

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Com relação ao processo de negócio no âmbito das organizações, julgue os itens que se seguem.

- 61** Os processos de gerenciamento, utilizados para medir, monitorar e controlar todas as atividades de negócios, asseguram a eficácia e a eficiência das operações desenvolvidas na organização, agregando, diretamente, valor aos clientes dessa organização.
- 62** São três os tipos de processos de negócio presentes em uma organização: processos primários ou essenciais, processos de suporte e processos de gerenciamento.
- 63** Ao contrário dos processos primários ou essenciais, que se caracterizam por cruzar os limites funcionais da organização, os processos de suporte, frequentemente, estão associados a determinadas áreas funcionais.

Considerando a análise de processos de negócio, atividade que incorpora várias metodologias com a finalidade de promover o entendimento dos atuais processos organizacionais no contexto das metas e dos objetivos desejados, julgue os itens a seguir.

- 64** Entre as possíveis razões para se recorrer à análise de um processo de negócio, destaca-se a necessidade de se compreender e medir a sua efetividade, identificando suas ineficiências atuais para auxiliar no seu redesenho, de modo a melhor atender aos objetivos de negócio.
- 65** Um *handoff* é definido como o ponto do processo em que, por exemplo, determinada atividade passa de uma pessoa para outra; quanto menor a quantidade de *handoffs*, mais bem-sucedido será o processo.
- 66** Apesar de existirem várias metodologias para a análise de processos, algumas atividades são comuns a todas elas, como a compreensão do ambiente de negócio e da cultura da organização, a identificação das regras de negócio, gargalos, tempo e custo do processo, e a forma como ocorrem as interações com o cliente.
- 67** A necessidade de análise de um processo pode advir de monitoramento contínuo, resultado do ciclo de vida da gestão por processos, ou de evento específico, como a necessidade de planejamento dos objetivos e das metas estratégicas da organização.
- 68** A informação obtida a partir da análise de determinado processo deve ser consensual entre todos os que nele interagem e incluir aspectos de melhoria que representem o modo como se deseja que o processo seja ou opere na prática.

Julgue os próximos itens, relativos a modelagem de processos de negócio.

- 69** Os processos devem ser modelados com base, exclusivamente, nas perspectivas das operações e dos sistemas que dão suporte a tarefas e procedimentos.
- 70** O objetivo da criação de um modelo de processo é buscar uma representação que descreva esse processo de forma integral e completa, sem a qual será impossível proceder à análise e ao gerenciamento das operações de negócio.

A respeito dos conceitos envolvidos no redesenho de processos de negócio, julgue os itens subsequentes.

- 71** O desenvolvimento de um plano para o estado desejado de um processo existente é feito na fase de redesenho.
- 72** O redesenho de processos deve preceder qualquer atividade de automação, sob o risco de se manter a ineficácia de um processo que se verifique ineficaz.

Julgue os seguintes itens, relacionados aos conceitos envolvidos na simulação de processos de negócio.

- 73** Para efetiva simulação de processos, é necessário que as ferramentas utilizadas permitam a criação dinâmica de cenários, com a definição de propriedades das atividades, tais como a quantidade de recursos envolvidos, o tempo e o custo estimados, além da distribuição de ocorrências e da prioridade de processamento.
- 74** A simulação de processos com o uso de ferramentas de *software* apropriadas é considerada pouco vantajosa, pois não contempla a interação dos atores reais do processo testado.

Considerando a necessidade de melhoria contínua dos processos para o atendimento dos objetivos estratégicos da organização, julgue os itens a seguir.

- 75** O uso de tecnologia para a automação de processos propõe-se a reduzir o tempo e o custo associados ao processo, tanto no que diz respeito às atividades em si, quanto à passagem de uma atividade para outra.
- 76** Cada processo tem uma métrica e uma medição associadas com o trabalho ou a saída do processo executado, estando ambas baseadas nas dimensões fundamentais de tempo, custo, capacidade e qualidade.
- 77** Os dados e as informações coletados durante o monitoramento, que fornecem subsídios para a melhoria dos processos, são sempre obtidos de forma automática, por intermédio de sistemas de gerenciamento de processos de negócios.
- 78** Independentemente das métricas e medições envolvidas no trabalho de monitoramento com vistas à melhoria do processo, é fundamental avaliar o valor que o processo agrega ao cliente, aspecto que deve conduzir qualquer análise posterior.
- 79** Entre as características básicas das métricas efetivas, geralmente chamadas de indicadores-chave de desempenho (KPIs — *performance indicators*), identificam-se o alinhamento com os objetivos e as estratégias corporativas, o foco em usuários e em algumas poucas atividades de alto valor e a facilidade de serem compreendidas.

Tendo em vista que, segundo o documento Melhoria de Processo do *Software* Brasileiro (MPS.BR), três tipos de requisitos atendem às diferentes necessidades de todos os envolvidos em um projeto, julgue os itens a seguir.

- 80 As atividades relacionadas à identificação, rastreabilidade e gerência de mudanças estão vinculadas ao processo de desenvolvimento de requisitos, que cria e interpreta os requisitos.
- 81 Após identificados, os requisitos devem ser modelados para a melhor compreensão do produto a ser desenvolvido, identificando-se como o único paradigma de modelagem de requisitos a análise orientada a objetos.
- 82 Requisitos não funcionais, também conhecidos como restrições ou requisitos de qualidade, expressam as condições ou as qualidades específicas a que o produto e(ou) componentes do produto deve(m) atender.
- 83 O custo de correção de um problema de requisitos é maior na fase de implementação do que na fase de validação dos requisitos.
- 84 O propósito do processo denominado desenvolvimento de requisitos é definir os requisitos do cliente, do produto e dos componentes do produto.
- 85 A engenharia de requisitos é definida como o processo por meio do qual a descoberta, a análise, a documentação e a verificação das funções e restrições do sistema possibilitam o controle de mudanças.

Organizações bem-sucedidas reconhecem os benefícios da tecnologia da informação (TI) e a utilizam para direcionar os valores das partes interessadas no negócio. Com relação a esse assunto e aos processos de governança de TI, julgue os itens seguintes.

- 86 Áreas de foco da governança de TI, a gestão de risco e de recursos, a entrega de valor, a mensuração de desempenho e o alinhamento estratégico descrevem os tópicos que os executivos precisam pôr em execução para direcionar a área de TI.
- 87 O modelo COBIT é embasado nos seguintes princípios: prover a informação de que a organização precisa para atingir os seus objetivos, identificar as necessidades de investimento e gerenciar e controlar os recursos de TI. Esses três princípios utilizam um conjunto estruturado de processos para prover os serviços que disponibilizam as informações necessárias para a organização.
- 88 O COBIT define as atividades de TI em um modelo de processos genéricos com quatro domínios: planejar e gerenciar; definir e implementar; entregar e suportar; e monitorar e fiscalizar.
- 89 A governança de TI habilita a organização a integrar e institucionalizar boas práticas, para garantir que a área de TI da organização apoie o direcionamento dos investimentos em recursos e processos de TI.

Acerca de técnicas de entrevista, julgue os itens subsequentes.

- 90 As entrevistas podem ser de dois tipos: fechadas, que geralmente requerem explicação para o entrevistado opinar ou escolher uma alternativa, e abertas, formadas por questões que apresentam um número predeterminado de respostas, a partir das quais o entrevistado tem de fazer sua escolha.
- 91 O planejamento da entrevista, a escolha do entrevistado, as condições de confidencialidade e a organização do roteiro ou formulário com as questões importantes são componentes da etapa de preparação da entrevista pelo entrevistador.

Por definição, as reuniões constituem uma concessão à organização deficiente, pois uma pessoa ou se reúne ou trabalha. Não é possível fazer as duas coisas ao mesmo tempo.

Peter Drucker. *O gerente eficaz*. São Paulo: LTC, 1990 (com adaptações).

Tendo o fragmento de texto acima como referência inicial, julgue os itens subsecutivos, a respeito de técnicas de reunião.

- 92 Constituem fases da JAD a preparação, a sessão e a revisão, sendo a sessão de trabalho dividida nas seguintes etapas: preparação do ambiente, condução da sessão, documentação e encerramento da sessão.
- 93 Entre os fatores que contribuem para que determinadas reuniões sejam improdutivas incluem-se a falta ou a ineficiência de planejamento; número excessivo de reuniões, algumas delas com horários coincidentes; grande número de participantes; duração excessiva; pouca objetividade.
- 94 Entre os atores responsáveis pelo desenvolvimento da técnica de reunião de grupos denominada JAD (*join application design*) destacam-se o gerente de projeto, cujo papel é conduzir a sessão, garantindo que todos sejam ouvidos e que haja consenso em torno das decisões tomadas, e o líder da sessão, que responde pelo registro das decisões e especificações produzidas.

Considerando a UML (*Unified Modeling Language*), linguagem visual utilizada para modelar sistemas computacionais por meio do paradigma de orientação a objetos, julgue os seguintes itens.

- 95 O objetivo dos diagramas da UML 2.0 é fornecer múltiplas visões do sistema a ser modelado, procurando atingir a completude da modelagem para permitir que cada diagrama complemente os outros. Nesse sentido, a UML 2.0 é exaustiva, ou seja, para se modelar um sistema, é necessário utilizar todos os seus diagramas.
- 96 O diagrama de estrutura composta descreve a estrutura interna de um classificador, como uma classe ou um componente, detalhando as partes internas que o compõem e o modo como se comunicam e colaboram entre si.
- 97 O diagrama de tempo, tipicamente utilizado para acompanhar os estados por que passa uma instância de uma classe, descreve a mudança no estado ou condição de uma instância de uma classe, ou o seu papel durante um tempo.
- 98 As informações mostradas no diagrama de comunicação são, com frequência, praticamente as mesmas apresentadas no diagrama de sequência, porém com um enfoque diferente: no diagrama de sequência, não há preocupação com a temporalidade do processo, isto é, ele se concentra no modo como os objetos estão vinculados e nas mensagens que trocam entre si durante o processo.
- 99 Os diagramas da UML 2.0 dividem-se em diagramas estruturais e diagramas comportamentais, possuindo, ainda, estes últimos uma subdivisão representada pelos diagramas de interação.

Tendo em vista que o século XXI é considerado a era da governança corporativa, entendida como o gerenciamento dos serviços e produtos de forma dinâmica e competitiva, desde os macroprocessos, no nível estratégico, até os microprocessos, no nível operacional, necessários ao fornecimento de produtos e serviços aos clientes, julgue os itens subsequentes.

- 100** Entre os quatro domínios do COBIT, destacam-se o de adquirir e entregar, que provê soluções e as transfere para se tornarem serviços; e o de monitorar e suportar, que busca receber as soluções e monitorar todos os seus processos.
- 101** O modelo COBIT é baseado nos requisitos de negócio, que direcionam os investimentos em TI, nos recursos de TI, que são gerenciados e controlados e se utilizam dos processos de TI, os quais promovem os serviços que disponibilizam as informações necessárias para a organização, que, por sua vez, influenciam os requisitos de negócio.
- 102** Na versão 3 da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), serviço é definido como meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que estes querem alcançar, sem terem de assumir custos e riscos; e gerenciamento de serviços é definido como conjunto de habilidades da organização para fornecer valor para o cliente em forma de serviços. A abordagem apresentada nessa versão, embasada no ciclo de vida dos serviços, encerra uma visão integrada de TI, negócios e fornecedores.

Julgue os próximos itens, relativos à ISO/IEC 20000, norma de padrão global para gerenciamento de serviços de TI.

- 103** Essa norma, que define as melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI, prevê processo de entrega de serviços, processo de liberação, processo de resolução, processos de relacionamento e processos de controle.
- 104** Entre as diretrizes dessa norma, embasada nas melhores práticas da ITIL, inclui-se a adoção de um processo integrado de prestação e gestão eficaz dos serviços que responda aos requisitos de negócio e dos clientes.
- 105** A ISO/IEC 20000 integra a abordagem de processos embasados no sistema de gestão da qualidade ISO 9001 por meio da inclusão do ciclo PDCA (planejar, fazer, verificar e atuar) e da exigência da melhora contínua.

A abordagem entidade-relacionamento, de Peter Chen, defende, basicamente, a elaboração de um modelo que represente os objetos observados e seus relacionamentos, independentemente de preocupações com implementações lógicas ou físicas, que devem ser agregadas *a posteriori*. Acerca desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 106** Entidade pode ser caracterizada como forte ou fraca, de acordo com os seguintes aspectos: dependência de existência e dependência de identificador; uma entidade é forte se um desses dois aspectos se verificar entre uma entidade A e uma entidade B e, normalmente, esse enquadramento, associado ao projeto conceitual, pode também ser aplicado ao projeto físico.
- 107** No modelo conceitual, os objetos, suas características e relacionamentos representam fielmente o ambiente observado, independentemente das limitações impostas por tecnologias, técnicas de implementação ou dispositivos físicos.
- 108** No modelo relacional, os dados são representados, independentemente de seus tipos, em forma de tabelas (relações), ou seja, por meio de linhas (tuplas) e colunas (domínios).

Com relação à modelagem de dados, julgue os próximos itens.

- 109** As notações utilizadas para relacionamento indicam simultaneamente quatro aspectos: cardinalidade; opcionalidade de existência (dependência de existência); dependência de identificador; e significado (*role*).
- 110** Para a identificação de relacionamento entre instâncias de objetos de diferentes tipos e entre instâncias de um mesmo tipo de objeto, devem ser seguidos os seguintes passos: identificar os objetivos envolvidos; caracterizar os objetos; representar os objetos; identificar o relacionamento entre os objetos; caracterizar o relacionamento entre os objetos; e representar o relacionamento.
- 111** Um agregado é tratado como uma entidade composta por um único relacionamento, servindo para que relacionamentos múltiplos sejam decompostos.

Julgue os itens que se seguem, relativos à modelagem da informação.

- 112** Modelagem da informação consiste em um conjunto de procedimentos, técnicas, ferramentas e documentos auxiliares que ajudam os profissionais de informação em seus esforços para representar o domínio observado e os objetos informacionais pertencentes a esse domínio.
- 113** Uma das principais características da engenharia de *software*, cujo foco é a automação dos processos organizacionais, é a modelagem da informação, processo por meio do qual se busca a integração dos sistemas de informação de uma organização.
- 114** A organização da informação envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais, documentos que possibilitam analisar e organizar dado, informação e conhecimento.

Segundo o CBOK, o gerenciamento de processos de negócio (BPM) identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e melhora processos de negócio automatizados, ou não, para alcançar os resultados pretendidos, de acordo com as metas estratégicas de uma organização. No que tange a esse assunto, julgue os itens subsequentes.

- 115** O BPML utiliza o padrão XML para descrever seus processos, tem rígido controle de papéis para as tarefas e adota o conceito de tarefa humana.
- 116** O BPMI (*Business Process Management Initiative*) desenvolveu três padrões para facilitar a adoção e o uso do BPM: BPMN (*Business Process Modeling Notation*), padrão para modelar os processos do negócio; BPML (*Business Process Modeling Language*), linguagem padrão de desenvolvimento; 3 BPQL (*Business Process Query Language*), interface padrão para a execução e o gerenciamento de processos *e-business*.

Julgue os itens subsecutivos, referentes à engenharia de requisitos.

- 117 A rastreabilidade dos requisitos, além de documentar as solicitações de mudança, indicando o solicitante, o motivo e a sua propriedade, ajuda a estimar os recursos de *hardware* e *software* necessários ao desenvolvimento do produto de *software*, permitindo um adequado gerenciamento de requisitos.
- 118 No desenvolvimento de um *software*, ocorrem atividades associadas à rastreabilidade em quatro momentos: nos artefatos definidos na gerência de requisitos; no relatório de solicitação de mudança; na elaboração dos protótipos; e na codificação do *software*.
- 119 A rastreabilidade bidirecional ocorre tanto de forma horizontal quanto vertical: a vertical estabelece a dependência entre os requisitos ou produtos de trabalho em um mesmo nível, podendo ocorrer em relação aos requisitos entre si ou entre códigos de unidades dependentes; a horizontal estabelece um rastreamento a partir de um requisito fonte, passando pelos requisitos de mais baixo nível, até atingir o nível de decomposição mais baixo do produto.

No que se refere a comportamento organizacional, julgue os itens seguintes.

- 120 Entre as variáveis no nível do sistema organizacional, a rotatividade de profissionais em uma organização é considerada uma variável independente, dissociada da forma como o profissional deixa a organização, seja ela voluntária ou involuntária.
- 121 De acordo com o modelo de comportamento organizacional, a gestão de pessoas ocorre em três níveis: no da macroperspectiva, no da perspectiva intermediária e no da microperspectiva, avaliando-se, neste último, o comportamento do profissional em seu trabalho individual, a partir da verificação de fatores como motivação e satisfação no trabalho.
- 122 Cidadania organizacional, uma das variáveis dependentes do modelo de comportamento organizacional, é adotada pelas organizações que buscam, no mercado, por profissionais que desenvolvam, além das tarefas sob sua responsabilidade formal, atividades adicionais.
- 123 Considere que, na fase de planejamento de um projeto já aprovado pela alta direção de uma organização, seja identificada carência de recursos humanos adequados para que determinada equipe execute o projeto. Nessa situação, caso sejam selecionados profissionais de equipes diferentes para comporem a equipe que atuará na execução do referido projeto, essa nova equipe será exemplo de equipe funcional cruzada.

Julgue os próximos itens, relativos à gestão do conhecimento.

- 124 A criação do conhecimento organizacional envolve processos como compartilhamento do conhecimento tácito e criação de conceitos. Uma equipe de desenvolvedores de *software*, por exemplo, inicia a promoção do conhecimento quando se reúne e compartilha o conhecimento tácito sobre uma parte desse *software*.
- 125 Considere que, em uma organização, os profissionais capazes de criar maquetes de prédios mostrem a seus aprendizes que, por meio da observação e imitação, eles obterão o conhecimento do assunto. Nessa situação, o processo de construção de conhecimento é realizado do conhecimento tácito para o explícito.
- 126 Em uma organização, a socialização constitui forma de criação de conhecimento a partir da interação entre o conhecimento tácito e o explícito: por meio do desenvolvimento de um processo para compartilhar experiências, é criado o conhecimento tácito.

No que concerne a *workflow* e gerenciamento eletrônico de documentos e processos, julgue os itens que se seguem.

- 127 A *document imaging* é uma das tecnologias que auxiliam no gerenciamento eletrônico de documentos por meio de captura de imagens de documentos físicos, do controle de qualidade, assim como da indexação.
- 128 O sistema de gerenciamento de *workflow* define, gerencia e executa *software* por meio de um fluxo de trabalho organizado em uma ordem que representa a lógica adotada em determinada situação produtiva.
- 129 A definição de um processo que será alvo de um serviço de *workflow* deve ter como origem a análise dos processos de negócio da organização.
- 130 Com o advento das novas tecnologias de gerenciamento eletrônico de documentos, as tabelas de temporalidade documental não são mais utilizadas para controle de acervos ativos, intermediários ou inativos, dado o seu alto custo de manutenção.