

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No que se refere à análise de negócios, julgue os itens a seguir.

- 61 Durante o processo de elicitação, descreve-se como os analistas de negócios identificam uma necessidade do negócio, refinam e esclarecem a definição dessa necessidade e definem um escopo de solução que pode ser implementado pelo negócio de forma viável.
- 62 A definição das capacidades que uma organização deve possuir para prover produtos e serviços para as partes interessadas externas é um item englobado pela análise de negócios.
- 63 O conceito de requisito está limitado a condições ou capacidades passadas, presentes e futuras em uma organização, e descreve estruturas organizacionais, papéis, processos, políticas, regras e sistemas de informação.

Acerca de gestão por processos e gestão funcional, julgue os itens seguintes.

- 64 Nos dias atuais, as empresas tendem a se organizar de maneira funcional; para tanto, deve-se ter uma visão horizontal da organização, de forma que as pessoas trabalhem não mais em um processo, mas em funções dentro da organização para atender ao cliente.
- 65 Attingir objetivos externos é meta das organizações estruturadas por processos, sendo os trabalhadores e os recursos organizados em função da operação completa.

Tendo como referência o guia CBOK v.2.0, julgue os itens a seguir, a respeito de gestão de processos de negócios.

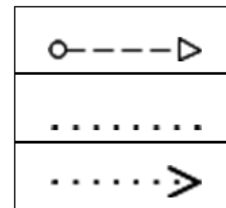
- 66 A minimização de *handoffs* e o desenho por intermédio de atividades de agregação de valor são princípios de desenho de processos.
- 67 O custeio baseado em atividades é um método que altera custos e pode eliminá-los, fornecendo dados sobre como os custos são efetivamente consumidos no processo.
- 68 A designação clara de propriedade do processo, bem como a autoridade para propiciar mudanças, são fatores-chave de sucesso no gerenciamento de processos de negócio.
- 69 De acordo com o guia para gerenciamento de processos de negócio, os processos podem ser classificados em produtivos, de suporte e de gestão.
- 70 *Event process chain* é um fluxo de eventos ou de funções dentro do diagrama de atividade.


A respeito de técnicas de reunião e de coleta de dados, julgue os seguintes itens.

- 71 A videoconferência captura informações e atinge melhores resultados em grandes grupos do que os *workshops* presenciais, pois permite transmitir informações para muitas pessoas remotamente situadas e facilita a participação e o monitoramento no trabalho em grupo.
- 72 A técnica de entrevista geralmente requer acompanhamento e muitas vezes não identifica todas as atividades que descrevem completamente o processo.

Considerando a notação BPMN (*business process model and notation*), julgue os próximos itens.

- 73 É possível definir o número de instâncias que serão criadas para uma atividade por meio de um *data object* de entrada utilizado em uma atividade de múltipla instância.
- 74 As atividades de *loop* não podem ser substituídas por atividades comuns seguidas de um *gateway*.
- 75 Os símbolos ilustrados na figura abaixo representam, respectivamente: associação de dados, associação e fluxo de mensagem.



- 76 O símbolo  representa uma coleção de saída de dados.
- 77 Fluxos de mensagens são usados para mostrar a comunicação entre participantes, porém não podem se conectar a objetos que estejam dentro da mesma *pool*.
- 78 Com exceção do subprocesso por evento, todos os demais subprocessos são ligados aos processos por intermédio do fluxo sequencial.

Com relação a ferramentas e tecnologias de gerenciamento de processos, julgue os itens que se seguem.

- 79 No Bizagi, os subprocessos podem ser criados de forma iterativa ou sequencial.
- 80 Na modelagem de processos, a notação ARIS trabalha com o VAC (*value-added chain*) para o diagrama de nível 0 e com o EPC (*event-driven process chain*) para os demais níveis.
- 81 É possível realizar o gerenciamento de usuários por meio da ferramenta ARIS Express.
- 82 Se um usuário da ferramenta Bizagi selecionar Opções Avançadas, ele poderá configurar diferentes casos de negócios de um subprocesso. Caso contrário, as configurações básicas serão utilizadas.
- 83 Para criar a *Collection* de um subprocesso múltiplo no Bizagi, deve-se acessar o segundo passo do *wizard* do processo. Ademais, a edição do modelo de dados permite criar a *collection Xpath*.

A respeito do BPMS (*business process model system*), julgue os itens a seguir.

- 84 Os benefícios da implantação de um BPMS são maiores para processos de manufatura contínua do que para processos de manufatura discreta.
- 85 Motores de regras podem ser parte de uma aplicação BPM ou de programas independentes que interagem com outras aplicações a fim de realizar uma tarefa.

A respeito do escritório de processo, julgue os itens a seguir.

- 86 O escritório de processos pode ser planejado para ter um papel autoritário, sendo implementado por meio de um espectro que vai da intervenção à influência. No que tange à intervenção, o escritório controlará as outras unidades de negócio em suas iniciativas de gestão de processos, ao passo que, no que tange à influência, agirá direcionando o comportamento das unidades de negócio.
- 87 O escritório de processos pode atuar nos modelos direcionador, facilitador ou servidor. O modelo servidor limita-se a responder às demandas das diversas unidades de negócio, não influenciando os resultados e a aceitação do pensamento em BPM (*business process management*).
- 88 Os donos de processos são responsáveis pelas ações quando os limites acordados de desempenho do processo são ultrapassados; os donos do negócio, por sua vez, são responsáveis pelos serviços de melhoria de processos e, por essa razão, tais serviços não são oferecidos pelo escritório de processos.
- 89 Escritório de processos é uma unidade de negócios que administra, dá suporte e fomenta o BPM (*business process management*) em toda a organização.
- 90 O escritório de processos deve assumir o controle das responsabilidades dos gerentes de linha e, conseqüentemente, as responsabilidades das unidades de negócios são centralizadas no gerente do escritório de processos, que assume a liderança para verificar as ações e as iniciativas tomadas no âmbito da organização.

Julgue os próximos itens relativamente ao planejamento estratégico.

- 91 Na estratégia empresarial, durante o processo de formulação estratégica, define-se o que a empresa precisa fazer, ao passo que, durante o planejamento, define-se como alcançar os objetivos definidos da empresa.
- 92 No planejamento estratégico, os indicadores são medidas que expressam e quantificam insumos, resultados, características ou o desempenho de um processo, um serviço, um produto ou uma organização.
- 93 Auditabilidade, mensurabilidade, estabilidade, economicidade, desagregabilidade, sensibilidade, clareza e simplicidade são propriedades complementares para os indicadores, porém estão sujeitas à análise de *trade-off* em função da avaliação particularizada da situação.
- 94 O planejamento estratégico é desenvolvido em nível institucional e promove a tradução e a interpretação das decisões estratégicas em planos mais detalhados no nível departamental.

No que se refere à missão, aos indicadores e aos objetivos do planejamento estratégico, bem como à cadeia de valor e ao BSC (*balanced scorecard*), julgue os itens subsequentes.

- 95 Insumos, processo, produto, resultado e impacto são indicadores de avaliação de desempenho do planejamento estratégico.
- 96 Os objetivos estratégicos de uma organização são projeções de situações futuras desejadas com prazo definido para ocorrerem, devem ser concretos e estar associados a descrições precisas. Seus resultados devem ser quantitativos e qualitativos.
- 97 As missões do planejamento estratégico detalham e especificam os objetivos, isto é, o conjunto de missões constitui uma forma efetiva de tornar o objetivo real.
- 98 Cadeia de valor é um processo de análise sistemática e de decomposição das diversas etapas que compõem a formação de um produto ou serviço. Nessa análise, são separadas as etapas que agregam valor ao produto e as que não agregam, o que permite identificar os elos mais frágeis da cadeia de valor.
- 99 BSC é uma ferramenta que visa traduzir a missão e a estratégia da empresa em objetivos e medidas organizadas em perspectivas financeiras, dos clientes, dos processos internos e, por fim, do aprendizado e do desenvolvimento.
- 100 Se um indicador não refletir a realidade que se deseja medir ou não for considerado nos diversos estágios de elaboração e de implementação de políticas, planos e programas, ele pode ser considerado um desperdício de tempo e de recursos.

A respeito de gerenciamento de indicadores, metas e resultados, julgue os itens que se seguem.

- 101 Os indicadores devem ser especificados por meio de métricas estatísticas, comumente formadas por porcentagem, média, número bruto, proporção e índice. Os componentes básicos de um indicador são medida, fórmula, índice, padrão de comparação e meta, sendo este último um índice para avaliação comparativa de padrão de cumprimento.
- 102 Embora os indicadores sejam representados por números, eles não atribuem valor a objetivos, acontecimentos ou situações, sendo isentos de regras ou de critérios de avaliação.
- 103 Os 6 “E” do desempenho são eficiência, eficácia, efetividade, economicidade, excelência e execução, sendo os três primeiros referentes às dimensões de esforço e os três últimos, às dimensões de resultado.
- 104 As seis categorias de indicadores (6 “E”) estão relacionadas a algum dos elementos da cadeia de valor: insumos, processos/projetos, produtos/serviços e impactos. Com base nesses elementos da cadeia de valor, é possível mensurar o desempenho da organização, analisando as principais variáveis associadas ao cumprimento dos seus objetivos.
- 105 Após definir as fórmulas e as fontes dos dados, devem ser estabelecidas as metas, que consistem no estado futuro de desempenho desejado e são representadas por uma expressão numérica. Todos os indicadores de desempenho devem possuir metas, e pode ser atribuída mais de uma meta para cada indicador.

A respeito de ferramentas e técnicas de gestão estratégica e de qualidade, julgue os próximos itens.

- 106** No início da elaboração de um diagrama de Ishikawa, não se deve impor à equipe envolvida a necessidade de identificar apenas as causas mais viáveis ou com maior probabilidade de levar ao efeito estudado.
- 107** Considere que ao se realizar uma análise de problemas tenha sido identificado que os atrasos nas entregas, os erros nos produtos, as falhas na documentação e as cobranças atrasadas representavam, respectivamente, 5, 20, 120 e 5 das ocorrências. Nessa situação, interpretando-se os dados colhidos pelo Princípio de Pareto, pode-se constatar que devem ser abordadas, conjuntamente e em primeira prioridade, as falhas na documentação e os erros nos produtos.
- 108** No uso da ferramenta 5W2H para a estruturação de um plano de ação, as etapas são registradas no item *What*, enquanto o método é descrito no item *How*.
- 109** No uso de uma matriz SWOT, entre os pontos fortes (*strengths*) de uma organização, incluem-se a certificação e a diferenciação dos produtos da empresa.

Ainda com relação a ferramentas e técnicas de gestão estratégica e de qualidade, julgue os itens subsequentes.

- 110** No ciclo PDCA, uma ação típica do ajuste (*act*) consiste no monitoramento do progresso e na modificação do plano de implementação, quando necessário.
- 111** Na impossibilidade de reunir um grupo criativo e experiente, uma pessoa adota uma opção válida quando decide realizar sozinha um *brainstorming*.
- 112** Ao decidir realizar a reengenharia dos processos do seu negócio, uma empresa está agindo de forma coerente com esse conceito ao considerar que seus processos atuais estão errados e, em razão disso, aplicar a reengenharia sem fracionar um processo organizacional.
- 113** O *benchmarking* é um recurso indicado às empresas na avaliação dos investimentos em sua infraestrutura de tecnologia da informação.

Conforme a proposta do PMBOK (5.^a edição), julgue os itens que se seguem, relativos a conceito, gerenciamento e ciclo de vida de projetos.

- 114** Uma empresa que tenha optado por estabelecer um escritório de gerenciamento de projetos com um nível de influência alta e direta sobre os processos deve adotar a estrutura do tipo PMO de controle.
- 115** A estrutura organizacional de um projeto é considerada projetizada ou matricial forte se tiver como características alta autoridade do gerente de projetos, alta disponibilidade de recursos e tempo de dedicação integral do gerente de projeto.
- 116** No ciclo de vida de um projeto típico, à medida que o tempo avança, os riscos e as incertezas crescem, ainda que os custos das mudanças tenham tendência de queda conforme o projeto vai sendo finalizado.
- 117** No caso da implantação de um mesmo sistema de informação em duas empresas por uma mesma equipe técnica, cada uma dessas implantações é projeto distinto.
- 118** O sucesso de um portfólio é medido pelo grau de atendimento às necessidades e pelos benefícios gerados por ele.
- 119** Projetos não diretamente relacionados podem ser incluídos em um mesmo portfólio.

De acordo com o Guia PMBOK (5.^a edição), julgue os itens a seguir, relativos aos processos do gerenciamento de projetos.

- 120** Ao construir a estrutura analítica do projeto (EAP), deve-se incluir o trabalho de gerenciamento do próprio projeto.
- 121** No método do diagrama de precedência (MDP), se o desenvolvimento de um programa não puder ser concluído até que outro determinado programa tenha começado, tem-se um exemplo de relacionamento de término para início.
- 122** Na matriz de responsabilidade de um projeto com o uso de um gráfico RACI, um analista de sistema poderá ser designado como responsável pela aprovação de uma atividade ou somente informado do resultado.
- 123** No grupo de processos de monitoramento e controle, uma atividade típica é a realização da revisão pós-projeto ou de final de fase.
- 124** No gerenciamento da integração, o gerente de projeto deve estar atento para identificar e retirar das discussões os processos que não são exigidos no projeto específico.

Com base no que dispõe a Instrução Normativa n.º 4/2014 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, julgue os itens subsecutivos.

- 125** Nas contratações por licitação do tipo técnica e preço, é necessário detalhar os critérios de pontuação técnica, incluindo os que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da solução de tecnologia da informação.
- 126** A avaliação da qualidade da solução de tecnologia da informação tem de ser testada e inspecionada com a adoção de ferramentas computacionais para o acompanhamento dos indicadores estabelecidos.
- 127** É possível adotar a métrica homem-hora em um contrato de solução de tecnologia da informação, desde que seja apresentada uma justificativa e que a adoção esteja vinculada com a entrega de produtos, de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.
- 128** A equipe de planejamento da contratação deverá zelar pela contratação integral da solução de tecnologia da informação, para que não se incida no procedimento ilegal de fracionamento da despesa.
- 129** A fase de gestão de contrato acompanha todo o período de execução do contrato.
- 130** No início dos trabalhos, deve ser convocada uma reunião inicial pelo gestor do contrato, ficando a contratada responsável por apresentar um plano de inserção e os fiscais técnicos e administrativos, um plano de fiscalização.