a implantação de processos:

- I. Entender como o processo se comportará em diferentes situações ou em resposta a alguma mudança de escopo.
- II. Desenhar um novo processo ou uma nova abordagem para um processo existente.
- III. Desenvolvimento de planos de ação e táticas de negócios, visando atingir com sucesso as metas da organização.
- IV. Designação de patrocínio executivo, responsabilidade, prestação de contas, e autoridades por processos para liberar processos no alcance das metas.
- V. Designação clara das propriedades do processo bem como autoridade para engendrar mudanças.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 25** - A modelagem de processos de negócios é um conjunto de atividades envolvidas na criação de representações de um modelo de negócios existente ou proposto. Entre os objetivos comuns da criação de um modelo de processos podem ser citados:

- I. Entender como um processo se comportará em diferentes situações ou em resposta a alguma mudança antecipada.
- II. Servir como base para análise na identificação de oportunidades de melhoria.
- III. Desenhar um novo processo ou uma nova abordagem para um processo já existente.
- IV. Fornecer uma base para a comunicação e discussão.
- V. Descrever requisitos para uma nova operação de negócios.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 26** - Simulações de processos são modelos que fornecem uma perspectiva valiosa e dinâmica do processo, e requerem dados suficientes que tipicamente permitem que o processo seja matematicamente simulado sob vários cenários. As simulações podem ser utilizadas para:

- I. Validar um modelo ao demonstrar que conjuntos de transações reais, quando executados através do modelo exibido, produzem as mesmas características de desempenho que a do processo real.
- II. Prever o desempenho do modelo do processo sob diferentes cenários, variando o número de transações ao longo do tempo, número de colaboradores, etc.
- III. Comparar o desempenho de diversos desenhos de processos sob os mesmos conjuntos de circunstâncias.
- IV. Servir como bases para análise na identificação de oportunidades de melhoria.
- V. Desenhar um novo processo ou uma nova abordagem para um processo já existente.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 27** - A análise de processos é realizada através de várias técnicas que compreendem mapeamento, entrevistas, simulações e diversas outras técnicas analíticas e metodologias. Incluem frequentemente um estudo do ambiente de negócios e fatores que contribuem ou interagem com o ambiente, tais como regulamentações governamentais ou do segmento de negócios, pressões de mercado e competição. As informações geradas como resultado dessa análise incluem as seguintes:

- I. Estratégia, cultura e ambiente da organização que utiliza o processo.
- II. Partes interessadas internas e externas, incluindo fornecedores, clientes e suas necessidades e expectativas.
- III. As métricas de desempenho para monitorar o processo, o que significam, e quem está interessado em tais métricas.
- IV. As atividades que compõem o processo e suas interdependências ao longo de departamentos e funções de negócios.
- V. Regras de negócios que controlam os processos e por que devem existir.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 28** - Apesar de haver variações em metodologias para desenhar um novo processo, há atividades-chave que certamente ocorrem durante a fase de desenho do gerenciamento de processos, as quais são apresentadas a seguir:

- I. Definição de *handoffs* de processos entre grupos funcionais.
- II. Definição de métricas desejadas no novo processo.
- III. Permissão de acesso à informação onde for mais necessário.
- IV. Redesenho do processo antes de automatizar.
- V. Padronização de processos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e V.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 29** - Em relação à análise de processos, pode-se afirmar que:

- I. A análise de processos serve a criação de um senso comum do estado atual de um processo, e se esse está atendendo aos objetivos da organização dentro do ambiente atual de negócios.
- II. A análise de processos pode ocorrer a qualquer momento que a organização julgue necessário, mas a organização deve ter como objetivo continuamente monitorar os processos, em vez de esperar que eventos isolados acionem uma análise de processos.
- III. Os vários indivíduos que auxiliam na análise de processos incluem a liderança executiva e uma equipe multidisciplinar, assim como as partes interessadas, especialistas no assunto em questão e profissionais em análise de processos.
- IV. Medir e monitorar todos os aspectos do progresso do projeto e tomar as medidas necessárias para atender seus objetivos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.



**QUESTÃO 30** - O envolvimento de profissionais de TI na fase de desenho de processos de negócios garante que o processo possa ser automatizado e que os dados possam fluir sem bloqueios entre os sistemas e atividades relacionadas ao processo. Nesse sentido, os profissionais de TI devem observar:

- I. Em quais sistemas os softwares se encaixam melhor às necessidades do processo.
- II. Se, na estrutura atual, existem limitações ao desenho do processo.
- III. Se pode ser empregada uma abordagem de vários estágios para implantação do processo.
- IV. Custos envolvendo a nova implementação.
- V. Se existem fornecedores que podem auxiliar na implementação do processo.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 31** - É de fundamental importância a medição de desempenho de processos. Para isso, é essencial observar o desempenho dos processos nas seguintes dimensões:

- I. **Tempo** - é a métrica de duração do processo para que sejam respeitados os prazos de todas as atividades de implantação de um processo.
- II. **Custo** - é a métrica de valor monetário associado ao processo para que seja respeitado o orçamento para a implantação do processo.
- III. **Capacidade** - é o montante ou volume de uma saída, produto ou serviço viável associado a um processo.
- IV. **Produtividade** - é geralmente expressa como um percentual do desempenho real em relação ao ótimo ou ainda, em relação ao desempenho máximo que o processo possa atingir.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 32** - O dono do processo é um indivíduo ou grupo de indivíduos com a responsabilidade e o dever de prestação de contas para garantir o sucesso do desenho, desenvolvimento, execução e realização de um processo de negócio completo de ponta-a-ponta. São deveres dos donos dos processos:

- I. Redesenhar o processo antes de automatizar.
- II. Responsabilizar-se sobre o desenho do processo.
- III. Responsabilizar-se pela prestação de contas do desempenho do processo.
- IV. Responsabilizar-se pela defesa e pelo suporte necessários ao processo.
- V. Padronizar processos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 33** - Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando as características dos indicadores-chave de desempenho às suas respectivas definições:

**Coluna 1**

1. Prestação de Contas.
2. Previsibilidade.
3. Poucos em número.
4. Fácil de entender.
5. Transformativa.

**Coluna 2**

- ( ) Os indicadores medem valores de negócio e desempenho esperados.
- ( ) Cada indicador deve provocar uma reação em cadeia de mudanças positivas na organização.
- ( ) Todo indicador pertence a um indivíduo ou grupo da área de negócio que é responsável pelo seu resultado.
- ( ) Os indicadores devem focar em usuários e em algumas poucas atividades e de alto valor ou na efetividade geral do processo.
- ( ) Os indicadores devem ser diretos e não baseados em índices complexos que os gerentes não sabem como influenciam diretamente os processos.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 3 – 4 – 5.
- B) 2 – 5 – 1 – 3 – 4.
- C) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- D) 3 – 1 – 5 – 4 – 2.
- E) 4 – 5 – 2 – 3 – 1.

**QUESTÃO 34** - A implementação de um processo de negócio significa transformar um desenho de processo de negócio aprovado em processos organizacionais operacionais. Podem-se citar como resultados da implementação de processos de negócios, os seguintes:

- I. Processos organizacionais executáveis, manuais e automáticos, novos e revisados, decompostos em trabalho detalhado.
- II. Métricas de BPM e instrumentos para avaliar o desempenho dos processos de negócios novos ou revisados.
- III. Profissionais do fluxo de trabalho e equipe de suporte ao gerenciamento de processos devidamente treinados.
- IV. Aceitação do usuário das tarefas novas ou revisadas através do gerenciamento de mudança bem sucedido.
- V. Um plano para avaliação dos processos de negócios, novos ou modificados, e avaliação continuada para melhoria.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 35** - Uma organização orientada a processos é uma organização estruturada, organizada, gerenciada e mensurada através de seus processos primários de negócios. Por isso, a organização deve ser orientada por uma "cultura de processos" que se traduza em processos de negócios conhecidos, acordados, comunicados e visíveis a todos os colaboradores da organização. São características de uma cultura de processos:

- I. Entendimento de como os processos de negócios interagem e afetam uns aos outros.
- II. Entendimento de quais habilidades são requeridas para cada processo.
- III. Possui donos de processos com responsabilidade e prestação de contas sobre desempenho de processos.
- IV. Possui regras rígidas, em que mudanças de escopo do processo não são aceitas.
- V. Donos de processos concentram a autoridade e todas as decisões tomadas devem vir deles.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 36** - Transformação de processos é a evolução planejada de um processo, utilizando uma metodologia claramente definida e abordagem disciplinada para garantir que o processo de negócio continue a atingir seus objetivos. Uma das abordagens mais conhecidas para a transformação de um processo é a LEAN. Em relação aos princípios-chave dessa abordagem, relacione a Coluna 1 à Coluna 2.

**Coluna 1**

1. Qualidade perfeita na primeira vez.
2. Minimização de desperdício.
3. Melhoria contínua.
4. Processamento puxado.
5. Flexibilidade.

**Coluna 2**

- Reduzir custos, melhorar a qualidade, aumentando a produtividade e compartilhando a informação.
- Busca de zero defeito, descoberta e solução de problemas na fonte.
- Produzir grande quantidade de produtos ou serviços com rapidez, sem sacrificar a eficiência em menores volumes de produção.
- O processamento acompanha a demanda por produtos e serviços.
- Eliminar atividades que não agregam valor e redes de segurança, maximizando o uso de recursos escassos.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 3 – 4 – 5.
- B) 2 – 5 – 1 – 3 – 4.
- C) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- D) 3 – 1 – 5 – 4 – 2.
- E) 4 – 5 – 2 – 3 – 1.

**QUESTÃO 37** - Ao longo da implantação de um processo, pode haver mudanças em função de alterações nas necessidades a serem supridas pelo processo. Essas mudanças envolvem uma apreciação cuidadosa dos seguintes fatores:

- I. Riscos envolvidos nas mudanças do desenho do processo.
- II. Comunicação das mudanças para todos os envolvidos.
- III. Uma compreensão compartilhada da definição de cada processo de negócio comparativo, incluindo detalhes sobre onde o processo inicia, onde termina, as etapas-chave e os departamentos envolvidos.
- IV. Clareza e acordo sobre as poucas medições-chave de desempenho de cada processo.
- V. Acordo no tamanho da lacuna de desempenho que necessita ser eliminada.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 38** - Os objetivos fundamentais para desenvolver na organização uma visão de gerenciamento de processos são:

- I. Definir os grandes processos de negócios interfuncionais que agregam valor para o cliente.
- II. Articular a estratégia da organização em termos de seus processos de negócios interfuncionais.
- III. Atribuir responsabilidade de prestação de contas para a melhoria e para o gerenciamento dos processos interfuncionais da organização.
- IV. Definir métricas de desempenho que importam aos clientes.
- V. Definir o nível de desempenho da organização em termos das métricas centradas no cliente.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 39** - Simulação e modelagem são atividades interativas, nas quais uma simulação de um número de incidentes será executada por um software baseado em um conjunto de pressupostos sobre como as tarefas são executadas a cada passo. As características básicas de uma aplicação típica de modelagem e simulação são:

- I. Habilidade de representar graficamente o processo como um mapa de passos a serem executados.
- II. Métodos para definir o fluxo de informação entre passos e condições sob as quais o fluxo do processo possa mudar.
- III. Métodos para declarar pressupostos sobre comportamentos mensuráveis em passos de processos tais como, tempo para completar uma tarefa.
- IV. Uma infraestrutura definida para estabelecer as regras para determinar o fluxo de processos, informação a ser gravada e ações a serem realizadas pelos usuários.
- V. Infraestrutura de gerenciamento, administração e reporte e auditorias frequentes em variados graus de sistemas de automação do fluxo de trabalho.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 40** - Existem varias tendências tecnológicas com a finalidade de suportar a implantação de BPM (*Business Process Management*), que sugerem métodos e práticas padrões. Alguns desses métodos emergentes incluem tecnologias, tais como: BPMN, BPEL, XML, e XPDL.

Nesse sentido, relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando cada um dos métodos apresentados às suas respectivas aplicações.

**Coluna 1**

1. Business Process Modeling Notation (BPMN).
2. Business Process Execution Language (BPEL).
3. eXtensible Markup Language (XML).
4. eXtensible Process Definition Language (XPDL).

**Coluna 2**

- ( ) Utilizada para decodificar atividades de processo executáveis.
- ( ) Utilizada para desenho gráfico do processo.
- ( ) Utilizada para compartilhar dados e documentos.
- ( ) Utilizada para especificar formato de arquivo compatível com padrões da notação BPMN que prevê formato comum para compartilhar modelos de processos entre ferramentas.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 3 – 2 – 4.
- B) 4 – 3 – 1 – 2.
- C) 2 – 1 – 3 – 4.
- D) 2 – 4 – 1 – 3.
- E) 1 – 2 – 3 – 4.

**QUESTÃO 41** - A exemplo de uma empresa aérea, os atrasos nos voos representam uma das fontes de problemas operacionais e de insatisfação dos clientes. A empresa aérea X está tendo dificuldades para identificar as causas dos atrasos de seus voos, e, por consequência não está conseguindo evitá-los. Que ferramenta da qualidade deveria ser usada pela empresa área X para resolver esse problema?

- A) Gráfico de Pareto.
- B) Fluxograma.
- C) Cartas de controle.
- D) Histograma.
- E) Diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe.

**QUESTÃO 42** - Atualmente os sistemas de informações gerenciais são responsáveis pelo processamento de uma grande quantidade de dados, o que pode ser realizado em vários estágios e, possivelmente, em vários lugares, estando sujeito a alguns problemas e dificuldades. Os motivos que tornam difícil esse processamento e gerenciamento de dados nas organizações são:

- I. A quantidade de dados aumenta exponencialmente com o tempo.
- II. Os dados estão espalhados pelas organizações e coletados por muitos indivíduos, usando vários métodos e dispositivos.
- III. Uma quantidade cada vez maior de dados externos precisa ser considerada na tomada de decisões organizacionais.
- IV. A segurança, a qualidade e a integridade dos dados são críticas, embora facilmente expostas.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 43** - Um *data warehouse* é um repositório de dados históricos orientados a assuntos, sendo organizados para serem acessíveis em uma forma prontamente aceitável para atividades de processamento analítico. Assim sendo, analise as assertivas abaixo, no que se refere às características e à definição de um *data warehouse*:

- I. **Segmentados** - são vários bancos de dados pequenos contendo informações divergentes.
- II. **Organização** - os dados são organizados por assunto, e contêm informações relevantes apenas para o apoio à decisão.
- III. **Consistência** - os dados nos diferentes bancos de dados operacionais podem ser codificados de forma diferente.
- IV. **Variante tempo** - os dados são mantidos por muitos anos, de modo que possam ser usados para tendências, previsões e comparações com o tempo.
- V. **Desestruturados** - possuem uma quantidade grande de dados que dificultam a tomada de decisão.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 44** - Uma grande variedade de tecnologias dão apoio às comunicações, e é útil classificar essas tecnologias considerando os fatores local e tempo. De acordo com esses fatores, a comunicação da TI é dividida em quatro células com uma tecnologia representativa em cada célula. As células de tempo/local são as seguintes:

- I. **Mesmo tempo/mesmo local** - nessa configuração, os participantes se encontram face a face em um mesmo lugar e ao mesmo tempo.
- II. **Mesmo tempo/local diferente** - essa configuração refere-se a uma reunião cujos participantes estão em lugares diferentes, mas se comunicam na mesma hora.
- III. **Tempo diferente/mesmo local** - os participantes estão em locais diferentes e enviam e recebem mensagens em tempos diferentes.
- IV. **Tempo diferente/local diferente** - essa configuração pode se materializar quando as pessoas trabalham em turnos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 45** - Os sistemas de informações gerenciais (SIG) são capazes de prover informações prontas e acionáveis para a tomada de decisões, sendo apresentadas em forma de relatórios. Os SIG são capazes de gerar os seguintes relatórios:

- I. Relatórios eventuais.
- II. Relatórios detalhados.
- III. Relatórios comparativos.
- IV. Relatórios dos principais indicadores.
- V. Relatórios de exceção.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 46** - Os sistemas de informações funcionais atendem a áreas organizacionais específicas, apresentando quatro características, quais sejam:

- I. Normalmente compostos de sistemas menores.
- II. Integrado ou independente.
- III. Interfaceamento.
- IV. Suporte aos mesmos níveis organizacionais.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 47** - Um modelo é uma representação simplificada, ou uma abstração da realidade. Ele é simplificado porque a realidade é muito complexa para ser copiada exatamente, e porque muito dessa complexidade é realmente irrelevante para a solução de um problema específico. Os benefícios da modelagem para a tomada de decisões são:

- I. O custo de uma experiência virtual é muito mais baixo do que o custo de uma experiência feita com um sistema real.
- II. Os modelos permitem a compactação simulada do tempo. Anos de operações podem ser simulados em horas em um computador.
- III. Manipular o modelo é muito mais fácil do que manipular um sistema real. Portanto, a experiência é mais fácil de ser realizada e não interfere no funcionamento normal da organização.
- IV. O ambiente atual apresenta uma considerável inconstância. A modelagem permite que um gerente lide melhor com as inconsistências, introduzindo muitas variações hipotéticas e calculando os riscos envolvidos em ações específicas.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 48** - Os sistemas de apoio à decisão, também conhecidos como SADs (*Decision Support System*), são sistemas de informação baseados em computador que combinam modelos e dados em uma tentativa de resolver os problemas semi-estruturados e alguns problemas não estruturados com intenso envolvimento do usuário. São componentes dos SADs:

- I. Subsistemas de gerenciamento de riscos.
- II. Subsistemas de controle de usuários.
- III. Subsistema de gerenciamento de dados.
- IV. Subsistema de gerenciamento de modelos.
- V. Subsistemas baseados em conhecimento.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 49** - Os sistemas especialistas, também conhecidos como SE ou ESs (*Expert Systems*), são sistemas de computador que tentam imitar especialistas humanos aplicando metodologias de raciocínio ou conhecimento sobre uma área específica. A transferência de expertise do especialista humano para o computador, depois, para o usuário, envolve as seguintes etapas, quais sejam:

- I. Aquisição de conhecimento.
- II. Representação do conhecimento.
- III. Inferência do conhecimento.
- IV. Armazenagem do conhecimento.
- V. Extração do conhecimento.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 50** - Os principais componentes de um sistema especialista ou SADs (*Decision Support system*) são:

- I. Base de informação.
- II. Mecanismos de inferência.
- III. Interface com o usuário.
- IV. Quadro-negro.
- V. Subsistema de aplicação.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 51** - O processo de aquisição de uma aplicação de TI típica possui cinco etapas principais. Em termos gerais, o processo de aquisição começa com um planejamento estratégico e uma justificativa. Uma das saídas iniciais desse processo é o conjunto de aplicações recomendadas. As etapas do processo de aquisição de uma aplicação de TI são:

- I. Planejamento e justificativa dos sistemas de informação.
- II. Criação da arquitetura da TI através de uma abordagem de análise de sistemas.
- III. Escolha de uma opção de desenvolvimento e aquisição da aplicação.
- IV. Implantação e conexão da aplicação de TI.
- V. Operação e manutenção.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 52** - O plano operacional de sistema de informação é um conjunto explícito de projetos que serão executados pelo departamento de sistemas de informação e pelos gerentes das áreas funcionais, para apoiar o plano estratégico de sistemas de informação. Esse plano deve ser implementado em varias etapas respeitando a seguinte sequência:

- A) Missão do sistema de informação - Análise do ambiente de sistemas de informação - Objetivos da função de sistema de informação - Identificação de restrições da função de sistema de informação - Definição do portfólio de aplicações - Alocação de recursos e gerenciamento do projeto.
- B) Objetivos da função de sistema de informação - Missão do sistema de informação - Análise do ambiente de sistemas de informação - Identificação de restrições da função de sistema de informação - Definição do portfólio de aplicações - Alocação de recursos e gerenciamento do projeto.
- C) Análise do ambiente de sistemas de informação - Missão do sistema de informação - Objetivos da função de sistema de informação - Identificação de restrições da função de sistema de informação - Definição do portfólio de aplicações - Alocação de recursos e gerenciamento do projeto.
- D) Identificação de restrições da função de sistema de informação - Missão do sistema de informação - Análise do ambiente de sistemas de informação - Objetivos da função de sistema de informação - Definição do portfólio de aplicações - Alocação de recursos e gerenciamento do projeto.
- E) Alocação de recursos e gerenciamento do projeto - Missão do sistema de informação - Análise do ambiente de sistemas de informação - Objetivos da função de sistema de informação - Identificação de restrições da função de sistema de informação - Definição do portfólio de aplicações.

**QUESTÃO 53** - O encontro de serviços, também chamado de “momento da verdade” representa o instante em que ocorre o contato entre o prestador de serviço e o cliente. Atualmente, a tecnologia exerce um papel preponderantemente de apoio ao prestador e seu cliente nos “momentos da verdade”. Existem cinco modos de contribuição da tecnologia para o encontro de serviço, quais sejam:

- I. Encontro de serviço sem tecnologia.
- II. Encontro de serviço apoiado pela tecnologia.
- III. Encontro de serviço facilitado pela tecnologia.
- IV. Encontro de serviço mediado pela tecnologia.
- V. Encontro de serviço gerado pela tecnologia.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 54** - Em relação à qualidade em serviços, foram identificadas cinco dimensões que os clientes utilizam para julgar a qualidade em serviços. Assim sendo, relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando as cinco dimensões citadas aos seus respectivos significados.

**Coluna 1**

1. Confiabilidade.
2. Responsividade.
3. Segurança.
4. Empatia.
5. Aspectos tangíveis.

**Coluna 2**

- ( ) Conhecimento e cortesia dos funcionários, bem como a sua capacidade de transmitir garantias e confidencialidade.
- ( ) Capacidade de prestar o serviço com exatidão de acordo com o prometido.
- ( ) Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação.
- ( ) Demonstração de interesse e de atenção personalizada com os clientes.
- ( ) Disposição para auxiliar o cliente e fornecer o serviço prontamente.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 3 – 4 – 5.
- B) 2 – 5 – 1 – 3 – 4.
- C) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- D) 3 – 1 – 5 – 4 – 2.
- E) 4 – 5 – 2 – 3 – 1.

**QUESTÃO 55** - O *Balanced Scorecard* é o sistema de gestão estratégica baseado em quatro perspectivas fundamentais de desempenho para qualquer organização. As quatro perspectivas básicas de desempenho de um *Balanced Scorecard* são:

- A) Financeira - Qualidade - Produtividade - Confiabilidade.
- B) Qualidade - Clientes - Processos - Conhecimento.
- C) Financeira - Clientes - Processos Internos - Aprendizado e Crescimento.
- D) Financeira - Produção - Pessoas - Qualidade.
- E) Produtividade - Processos externos - Auditoria e Produtividade - Qualidade.

**QUESTÃO 56** - Joseph M. Juran, renomado especialista em qualidade, identificou quatro categorias de custos da qualidade, quais sejam: prevenção, detecção, falhas internas, e falhas externas. Nesse sentido, relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando essas nomenclaturas aos seus respectivos significados:

**Coluna 1**

- 1. Custos com prevenção.
- 2. Custos com detecção.
- 3. Custos de falhas internas.
- 4. Custos de falhas externas.

**Coluna 2**

- ( ) Custos incorridos para corrigir os trabalhos que não estão em conformidade após a prestação do serviço ao cliente.
- ( ) Custos incorridos para corrigir o trabalho que não está em conformidade antes da prestação do serviço ao cliente.
- ( ) Custos associados a operações ou atividades que evitam que falhas aconteçam minimizando demais custos.
- ( ) Custos incorridos para verificar a condição de um serviço para verificar se ele está em conformidade com os padrões de segurança.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 3 – 2 – 4.
- B) 4 – 3 – 1 – 2.
- C) 2 – 1 – 3 – 4.
- D) 2 – 4 – 1 – 3.
- E) 1 – 2 – 3 – 4.

**QUESTÃO 57** - A garantia de um serviço tem um evidente apelo de marketing. Mais, importante no entanto, é que a garantia de um serviço pode definir o significado do serviço para um setor pelo estabelecimento de padrões de qualidade. A garantia de um serviço promove a eficiência organizacional das seguintes formas, quais sejam:

- I. **Concentra-se no cliente:** uma garantia leva a empresa a identificar as expectativas de seus clientes, não significando necessariamente que irá atendê-las.
- II. **Estabelecer padrões claros:** uma garantia específica e sem ambiguidades para o cliente também estabelece padrões claros para a organização.
- III. **Garante retorno:** solicitação de garantias por parte dos clientes fornece informações valiosas para a avaliação da qualidade.
- IV. **Promover o entendimento do sistema de prestação de serviços:** antes de definir qualquer garantia, os gerentes precisam identificar os possíveis pontos de falha e os limites em que esses pontos podem ser controlados.
- V. **Constrói a fidelidade do cliente:** uma garantia reduz o risco para o cliente, torna explícitas as expectativas e constrói uma fatia de mercado pela retenção de clientes satisfeitos.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 58** - A melhoria contínua é baseada nos ensinamentos e na filosofia de W. Edwards Deming, cujos fundamentos de seus ensinamentos consistem nos seguintes princípios:

- I. **Satisfação do cliente:** a satisfação das necessidades dos clientes deve ser a principal meta para os trabalhadores.
- II. **Gerenciamento por fatos:** para encorajar o raciocínio científico, dados objetivos devem ser coletados e apresentados à gerência para a tomada de decisões.
- III. **Respeito pelas pessoas:** um programa de melhoria da qualidade que abranja toda a empresa pressupõe que todos os colaboradores tenham capacidade e motivação própria e pensamento criativo.
- IV. **Planejar:** o planejamento começa com a escolha do problema, tais como, taxas de defeitos e reclamações.
- V. **Executar:** implementar a solução ou a mudança do processo, talvez em uma base de tentativa e erro.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 59** - O gerenciamento do conhecimento envolve o processo de obter, gerenciar e compartilhar experiências e a especialização dos funcionários, utilizando-se de tecnologias para alavancar isso de forma corporativa. Ao desenhar tecnologicamente a arquitetura dos sistemas de gerenciamento de conhecimento, devem ser respeitadas as seguintes etapas:

- I. **Definição** - buscar a melhor forma de executar determinado processo para replicá-lo entre a força de trabalho.
- II. **Gerenciamento das formas de fazer** - utiliza-se de gerenciamento de documentos e groupware para armazenar, recuperar e gerenciar as formas de execução dos processos.
- III. **Captação e recuperação** - envolve todas as maneiras de captar conhecimento, desde uma simples transcrição de uma ideia para um processador de texto, até o uso de gerenciamento de imagens e documentos.
- IV. **Disponibilização** - envolve todas as formas de disponibilizar o conhecimento para todos que necessitam, através de redes, web e intranet.
- V. **Infraestrutura** - disponibilizar todos os componentes necessários que permitam mapear inter-relacionamentos entre pessoas e coisas.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas I, II e III.
- C) Apenas II, III e IV.
- D) Apenas III, IV e V.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 60** - Em relação às ferramentas utilizadas para o gerenciamento do conhecimento, associe a Coluna 1 à Coluna 2, relacionando as nomenclaturas dessas ferramentas às suas respectivas aplicações.

**Coluna 1**

1. Groupware e intranets.
2. Workflow.
3. Ferramentas de busca.
4. Cold.

**Coluna 2**

- ( ) Utilizado para capturar conhecimento explícito para iniciar a captura e execução de conhecimento tácito.
- ( ) Utilizado para armazenar conhecimento oriundo de sistemas de processamento de dados.
- ( ) Aplicações tecnológicas de gestão que são utilizadas para a disseminação do conhecimento.
- ( ) Localizar, seja dentro ou fora da organização, o conhecimento desejado.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 3 – 2 – 4.
- B) 4 – 3 – 1 – 2.
- C) 2 – 1 – 3 – 4.
- D) 2 – 4 – 1 – 3.
- E) 1 – 2 – 3 – 4.