



Prova Objetiva de Conhecimentos Específicos

Leia com atenção as instruções abaixo.

- 1 Confira atentamente o seu caderno de provas objetivas, que é constituído de duas provas, da seguinte forma:
Conhecimentos Básicos, com **30** questões, ordenadas de **1 a 30**.
Conhecimentos Específicos, com **40** questões, ordenadas de **31 a 70**.
- 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 Confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo/área, transcritos acima, com o que está registrado em sua **folha de respostas**. Confira também o seu nome, o nome e o número de seu cargo/área no rodapé de cada página numerada do seu caderno de provas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores de seu cargo/área, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 5 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 6 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 7 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no caderno de provas ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Nas questões de 31 a 70, 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 provas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Assinale a opção que apresenta todos os tipos de processos de negócio de uma organização.

- A processos primários, processos de cliente e processos de gestão
- B processos primários, processos de suporte e processos de infraestrutura
- C processos primários, processos de suporte e processos de gestão
- D processos essenciais, processos de infraestrutura e processos estratégicos
- E processos essenciais, processos de cliente e processos de gestão

QUESTÃO 32

O gerenciamento de processos de negócio (BPM) é uma abordagem disciplinada para identificar, executar, documentar, medir,

- A monitorar, controlar e melhorar processos de negócio já automatizados, para alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.
- B monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com os objetivos de uma determinada unidade funcional.
- C monitorar, controlar e melhorar processos de negócio executados manualmente, para alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com os objetivos de determinada unidade funcional.
- D monitorar e controlar, sem, no entanto, a preocupação de tentar melhorar os processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.
- E monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.

QUESTÃO 33

Assinale a opção correta acerca da gestão por processos.

- A Planejamento estratégico, análise, desenho, modelagem, monitoramento, controle e melhoria são etapas do ciclo de vida da gestão por processos.
- B Processo de negócio é um conjunto definido de atividades ou comportamentos sempre executados por pessoas para alcançar uma ou mais metas.
- C Todos os processos têm uma métrica e medições associadas com o trabalho ou saída do processo que é executado e embasadas em dimensões fundamentais como custo, tempo, capacidade, qualidade e importância.
- D Na etapa de análise do ciclo de vida da gestão por processos, entre as abordagens possíveis estão ambiente de negócio, cultura da organização, capacidade, gargalos, variação e custo.
- E Entre os possíveis perfis envolvidos no ciclo de vida de gestão por processos estão o gerente do processo, o analista de processos, o arquiteto de processo e o analista de sistemas.

QUESTÃO 34

Com relação ao padrão BPMN (*Business Processes Management Notation*), assinale a opção correta.

- A O BPMN provê uma notação comum para que as pessoas relacionadas com os processos possam expressá-la graficamente de uma forma clara, padronizada e completa.
- B O BPMN é uma notação proprietária, mas bastante difundida na gestão por processos de negócio.
- C O BPMN facilita a padronização dos processos apenas dentro das organizações.
- D O BPMN define um diagrama de processo de negócio (*business process diagram*) para ser usado somente para o mapeamento dos processos de negócio.
- E A notação BPMN é largamente utilizada na gestão por processos de negócio e define os objetos básicos como atividades, pontos de decisão, início e término de processo, deixando a critério dos analistas de processo a melhor forma de utilizá-los na representação dos processos.

QUESTÃO 35

A respeito das concepções das escolas de planejamento estratégico, assinale a opção correta.

- A Segundo Igor Ansoff, as estratégias empresariais classificam-se nas seguintes categorias: penetração no mercado, desenvolvimento financeiro e diversificação.
- B Os comportamentos descritos por Raymond Miles e Charles Snow — defensivo, analítico e de alienação — consistem em estratégias de adaptação destinadas às organizações.
- C De acordo com o modelo elaborado pela escola do *design*, denomina-se estratégia a forma de se ajustar forças e fraquezas internas de uma empresa às ameaças e oportunidades externas de seu ambiente.
- D Na escola da aprendizagem, alicerçada na cognição, a formulação da estratégia restringe-se ao alto escalão da organização.
- E De acordo com as ideias da escola cultural, a estratégia consiste em um processo social fundamentado nas instâncias de poder.

QUESTÃO 36

Com relação à abordagem SWOT — do acrônimo *strengths* (forças), *weaknesses* (fraquezas), *opportunities* (oportunidades), *threats* (ameaças) —, assinale a opção correta.

- A No processo de elaboração de estratégias competitivas, as empresas devem analisar, de forma secundária, os aspectos relativos ao ambiente externo.
- B Os *stakeholders* das organizações compõem uma categoria central na análise do ambiente interno.
- C A oportunidade consiste em uma circunstância que, se bem explorada no ambiente organizacional, contribui para a redução da competitividade estratégica.
- D A capacidade de inovação no ambiente organizacional é considerada uma ameaça à estratégia competitiva de uma empresa, visto que desestabiliza as estratégias elaboradas.
- E Recursos tangíveis, tais como os financeiros, organizacionais, físicos e tecnológicos, são ativos que podem ser distinguidos e quantificados.

QUESTÃO 37

Considerando que, por meio do planejamento com base em cenários, podem-se prever eventos futuros que, potencialmente, impactem os negócios de uma organização, assinale a opção correta.

- A** O método de elaboração de cenários de Godet compreende as seguintes etapas: delimitação do sistema e do ambiente; análise estrutural do sistema e do ambiente; listagem dos condicionantes do futuro; análise morfológica; testes de consistência, ajuste e disseminação; revisão e disseminação.
- B** A construção de cenários abrange diversas metas, entre elas a meta final, em que o desempenho operacional da organização é melhorado.
- C** Por meio da construção de cenários, incrementa-se a consistência externa no processo decisório.
- D** De acordo com o modelo elaborado por Michael Porter, o último passo na construção de cenários corresponde à identificação das incertezas que podem afetar a estrutura industrial.
- E** Entre os passos seguintes à elaboração de cenários incluem-se a definição do escopo do cenário, a seleção das variáveis relevantes e a identificação dos atores relevantes envolvidos.

QUESTÃO 38

Considerando que o BSC (*Balanced Scorecard*) proporciona às organizações o alinhamento e a focalização de suas equipes executivas, unidades de negócio, recursos humanos, tecnologia da informação e recursos financeiros em relação à estratégia da organização, assinale a opção correta.

- A** A metodologia do BSC fundamenta-se em cinco perspectivas para a medição e a gestão estratégica do desempenho da organização, a saber: perspectiva financeira, perspectiva dos processos internos, perspectiva do cliente, perspectiva do fornecedor e perspectiva de aprendizagem e crescimento.
- B** Em organizações descentralizadas ou dispersas geograficamente, a utilização do BSC restringe-se a contextos específicos, uma vez que, se ele foi empregado indiscriminadamente, pode inibir o alinhamento e a sinergia.
- C** As organizações, por meio do BSC, concentram seus processos gerenciais em torno da estratégia e maximizam sua capacidade de implementação.
- D** No processo de comunicação da estratégia organizacional, o BSC é pouco eficiente.
- E** De acordo com a perspectiva dos processos de negócios internos, a organização deve estabelecer prioridades para o desenvolvimento de um clima propício à mudança, à inovação e ao crescimento organizacional.

QUESTÃO 39

A respeito de gestão de processos de negócio (BPM), assinale a opção correta.

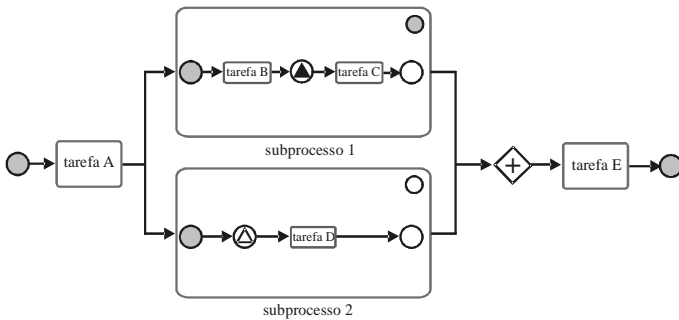
- A** BPM é uma tecnologia que deve ser implantada nas empresas com o apoio de ferramentas, de forma a otimizar seus processos de negócio.
- B** Processos de negócio são visões departamentais que visam executar um conjunto de atividades para atender a uma finalidade específica daquele setor.
- C** As atividades de BPM não precisam estar alinhadas com os propósitos estratégicos de uma organização, tendo-se em vista que seu ciclo de vida permite a otimização dos processos de negócio.
- D** O objetivo do BPM é mapear os processos de negócio organizacional, produzindo um repositório estático atualizado, de forma a centralizar e permitir o acesso de todos os funcionários da organização.
- E** A compreensão dos processos por meio do ciclo de vida do BPM permite inovação e adaptação dos processos de negócio com maior agilidade e menor tempo de resposta.

QUESTÃO 40

A gestão por processos de negócio (BPM) combina os principais recursos da empresa (processos de negócio, informações, pessoas e tecnologia), de forma a criar visão, integrada e em tempo real, tanto das métricas de negócio quanto do desempenho dos sistemas de tecnologia da informação (TI). Essa técnica permite

- A** identificar o comportamento entre os principais recursos da empresa de forma a criar um modelo único.
- B** reutilizar e criar novos ativos de TI para suporte aos processos de negócio, aumentando, desse modo, o desempenho organizacional.
- C** definir, em tempo real, as mudanças necessárias em um processo de negócio e sua integração com os outros recursos da empresa.
- D** que apenas o conhecimento das métricas de negócio seja suficiente para a gestão do negócio.
- E** que a gestão do negócio se torne independente da utilização dos recursos dos sistemas de TI e do seu desempenho.

QUESTÃO 41



O diagrama acima representa um processo de negócio de acordo com a BPM. Considerando a sequência lógica das tarefas indicadas nesse diagrama, assinale a opção correta.

- Ⓐ A tarefa E terá início quando o subprocesso 1 e(ou) o subprocesso 2 terminar.
- Ⓑ Quando a tarefa B for concluída, será enviado um sinal para o subprocesso 2 e, somente após o envio desse sinal, a tarefa D será iniciada.
- Ⓒ A tarefa D terá início quando a tarefa A enviar um sinal de que a tarefa B foi terminada.
- Ⓓ A tarefa C terá início após o término da tarefa D.
- Ⓔ É necessário terminar as tarefas B e C para que se dê início à tarefa D.

QUESTÃO 42

Considerando que a modelagem é a fase mais visível da BPM, assinale a opção correta.

- Ⓐ A modelagem *as is* e a *to be* são utilizadas em todo o ciclo de BPM, que compreende planejamento, modelagem e otimização de processos, execução de processos e controle e análise dos dados.
- Ⓑ A modelagem *as is*, que representa a melhoria do processo, e a modelagem *to be*, que representa a análise do processo, são utilizadas para representar a realidade de um processo de negócio e sua otimização.
- Ⓒ A utilização de modelos pode auxiliar a análise do estado atual do processo (*as is*) e a otimização e modelagem do estado desejado para o processo (*to be*).
- Ⓓ As modelagens *as is* e *to be* não têm relação entre si e, por isso, são realizadas de forma independente e em períodos distintos.
- Ⓔ A principal metodologia de modelagem utilizada em BPM é a BPMS (*business processes modeling system*).

QUESTÃO 43

BPMS constituem ferramentas de TI que apoiam as atividades de BPM, podendo ser divididas em ferramentas de simulação, de modelagem e de apoio à automação. Acerca desse assunto, assinale a opção correta.

- Ⓐ Ferramentas de apoio à automação de processos reduzem as atividades manuais, registram todas as ocorrências necessárias e automatizam tarefas repetitivas.
- Ⓑ Um sistema de BPM deve ser totalmente automatizado para que seja realmente eficiente.
- Ⓒ Ferramentas de simulação permitem a comparação dos processos atuais com os modelos futuros, mas não a análise de risco.
- Ⓓ Ferramentas de modelagem, que representam o processo por meio de símbolos, não permitem sua integração com banco de dados.
- Ⓔ Ferramentas de apoio à automação de processos utilizam formulários eletrônicos próprios e, por isso, não permitem sua integração com ferramentas de gestão eletrônica de documentos.

QUESTÃO 44

A questão central da arquitetura organizacional é orientar-se para os resultados da organização, servindo de ponte entre a estratégia e os processos que a implementam. Nesse sentido, é fundamental atender ao princípio da congruência, segundo o qual quanto maior for o grau de congruência ou alinhamento dos vários componentes da arquitetura organizacional, maior será o desempenho da organização.

Tendo o texto acima como referência inicial, assinale a opção correta, com relação a arquitetura e modelagem organizacional.

- Ⓐ A redução da carga de comunicação dos chefes e a motivação e integração das pessoas na empresa são vantagens da estrutura informal.
- Ⓑ As estruturas organizacionais, estruturadas por processos, são agrupadas de acordo com as funções da empresa, sendo as mais utilizadas por serem racionais. A principal vantagem dessa forma de arquitetura organizacional é apresentar especialização nas áreas técnicas, além de permitir a melhoria dos recursos nessas áreas.
- Ⓒ A construção de uma arquitetura, por projetos, consiste no desenho de uma rede que considera a matriz de relações entre programas e organizações.
- Ⓓ As estruturas organizacionais, estruturadas por produtos, são agrupadas com base nas necessidades diversas e exclusivas dos clientes da empresa.
- Ⓔ As estruturas formais surgem da interação social das pessoas, o que significa que essas estruturas se desenvolvem espontaneamente quando as pessoas se reúnem, representando relações que usualmente não aparecem no organograma.

QUESTÃO 45

Com relação ao clima organizacional, assinale a opção correta.

- A** A apuração do nível de satisfação dos colaboradores é necessária para programar a promoção dos insatisfeitos.
- B** O nível de satisfação dos colaboradores serve para estabelecer referências confiáveis sobre um ambiente específico, de forma a implementar ações que permitam o crescimento da disputa, gerando espírito competitivo e levando a empresa a atingir excelentes níveis de produtividade e comprometimento.
- C** Clima organizacional é um conjunto de propriedades mensuráveis de um ambiente percebido, direta ou indiretamente, pelos indivíduos que vivem e trabalham nesse ambiente e que influencia a motivação e o comportamento dessas pessoas.
- D** Antes de ser um conjunto de percepções das pessoas que compartilham seu dia a dia com a organização, clima organizacional é uma variável que influi diretamente na salubridade de uma organização, independentemente de sua atmosfera psicológica.
- E** A administração tende a aumentar os mecanismos de controle social se a qualidade do trabalho for boa. Isso conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico.

QUESTÃO 46

O Conselho Curador da Fundação Frederico Macedo (FFM) deliberou, em sua última reunião, acerca da criação de um escritório de projetos, da implantação de um sistema ERP e da utilização do BSC. O referido conselho decidiu, ainda, iniciar tais ações por um processo clássico, formal e sistemático de gestão estratégica, embasada na Escola de Planejamento, cujas etapas e modelos conceituais são bem conhecidos.

Com relação a situação hipotética descrita acima e de acordo com a Escola de Planejamento, a FFM deve

- A** buscar atingir uma adequação entre as capacidades internas e as possibilidades externas, posicionando a empresa em seu ambiente.
- B** confiar na força de um único líder, na sua intuição, julgamento, sabedoria, experiência e critério, para definir as estratégias formais da organização.
- C** ter como foco o uso do poder e da política para negociar estratégias favoráveis a determinados interesses.
- D** definir um grupo pequeno de poucas estratégias-chave que podem ser defendidas contra concorrentes atuais e futuros.
- E** conduzir a formulação das estratégias a partir de um departamento de estratégia que responderá diretamente ao presidente, por meio de um processo com indicadores e controles.

QUESTÃO 47

Com relação à análise da matriz FOFA (forças, oportunidades, fraquezas e ameaças), assinale a opção correta.

- A** Indisponibilidade de recursos financeiros pode ser considerada uma fraqueza da empresa.
- B** A localização estratégica da empresa pode ser considerada uma oportunidade para a empresa.
- C** A existência de poucos concorrentes na região pode ser considerada uma força da empresa.
- D** Impostos elevados e exigências legais rigorosas podem ser considerados fraquezas da empresa.
- E** Custos de manutenção elevados podem ser considerados uma ameaça para a empresa.

QUESTÃO 48

Com relação a medidas de desempenho para mensuração do desempenho organizacional, assinale a opção correta.

- A** O lucro descrito nos relatórios financeiros reflete melhor a situação econômica e as perspectivas de crescimento da empresa, do que medidas como qualidade, satisfação dos clientes, inovação e participação de mercado.
- B** O processo responsável em quantificar igualmente eficácia e eficiência, por meio de um conjunto de medidas de desempenho definidas, permite verificar o atendimento ou não dos objetivos organizacionais.
- C** Medidas de desempenho para mensuração do desempenho organizacional consistem em um conjunto de medidas estruturadas com o propósito de atuar como ferramenta principal para a alocação de recursos, facilitar a tarefa de avaliar e divulgar o progresso de negócios orientados aos objetivos operacionais, e medir o desempenho dos colaboradores.
- D** No modelo BSC, ao contrário do *tableau de bord*, que é embasado em perspectivas, cada medida, além de implicar uma ação, deve ser dada em tempo real, ser passível de construção, capaz de medir o avanço dos objetivos e representar adequadamente a realidade.
- E** A medida do tempo de execução de cada processo comparada com a medida do tempo previsto é um indicador de resultado. Por sua vez, a medida da qualidade da saída de cada processo, em termos de erros, definições imprecisas ou omitidas em cada saída, é um indicador de eficiência.

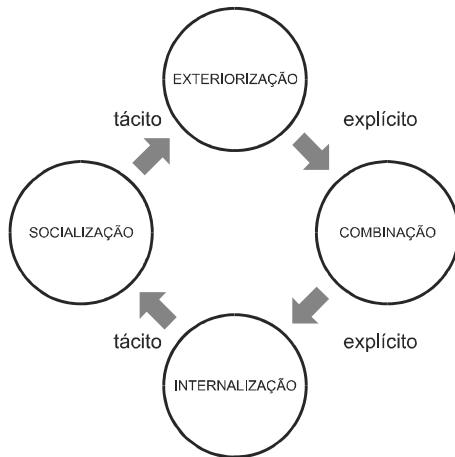
QUESTÃO 49

A arquitetura da informação faz que a tecnologia da informação (TI) crie uma ponte interligando novas tecnologias às orientações estratégicas organizacionais. A arquitetura da informação não é nem infraestrutura de tecnologia nem modelagem de dados e também não equivale à arquitetura de sistemas de informação.

Tendo-se como referência as informações acima, é correto afirmar que a arquitetura da informação tem como objetivo

- A** tornar o comportamento da informação indesejada mais fácil.
- B** definir o espaço de informação, considerando domínios de interesse de informações essenciais e vias essenciais de fluxo de informação.
- C** definir modelos de informação não compartilhada.
- D** identificar e reforçar o ruído das informações.
- E** identificar estratégias para a definição dos modelos de dados e da infraestrutura técnica de um sistema.

QUESTÃO 50



Considerando os processos de conversão do conhecimento organizacional acima apresentados, assinale a opção correta.

- A** Na exteriorização, processo por meio do qual se adquire conhecimento tácito partilhando-se experiências, os empregados aprendem novas capacidades participando de treinamentos.
- B** A combinação caracteriza-se por diálogo ou reflexão coletiva e por construção de conhecimento mediante utilização de metáforas, analogias e modelos.
- C** Socialização corresponde ao processo de introjeção de experiências pelos indivíduos na forma de modelos mentais ou rotinas de trabalho comuns.
- D** A internalização concerne à reunião de conhecimentos de várias fontes que resulta da troca e da combinação de conhecimentos entre os indivíduos por meio de conversas telefônicas, reuniões e memorandos.
- E** Conhecimento explícito é o conhecimento formal, fácil de se transmitir entre indivíduos e grupos, ao passo que o tácito é o conhecimento pessoal, difícil de se formalizar.

QUESTÃO 51



As organizações podem ser divididas em diferentes níveis – estratégico, administrativo, de conhecimento e operacional – e em áreas funcionais, tais como vendas e *marketing*, fabricação, finanças e contabilidade. Os sistemas de informação atendem a esses níveis e a essas funções, como demonstra a figura acima. Acerca desse assunto, assinale a opção correta.

- A** Os sistemas de nível de conhecimento acompanham atividades e transações elementares da organização, visto que sua principal função é responder a perguntas de rotina e acompanhar o fluxo de transações.
- B** Os sistemas de nível gerencial são necessários em empresas comerciais, visto que auxiliam essas empresas a integrar novas tecnologias ao negócio e a controlar o fluxo de documentos.
- C** Os sistemas de nível operacional geram relatórios periódicos utilizados pela organização nas atividades de monitoramento, controle, tomada de decisões e em outros procedimentos administrativos.
- D** Os sistemas de nível estratégico auxiliam a gerência a atacar e a enfrentar questões estratégicas e tendências de longo prazo, relativas à empresa e ao ambiente externo. Sua principal função é possibilitar o alinhamento das mudanças do ambiente externo com a capacidade da organização.
- E** Agendas eletrônicas, ferramentas de edição de texto e estações de trabalho gráficas são exemplos de sistemas de nível operacional.

QUESTÃO 52

Com relação à gestão do conhecimento e ao uso da tecnologia, que possibilitam às organizações atuar como comunidades de conhecimento, assinale a opção correta.

- A** Conhecimento equivale a informação e a dados. Utilizam-se esses três termos para designar a informação com contexto, relevante e acionável.
- B** Faz parte da cultura organizacional a gestão ativa de processos e a criação de bancos, centros e teias de conhecimento.
- C** A produção de conhecimento novo e a capacidade de influenciar o comportamento das pessoas são elementos essenciais na constituição da memória organizacional, que decorre do compartilhamento de associações, sistemas cognitivos e memórias entre os membros da empresa.
- D** A gestão do conhecimento não demanda grande transformação na cultura organizacional, visto que o que se almeja com a gestão do conhecimento é a mera transferência sistemática de melhores práticas.
- E** O sistema de gestão do conhecimento desenvolve-se com o apoio de tecnologias de comunicação, colaboração e armazenagem, entre as quais se incluem Internet, *intranet*, *data warehousing*, ferramentas de apoio a decisão e *groupwares*.

QUESTÃO 53

O plano diretor de tecnologia da informação (PDTI) é adotado com objetivo de

- A** estabelecer, com base na estratégia da organização, correções de rumo na área de TI e planejamento de projetos de TI para as demais áreas de negócio da empresa.
- B** estabelecer metas para as demais áreas de negócio da empresa, tornando a TI uma aliada estratégica mediante o fornecimento de plataforma tecnológica condizente com as necessidades dos negócios da empresa.
- C** estabelecer o planejamento da integração da área de TI com as demais áreas da empresa a curto, médio e longo prazo, promovendo o alinhamento da TI com os interesses dos empregados.
- D** estabelecer, com base na estratégia da empresa, as diretrizes que nortearão as atividades relacionadas com a área de TI, delineando-se, entre outros elementos, a filosofia de trabalho, os objetivos e as metas a serem atingidos, os processos, a atualização dos recursos, as ações de comunicação e o cronograma físico-financeiro das atividades de TI previstas.
- E** estabelecer o planejamento de TI da empresa, independentemente das demais áreas de negócio, oferecendo como subproduto o desenvolvimento organizacional.

QUESTÃO 54

A ausência de um plano diretor para a área de TI de uma empresa acarreta

- A** dimensionamento abalizado dos recursos humanos, especialmente das equipes de desenvolvimento de sistemas.
- B** facilidade no controle dos custos dos recursos e dos projetos em andamento, visto que os projetos futuros concernem ao PDTI.
- C** desenvolvimento de sistemas com problemas, aumento das solicitações de manutenção e atendimento incompleto em relação às necessidades do usuário final.
- D** planejamento inconsistente em relação ao orçamento da empresa e disponibilização dos recursos financeiros pela União.
- E** mudanças nas prioridades dos projetos da empresa, levando à reavaliação dos que estão em andamento.

QUESTÃO 55

Considerando o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), assinale a opção correta.

- A** O presidente executivo e o presidente do conselho de administração de uma organização não podem exercer cargo de presidência de conselho de outra organização, ainda que se trate de empresa coligada ou do mesmo grupo ou de entidade do terceiro setor.
- B** O conselho de administração recebe poderes dos sócios da organização, contudo não é obrigado a lhes prestar contas.
- C** Nem todas as organizações devem ter conselho de administração eleito por seus sócios.
- D** Os membros do conselho de administração de uma organização devem sempre decidir em favor do melhor interesse dos proprietários, sujeitando-se às vontades das partes que os indicaram ou elegeram.
- E** O conselho de administração é o guardião do objeto social e do sistema de governança, decidindo sobre os rumos do negócio conforme o interesse da organização.

QUESTÃO 56

De acordo com o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC, define-se o controle não familiar como o controle definido ou difuso exercido por

- A** um ou mais indivíduos ou grupos empresariais que detêm o poder de controle.
- B** representantes da maioria do capital votante pertencente ao Estado.
- C** uma ou mais famílias que detêm o poder de controle.
- D** sócio estrangeiro.
- E** investidores institucionais, tais como fundos de pensão e fundos de investimento.

QUESTÃO 57

De acordo com o *Committee of Sponsoring Organizations* (COSO), os principais objetivos de um sistema de controle interno correspondem a

- A** controle dos recursos financeiros da organização, auditoria em todos os níveis e conformidade com a legislação vigente.
- B** aderência ao regimento interno da organização, alinhamento com os objetivos estratégicos e manutenção dos ativos financeiros.
- C** operações eficientes e eficazes, relatórios financeiros corretos e conformidade com as leis e regulamentos.
- D** aumento do nível de eficiência dos conselhos e comitês na gestão, trabalho em prol da ética empresarial e mitigação dos riscos.
- E** retenção do conhecimento na organização, aumento de eficiência e eficácia nos processos e utilização de auditorias para controle.

QUESTÃO 58

Entre as premissas para a gestão por competências inclui-se a focalização

- A** no controle, e não no desenvolvimento.
- B** nos instrumentos, e não no processo.
- C** no interesse da organização, e não no interesse conciliado.
- D** no modelo integrado e estratégico, e não no modelo construído por partes desarticuladas entre si.
- E** no cliente, e não no empregado.

QUESTÃO 59

Em relação à aplicação da noção de competência nas organizações, assinale a opção correta.

- A** As capacidades pessoais podem ser compreendidas como recursos potenciais que estão disponíveis para serem mobilizados em uma situação específica.
- B** A efetividade da competência se sujeita aos resultados desejados e aos critérios de reconhecimento e legitimação.
- C** O elemento que combina e mobiliza as pessoas e os recursos tangíveis denomina-se competência.
- D** O exercício da competência se submete aos interesses pessoais e às condições do contexto em que ocorre.
- E** No exercício da competência, a mobilização das capacidades deve associar-se ao *marketing*, a fim de proporcionar a promoção das capacidades individuais.

QUESTÃO 60

Considerando que, no processo de gestão por competências, a etapa de mapeamento de competências é de fundamental importância, assinale a opção correta.

- A** Entre as técnicas utilizadas para o mapeamento de competências, inclui-se o questionário, cuja formatação depende, geralmente, da aplicação prévia de uma ou mais técnicas, tais como a análise documental, a observação e a entrevista, com o objetivo de identificar os elementos que podem compor o questionário.
- B** Além da identificação das competências necessárias à estratégia organizacional, o mapeamento de competências pressupõe o inventário das competências externas dos clientes, a fim de garantir-se a identificação da lacuna entre as competências necessárias e as existentes na organização.
- C** A escala do tipo Richter consiste em uma das opções utilizadas para a avaliação do grau de importância das competências.
- D** Compete à diretoria da empresa a identificação das competências disponíveis na organização, visto que a definição das competências deve ser realizada pela instância superior competente.
- E** Na elaboração do mapeamento das competências, recomenda-se a adoção de listas genéricas de competências, a fim de não se tornar o processo inadministrável posteriormente.

QUESTÃO 61

Considere que a economia nacional esteja em crescimento e que os indicadores sejam bastante positivos em relação aos números dos próximos dois anos. Considere, ainda, que, na análise do *portfolio* de investimentos em tecnologia da informação (TI) de uma empresa, o seu comitê gestor de TI esteja tomando decisões a respeito da abordagem dos investimentos de TI no próximo ano. Diante desse cenário, uma sugestão válida que pode subsidiar essas decisões é direcionar os investimentos na classe de ativos estratégicos, porque essa abordagem

- A** vai priorizar o objetivo de processar transações e cortar custos.
- B** pode ajudar a empresa a conquistar uma vantagem competitiva.
- C** vai apoiar o objetivo de prover serviços compartilhados e integração.
- D** vai estar voltada para o objetivo primordial de prover informações.
- E** é apropriada, visto que não existem riscos adiante e o retorno previsto pode ser independente do cenário.

QUESTÃO 62

Assinale a opção correta com relação à elaboração do *portfolio* de TI de uma empresa.

- A** Os projetos de TI são os componentes exclusivos do *portfolio* de TI da organização.
- B** Classifica-se como de alto risco aquilo que do *portfolio* estiver relacionado com os investimentos necessários para o negócio.
- C** Entre os objetivos do *portfolio* de TI inclui-se o de orientar as alterações que, no que diz respeito às prioridades da empresa, têm reflexo na TI.
- D** As manutenções emergenciais dos sistemas legados não fazem parte do *portfolio* de aplicações da empresa.
- E** Na perspectiva do negócio, um sistema de gerenciamento de relacionamento com os clientes não pode ser classificado como fábrica.

QUESTÃO 63

Uma abordagem válida para a avaliação da viabilidade dos investimentos em TI é o custo total de propriedade (TCO). Ao considerar a escolha desse método, é correto afirmar que o TCO

- A** considera os benefícios tangíveis e os intangíveis.
- B** é, normalmente, mais baixo que o custo do *hardware*, considerando-se os computadores pessoais.
- C** utiliza, em sua metodologia, a ideia de fatores críticos para o sucesso.
- D** inclui, entre outros aspectos, o tempo de inatividade, a padronização e a segurança.
- E** deve ser máximo para se obter o maior benefício de um investimento em TI.

QUESTÃO 64

Para a avaliação do desempenho financeiro da governança de TI, um indicador que fornece dados específicos para esse propósito é

- A** o acordo de níveis de serviços.
- B** a porcentagem de gerentes em posição de liderança que podem descrever a governança.
- C** a cobrança reversa.
- D** o grau de autonomia das unidades de negócio.
- E** o retorno sobre ativos.

QUESTÃO 65

O CMMI (*capability maturity model integration*) é um modelo integrado de aprimoramento de processos, utilizado como guia para a melhoria de processos nas organizações. Acerca das características do CMMI, assinale a opção correta.

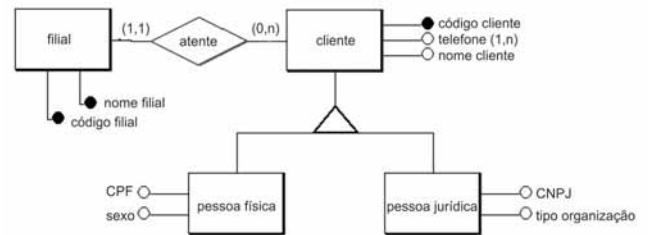
- A** O planejamento do projeto é a área de processo do CMMI DEV, que objetiva proporcionar um entendimento do progresso do projeto, de forma que ações corretivas apropriadas possam ser tomadas quando o desempenho deste desviar significativamente do plano. Monitoramento e controle é a área de processo que tem o propósito de estabelecer e manter planos que definam as atividades de projeto.
- B** No CMMI, a representação contínua permite selecionar a sequência de melhorias que convêm à organização, dividindo as áreas de processo em seis níveis de maturidade: incompleto, realizado, gerenciado, definido, gerenciado quantitativamente e otimizado. A representação por estágios aponta um caminho predefinido de áreas de processos e define cinco níveis de maturidade: inicial, gerenciado, definido, gerenciado quantitativamente e otimizado.
- C** Denomina-se medição e análise a área de processo que tem como objetivo desenvolver e sustentar a capacidade de medições, utilizada para dar suporte às necessidades de gerenciamento de informações. Essa área tem o principal propósito de gerenciar a medição do tamanho do produto de *software*, considerando métricas como APF e UCP (*use case point*).
- D** Solução técnica é a área de processo que tem o propósito de planejar, implementar e implantar melhorias no processo organizacional, com base na compreensão dos pontos fortes e fracos atuais relativos aos processos, assim como dos ativos de processo da organização.
- E** Avaliar objetivamente processos, produtos de trabalho e serviços, fornecer um entendimento objetivo, comunicar e garantir a solução de não conformidades e estabelecer registro são algumas práticas específicas do processo de validação do CMMI DEV.

QUESTÃO 66

Assinale a opção correta a respeito das características do MPS.BR, desenvolvido para a melhoria do processo de *software*.

- A** O modelo MPS.BR, que é embasado nas normas NBR ISO/IEC 12207, NBR ISO/IEC 15504 e CMMI DEV, tem sete níveis de maturidade (A a G), possui um custo acessível, avaliação bienal e forte interação universidade-empresa.
- B** O principal foco do nível E, do MPS.BR, é adicionar processos que deem suporte à gestão do projeto no que diz respeito à garantia da qualidade e medição, bem como aqueles referentes à organização dos artefatos de trabalho, por meio da gerência de configuração.
- C** Gerência de projetos, do MPS.BR, e planejamento de projeto, do CMMI DEV, são áreas de processos similares, ambas apresentando resultados esperados semelhantes às práticas específicas do CMMI DEV. Tanto no CMMI DEV como no MPS.BR, o nível de maturidade é gerenciado.
- D** A gerência de projetos, um processo no nível G, do MPS.BR, apresenta as seguintes características: o escopo do trabalho para o projeto é definido, as tarefas e os produtos de trabalho são dimensionados utilizando-se métodos apropriados, o modelo e as fases do ciclo de vida do projeto são definidos, o planejamento e as estimativas das atividades são feitos com base no repositório de estimativas e no conjunto de ativos de processo organizacional.
- E** Validação é o processo do MPS.BR, cujo propósito é confirmar que cada serviço ou produto de trabalho, do processo ou do projeto, atende apropriadamente os requisitos especificados.

QUESTÃO 67



Considerando a figura acima, que ilustra um modelo conceitual, assinale a opção correta.

- A** As entidades pessoa física e pessoa jurídica são exemplos de generalização/especialização, conceito que envolve a ideia de herança de propriedades. Herdar propriedades significa que cada ocorrência da entidade especializada possui, além de suas propriedades (atributos, relacionamentos e generalizações ou especializações), também as propriedades de ocorrência da entidade genérica correspondente.
- B** A cardinalidade do relacionamento entre filial e cliente define que pode existir filial sem clientes, e ainda, que os clientes podem existir sem estar vinculados a nenhuma filial.
- C** Telefone é exemplo de atributo opcional.
- D** No modelo apresentado, entidades, relacionamentos, cardinalidade e identificadores estão corretos e consistentes.
- E** As entidades cliente, pessoa física e pessoa jurídica apresentam relacionamento do tipo ternário ou de grau maior, que são modelados usando-se uma entidade associada, por meio de relacionamentos binários, a cada uma das entidades que participam do relacionamento ternário.

QUESTÃO 68

O COBIT, ferramenta de suporte que possibilita aos gerentes melhor gestão de requisitos de controle, questões técnicas e riscos de negócios, é um modelo que proporciona o desenvolvimento de políticas claras, além de boas práticas para controle de tecnologia da informação (TI) em toda a empresa. A respeito do COBIT, assinale a opção correta.

- Ⓐ No COBIT, são identificados os seguintes recursos de TI: aplicativos, que são os sistemas automatizados para usuários e para os procedimentos manuais, que processam as informações; infraestrutura que envolve tecnologia e recursos; e pessoas, que podem ser internas, terceirizadas ou contratadas.
- Ⓑ O modelo em questão fornece um processo de referência para que todos na organização possam visualizar e gerenciar as atividades e riscos da TI. Essas atividades, normalmente, são ordenadas por domínios de responsabilidade de planejamento, construção, processamento e monitoramento, correspondentes aos quatro domínios do COBIT: planejar e organizar (PO); adquirir e implementar (AI); entregar e suportar (DS); e monitorar e avaliar (ME).
- Ⓒ O COBIT foi desenvolvido com forte ênfase em controles e suas avaliações são executadas com base em cinco níveis de maturidade: inicial, repetitivo, definido, gerenciado/mensurável e otimizado.
- Ⓓ Para atender aos objetivos de negócios, as informações precisam adequar-se a certos critérios de controle da informação, como efetividade e eficiência. A efetividade envolve a entrega da informação por meio do melhor – mais produtivo e econômico – uso dos recursos; a eficiência identifica-se a informação é relevante e pertinente para o processo de negócio e se essa informação é entregue em tempo, de maneira correta, consistente e utilizável.
- Ⓔ A confiabilidade é um controle de informação que engloba a fidedignidade e a totalidade da informação, bem como sua validade, de acordo os valores de negócios e expectativas. Por sua vez, a integridade relaciona-se com a entrega da informação apropriada para os executivos, a fim de que eles possam administrar a entidade e exercer suas responsabilidades fiduciárias e de governança.

QUESTÃO 69

Assinale a opção correta com relação à UML (*unified modeling language*).

- Ⓐ O diagrama de casos de uso, gerado normalmente nas fases iniciais da construção, tem por objetivo apresentar uma visão externa das funções e dos serviços que o sistema deverá oferecer aos usuários, além de demonstrar como essas funções serão implementadas.
- Ⓑ O diagrama de classes permite a visualização das classes que comporão o sistema, com os respectivos atributos e métodos, demonstrando como as classes do diagrama se relacionam complementam-se e transmitem informações entre si.
- Ⓒ O diagrama de sequência, cuja construção é embasada nos casos de uso, permite determinar a sequência de eventos que ocorrem em determinado processo, bem como quais métodos devem ser disparados entre os objetos envolvidos, e em que ordem. Atores, objetos, linha de vida são os componentes desse diagrama.
- Ⓓ O diagrama de atividade, que apresenta semelhanças com os antigos fluxogramas, descreve os passos a serem percorridos para a conclusão de um método ou algoritmo específico. Para o desenvolvimento de um sistema, pode-se optar entre os diagramas de atividade ou de sequência e colaboração, já que eles são similares.
- Ⓔ O diagrama de implantação apresenta os arquivos que comporão o *software*, em termos de módulos, bibliotecas, formulários, arquivos de *help*, tabelas e documentos, determinando, também como os componentes se relacionam.

QUESTÃO 70

Acerca da arquitetura orientada a serviços (SOA), assinale a opção correta.

- Ⓐ Os serviços podem ser classificados em três tipos: de utilidades, que fornecem alguma funcionalidade de propósito geral; de negócios, que implementam parte de um processo de negócio; e de coordenação, que coordenam a execução de outros serviços.
- Ⓑ O processo de engenharia de serviços envolve a identificação dos serviços candidatos para a implementação, o teste e a implantação dos serviços.
- Ⓒ Técnicas de teste de *software*, embasadas em análise de código fonte, podem ser usadas em sistemas orientados a serviços que contam com serviços fornecidos externamente.
- Ⓓ Interfaces de serviço não podem ser definidas para sistemas legados de *software*. A continuação de utilização do legado envolve outras técnicas.
- Ⓔ A composição de serviço pode ser usada para integrar processos de negócios separados, a fim de fornecer um processo integrado que ofereça funcionalidades mais extensas. Soluções de *data warehouse* envolvem a análise de processos existentes ou planejados e utilizam, para modelar os processos, a notação gráfica BPMN (*business processes management notation*).