

Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – PRODEB

**PROCESSO SELETIVO
Nº 001/2015**



**Analista de Processos
Organizacionais - Planejamento e
Organização**

Tarde

Organizadora:



Segurança da Informação no mundo da *Internet* das Coisas

Com a rápida expansão da utilização da *Internet* das Coisas em todo o mundo, além da crescente disseminação de *malwares* para todo tipo de *hardware* e *software* (sejam sistemas operacionais ou aplicativos), a preocupação com a Segurança da Informação (dados pessoais e corporativos) também deve seguir entre as principais prioridades da indústria de Tecnologia da Informação.

A *Internet* das Coisas traz centenas de milhares de dispositivos trocando informações entre si pela *Internet*. Informações que, por exemplo, podem ter sido coletadas através de dispositivos ligados ao corpo de um paciente e que podem enviar dados sobre o seu estado de saúde e até resultados de exames para o médico, aonde quer que ele esteja localizado, podendo, inclusive, ver estas informações do seu *smartphone*. Estes dados podem ser facilmente interceptados, modificados ou utilizados em benefício de quem não detém direito sobre eles.

Da mesma forma, quando afirmamos que a porta da garagem, o ar condicionado ou qualquer outro dispositivo que esteja conectado à rede interna da nossa casa e que pode ser acionado apenas pela presença do *smartphone* de seu proprietário, também podemos afirmar que todos estes dispositivos estão sujeitos à ação de pessoas mal intencionadas. Um especialista em tecnologia, com bons conhecimentos em linguagens de programação e protocolos de redes, pode facilmente criar um *malware* para agir em seu benefício.

Os *Malwares* são programas especificamente desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas, como por exemplo, obtenção de vantagens financeiras, coleta de informações confidenciais, vandalismo, prática de golpes, realização de ataques e disseminação de *spam*.

Obviamente quando destacamos as oportunidades de negócios envolvidas com *Internet* das Coisas, pessoas mal intencionadas também buscarão se aproveitar de alguma forma deste mercado potencial. O que fazer? Pensando no lado dos usuários finais, a prevenção ainda é a melhor prática quando tratamos o tema segurança.

Manter o *firewall* e os *softwares antimalwares* atualizados, usar sempre programas originais e atualizados, usar somente fontes confiáveis ou lojas oficiais para *download* de aplicativos / programas, não acessar informações confidenciais ou realizar transações financeiras usando redes *wi-fi* públicas, verificar a veracidade e autenticidade de um *link* antes de clicar sobre ele e ter atenção quanto à autenticidade dos certificados digitais que aparecem no navegador são algumas das medidas de segurança a serem tomadas.

Já pelo lado das empresas e provedores de serviços, a principal mudança está na mentalidade. Estamos preparados para receber estes dispositivos dentro da rede da empresa? Como isolar o tráfego dos usuários e aplicativos do tráfego de dados sensíveis ao negócio da empresa? Como garantir a qualidade dos serviços? Como garantir uma largura de banda suficiente para atender a demanda das “coisas” sem impactar o *core business* da empresa? Enfim, todos queremos aproveitar as oportunidades que a *Internet* das Coisas pode proporcionar e que elas sempre possam vir acompanhadas da segurança adequada às informações.

(Adriano Balaguer, 25 de fevereiro de 2015. Disponível em: <http://computerworld.com.br/tecnologia/2015/02/25/seguranca-da-informacao-no-mundo-da-internet-das-coisas>.)

01

De acordo com as ideias e informações apresentadas, é correto afirmar que

- A) o uso exagerado de dispositivos tecnológicos é a principal causa da ação de pessoas mal intencionadas.
- B) diante da situação de risco apresentada no texto, o autor apresenta como proposta o uso da prevenção.
- C) o mercado referente à *internet* das Coisas não é acessível a pessoas mal intencionadas, o que aumenta seu potencial.
- D) a Segurança da Informação é uma das principais prioridades da indústria de Tecnologia da Informação devido à utilidade da *Internet* das Coisas em todo o mundo globalizado.

02

“Enfim, todos queremos aproveitar as oportunidades que a *Internet* das Coisas pode proporcionar e que elas sempre possam vir acompanhadas da segurança adequada às informações.” (7º§) O termo que introduz o período em destaque estabelece no texto, de forma coerente e coesa, uma relação

- A) modal.
- B) conclusiva.
- C) argumentativa.
- D) de consequência.

03

A palavra destacada em “Com a rápida expansão da utilização da *Internet* das Coisas em todo o mundo, além da crescente disseminação [...]” (1º§), considerando-se o contexto, apresenta o sentido de

- A) dispersão.
- B) imposição.
- C) fortificação.
- D) dissidência.

04

“A Internet das Coisas traz centenas de milhares de dispositivos trocando informações entre si pela Internet. Informações que, por exemplo, podem ter sido coletadas através de dispositivos ligados ao corpo de um paciente e que podem enviar dados sobre o seu estado de saúde e até resultados de exames para o médico, aonde quer que ele esteja localizado, podendo, inclusive, ver estas informações do seu smartphone.” (2º§) A pontuação, para o trecho anterior, permanece correta em:

- A) “A Internet das Coisas, traz centenas de milhares de dispositivos, trocando informações entre si pela Internet. Informações que – por exemplo – podem ter sido coletadas através de dispositivos ligados ao corpo de um paciente e que podem enviar dados sobre o seu estado de saúde e até resultados de exames para o médico, aonde quer que ele esteja localizado, podendo, inclusive, ver estas informações do seu smartphone.”
- B) “A Internet das Coisas traz centenas de milhares de dispositivos trocando informações entre si pela Internet. Informações que por exemplo; podem ter sido coletadas, através de dispositivos ligados ao corpo de um paciente e que podem enviar dados sobre o seu estado de saúde e até resultados de exames para o médico, aonde quer que ele esteja localizado, podendo, inclusive, ver estas informações do seu smartphone.”
- C) “A Internet das Coisas traz centenas de milhares de dispositivos trocando informações entre si pela Internet. Informações que, por exemplo, podem ter sido coletadas através de dispositivos ligados ao corpo de um paciente, e que podem enviar dados sobre o seu estado de saúde e até resultados de exames para o médico; aonde quer que ele esteja localizado, podendo, inclusive, ver estas informações do seu smartphone.”
- D) “A Internet das Coisas traz centenas de milhares de dispositivos trocando informações entre si pela Internet. Informações que, por exemplo, podem ter sido coletadas através de dispositivos ligados, ao corpo de um paciente, e que podem enviar dados sobre o seu estado de saúde e até resultados de exames para o médico – aonde quer que ele esteja localizado –, podendo, inclusive, ver estas informações do seu smartphone.”

05

Em “[...] estão sujeitos à ação de pessoas mal intencionadas.” (3º§), o uso do acento indicador de crase está correto de acordo com as normas gramaticais, o mesmo NÃO ocorre em:

- A) Sua opinião é semelhante à de João.
- B) É preciso evitar à radiação excessiva.
- C) Dirigiu-se àquelas pessoas com satisfação.
- D) Há mais recursos à disposição da população.

06

As palavras apresentam funções sintáticas distintas de acordo com as relações estabelecidas na oração ou período. Assinale o termo que desempenhe a mesma função sintática do termo destacado em: “[...] todos queremos aproveitar as oportunidades que a Internet das Coisas pode proporcionar [...]” (7º§)

- A) “[...] ver estas informações do seu smartphone.” (2º§)
- B) “A Internet das Coisas traz centenas de milhares de dispositivos [...]” (2º§)
- C) “[...] outro dispositivo que esteja conectado à rede interna da nossa casa [...]” (3º§)
- D) “Com a rápida expansão da utilização da Internet das Coisas em todo o mundo [...]” (1º§)

07

Na construção do 5º§ do texto, o autor utiliza como estratégia características de uma sequência tipológica também vista em:

- A) “Pergunte só a ele como é!”
- B) “O problema é que ela é muito ciumenta!”
- C) “Ontem mesmo eu fui e cheguei quase quatro horas da madrugada.”
- D) “Para ser mais preciso estou no meu quarto, escrevendo na escrivania, com um *Micro System* ligado na minha frente.”

08

Os questionamentos feitos no último parágrafo têm por finalidade

- A) orientar o leitor sobre o assunto questionado.
- B) inserir uma nova situação no contexto já apresentado.
- C) provocar o leitor à uma reflexão acerca do assunto tratado.
- D) estabelecer uma relação lógico-discursiva com os argumentos apresentados anteriormente.

15

Em uma escola tem-se que “todo aluno míope possui altura inferior a 1,70 m e nenhum aluno repetente é míope.”

Sobre os alunos dessa escola, é correto afirmar que:

- A) Todo aluno repetente tem altura inferior a 1,70 m.
- B) Nenhum aluno repetente tem altura inferior a 1,70 m.
- C) Algum aluno repetente não tem altura inferior a 1,70 m.
- D) Algum aluno com altura inferior a 1,70 m não é repetente.

16

Se André usa o computador, então o ar-condicionado fica ligado. Se o ar-condicionado fica ligado, então as janelas ficam fechadas. Se as janelas ficam fechadas, então a luz fica acesa. Considere que num certo dia a luz NÃO ficou acesa, logo:

- A) O ar-condicionado ficou ligado e André usou o computador.
- B) As janelas ficaram fechadas e o ar condicionado ficou ligado.
- C) O ar-condicionado não ficou ligado e André usou o computador.
- D) As janelas não ficaram fechadas e André não usou o computador.

17

Um veículo apresenta uma variação na sua velocidade de forma que percorre a cada minuto 5 m a mais do que havia percorrido no minuto anterior. Se no primeiro minuto de seu movimento o veículo deslocou 5 m, quanto tempo ele levou para acumular um percurso de 1,5 km?

- A) 18 minutos.
- B) 20 minutos.
- C) 24 minutos.
- D) 30 minutos.

18

Uma certa quantia em dinheiro foi gasta num período de três dias da seguinte forma:

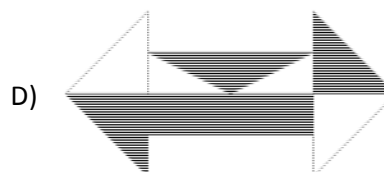
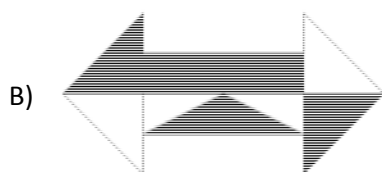
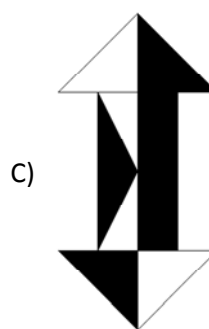
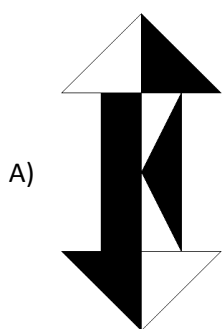
- no primeiro dia, o valor gasto foi igual a um terço do valor gasto no terceiro dia;
- no segundo dia, o valor gasto foi igual a metade do total gasto no primeiro e no terceiro dia; e,
- nos dois últimos dias o valor gasto totalizou R\$ 270,00.

A quantia gasta nestes três dias foi de:

- A) R\$ 324,00.
- B) R\$ 336,00.
- C) R\$ 342,00.
- D) R\$ 354,00.

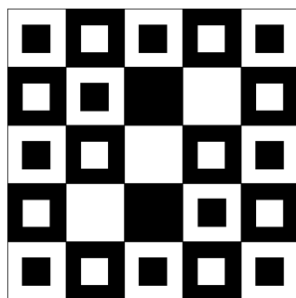
19

Qual das figuras a seguir é DIFERENTE das demais?



20

Seja a figura a seguir.



A área em negro em relação à área total da figura corresponde a:

- A) 48%. B) 50%. C) 62%. D) 75%.

CONHECIMENTO GERAIS

O texto a seguir contextualiza o tema tratado nas questões de 21 a 23. Leia-o atentamente.

“Nos últimos tempos, ler o jornal se tornou uma experiência entristecedora e revoltante. Só tem desgraça: bombardeios em Gaza, conflitos com separatistas na Ucrânia, o brutal avanço do Estado Islâmico no Iraque e na Síria... Às vezes parece que o mundo inteiro está em guerra. Mas o pior é que, de acordo com especialistas, isso é verdade. De 162 países estudados pelo IEP (*Institute for Economics and Peace's*), apenas 11 não estão envolvidos em nenhum tipo de guerra. Para ficar ainda mais complicado: desde 2007, o mundo está ano a ano cada vez menos pacífico, como explica esta reportagem do *Independent*. “Ah, mas a Inglaterra não está em guerra. Nem a Alemanha”... Que nada. Apesar de não haver nenhuma guerra em curso dentro do país, os ingleses se envolveram conflitos como o do Afeganistão.”

(Disponível em: http://www.brasilpost.com.br/2014/08/15/paises-em-guerra-mundo_n_5683289.html.)

21

O critério básico para ranquear os países envolvidos em algum tipo de guerra é o envolvimento em “incompatibilidades concernentes ao governo ou ao território, em que o uso de força armada entre duas partes – quando ao menos uma delas seja o governo de um Estado – resulte em ao menos 25 mortes relacionadas a confrontos por ano”. Por isso, no caso do Brasil é correto afirmar que

- A) é uma nação envolvida numa grande guerra civil interna devido aos altíssimos índices de violência.
 B) encontra-se incluído entre as nações em guerra por seu envolvimento nos conflitos em Timor Leste.
 C) está entre as 11 nações estudadas que não estão, segundo o IEP, envolvidas em nenhum tipo de conflito.
 D) localiza-se numa região de grandes conflitos por terra e políticos, o que o inclui entre a maioria em guerra.

22

“Quando observa-se os indicadores criminalidade, população carcerária e facilidade de acesso a armas, o Brasil se classifica no *ranking* de paz global na metade de baixo da lista cujos extremos são em primeiro lugar a Islândia (1º) e em último lugar a nação do Oriente Médio que vive uma das mais sangrentas guerras civis de sua história.” Trata-se do(a):

- A) Irã. B) Síria. C) Israel. D) Palestina.

23

A América do Sul é considerada uma região calma quando comparada a outras partes do mundo, no entanto, já viveu graves conflitos entre nações dos quais destacam-se:

- I. A disputa pela região do Chaco, área útil para a criação de gado e até para produção de petróleo, gerou uma desastrosa guerra entre Paraguai e Bolívia, num grande conflito vencido pelo Paraguai.
 II. Uma sangrenta disputa pela posse das Ilhas Malvinas, no sul do pacífico, colocou Argentina e Inglaterra em guerra durante mais de uma década, encerrando-se com anexação do território à Argentina.
 III. Chile de um lado e do outro Peru e Bolívia lutaram pelo controle de parte do deserto de Atacama, território rico em recursos minerais na denominada Guerra do Pacífico que foi vencida pelos chilenos.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- A) I, II e III. B) I, apenas. C) I e III, apenas. D) II e III, apenas.

24

O número de matrículas em cursos presenciais nas instituições públicas e privadas de ensino superior no país cresceu cerca de 130% entre 2000 e 2013. Os dados são do Mapa do Ensino Superior no Brasil 2015 lançado em outubro pelo Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior (SEMESP), que congrega cerca de 200 mantenedoras. A publicação traz estatísticas e informações sobre o ensino superior no país relativas a 2013 por mesorregiões do Brasil e dados sobre o Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) até 2015. O exame do Governo Federal que avalia o ensino superior no Brasil atende pela sigla de:

- A) Enem. B) Enade. C) Encceja. D) Prova Brasil.

25

Considerado um dos maiores acordos comerciais das últimas décadas, envolvendo 12 economias internacionais que representam cerca de 40% da produção mundial, foi anunciado, em outubro de 2015, o Tratado Transpacífico que para o Brasil é

- A) positivo já que está incluído entre as nações signatárias do tratado.
B) preocupante já que o país pode perder mercado para seus produtos.
C) negativo, pois não poderá mais comercializar com os países deste tratado.
D) indiferente, pois o tratado abrange nações com as quais o Brasil não comercializa.

26

Os objetivos de redução dos gases de efeito estufa, anunciados até agora em nível mundial, levariam a um aquecimento climático “bem superior a dois graus”, limite fixado pela Organização das Nações Unidas (ONU), segundo estudo divulgado em setembro de 2015, em *Bonn* (Alemanha). Ocupando o posto de maior país emissor de gases do efeito estufa está:

- A) Índia. C) Rússia.
B) Brasil. D) Estados Unidos da América.

27

“Um mapa feito pelo Centro de Pesquisas *Pew*, com dados da Organização das Nações Unidas (ONU), revelou que existem mais _____ que _____ no mundo e eles estão _____ distribuídos no mundo.” Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente a afirmativa anterior.

- A) homens / mulheres / mal C) homens / mulheres / bem
B) mulheres / homens / mal D) mulheres / homens / bem

O trecho a seguir contextualiza o tema tratado nas questões de 28 a 30. Leia-o atentamente.

“Os países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) enfrentam grave crise de refugiados, com mais de 800 mil pedidos de asilo em 2014, diz relatório divulgado hoje (22) em Paris pela organização. O número de pedidos de asilo representou aumento de 46% em 2014 – índice não visto desde 1992, o segundo maior em 35 anos – e poderá ser ainda maior em 2015. Os principais países de destino são a Alemanha, os Estados Unidos, a Turquia, a Suécia e a Itália. A França está na sexta posição, depois de ficar, por longo tempo, entre os três principais países de destino.”

(Disponível em: <http://agenciabrasil.etc.com.br/internacional/noticia/2015-09/paises-da-ocde-receberam-mais-de-800-mil-pedidos-de-asilo-em-2014>. e http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/01/150103_qa_imigracao_lab.)

28

As afirmativas que apresentam situações causais da crise migratória que atinge atualmente a Europa são:

- I. A sangrenta guerra civil na Síria aumentou o número de sírios em busca de refúgio na Europa, transformando esta nacionalidade na que mais está migrando ilegalmente à UE.
II. A quebra dos mercados emergentes, como China, Brasil e Rússia, com diminuição abrupta e contínua dos postos de trabalho tem levado um grande fluxo de migrantes destas nações para os países desenvolvidos.
III. A agitação social que resultou da Primavera Árabe levou diversas pessoas a arriscar suas vidas atravessando o Mediterrâneo em barcos lotados e em péssimo estado para fugir dos conflitos graves enfrentados em seus países de origem.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- A) I, II e III. B) I, apenas. C) I e III, apenas. D) II e III, apenas.

29

Sobre a organização tratada no texto NÃO é correto afirmar que

- A) tem sede em Paris, França, tendo sido fundada para suceder a Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN).
- B) embora não seja membro, o Brasil, como *key partner* (parceiro-chave), pode participar de Comitês da Organização e de inúmeras áreas de trabalho.
- C) atua nos âmbitos internacional e intergovernamental e reúne os países mais industrializados do mundo e alguns países emergentes, como México, Chile, Coreia do Sul e Turquia.
- D) sua estrutura compreende o Secretariado Técnico, as Agências, os Centros de Pesquisa e os Comitês intergovernamentais especializados em temas variados de economia internacional e de políticas públicas, como comércio, investimentos, finanças, tributação, energia, siderurgia, serviços, economia do trabalho, política ambiental e outros.

30

O Brasil é signatário dos principais tratados internacionais de direitos humanos e é participante da Convenção das Nações Unidas de 1951 sobre o Estatuto dos Refugiados e do seu Protocolo de 1967. O país promulgou, em julho de 1997, a sua Lei de Refúgio (nº 9.474/1997), contemplando os principais instrumentos regionais e internacionais sobre o tema. A lei brasileira de refúgio criou o Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE), um órgão que lida principalmente com a formulação de políticas para refugiados no país, com a elegibilidade, mas também com a integração local dos refugiados e que é interministerial, sendo presidido pelo Ministério da(s):

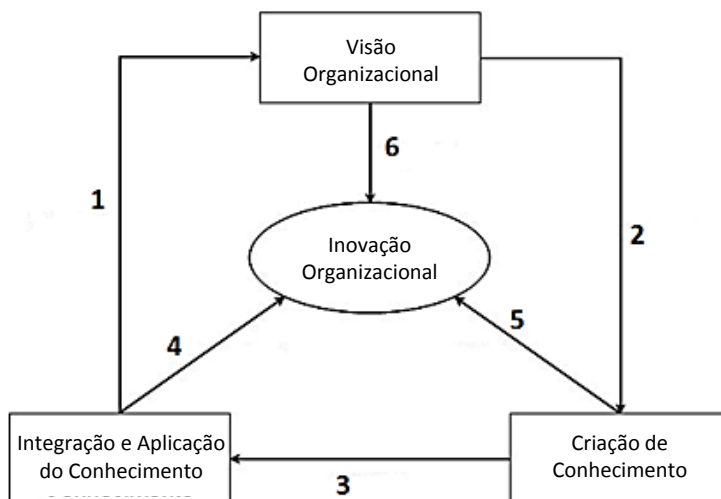
- A) Justiça.
- B) Defesa.
- C) Relações Exteriores.
- D) Integração Nacional.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31

“Nas organizações, o processo de criação de conhecimento organizacional é o principal fator para geração de inovações. Segundo o modelo desenvolvido por *Johannessen, Olsen e Olaisen* (1999), os princípios fundamentais da teoria da inovação, com a gestão do conhecimento e a visão organizacional devem ser relacionados de forma que beneficie a geração de inovação.”

(*Dávila, G. A. 2008. Leocádio, L; Varvakis, G. Inovação e Gerenciamento de Processos: uma análise baseada em gestão do conhecimento. Revista de Ciência da Informação. V9, n3. 2008. Adaptado.*)



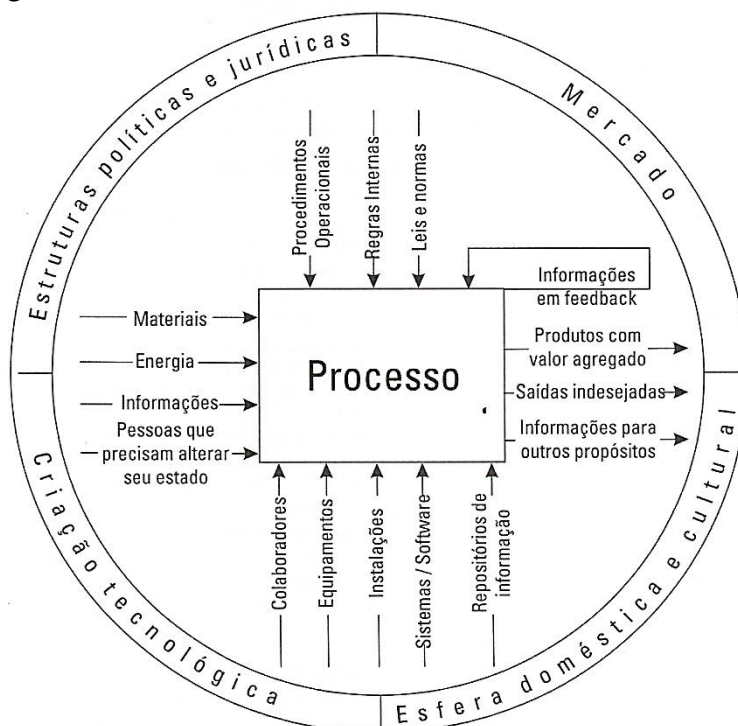
(*JOHANNESSEN, Jon-Arild; OLSEN Bjorn; OLAISEN, Johan. Aspects of innovation theory based on knowledge-management. International Journal of Information Management, n. 19, p. 121-139, 1999.*)

Com base na imagem e na citação anteriores, a sequência correta é:

- A) 1 – permite; 2 – inicia; 3 – suporta; 4 – reforça; 5 – auxilia; e, 6 – suporta.
- B) 1 – inicia; 2 – suporta; 3 – reforça; 4 – suporta; 5 – direciona; e, 6 – auxilia.
- C) 1 – reforça; 2 – direciona; 3 – permite; 4 – inicia; 5 – suporta; e, 6 – suporta.
- D) 1 – direciona; 2 – suporta; 3 – permite; 4 – inicia; 5 – reforça; e, 6 – direciona.

32

Na abordagem por processos, o trabalho realizado nas empresas pressupõe o pleno entendimento do negócio, a capacidade de se organizar em equipes multifuncionais, o conhecimento das metas e dos objetivos e de como alcançá-los mediante medições de desempenho e da flexibilização da cultura organizacional. De acordo com o exposto, analise a figura a seguir.



(Pinto Júnior, A. D. *Fatores que impactam a implantação de tecnologias de gestão baseadas em processos em uma empresa pública*. 2008. 146f. *Dissertação (Mestrado em Administração Pública e de Empresas)*. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2008.)

Considerando o enunciado e a figura, assinale a afirmativa correta.

- A) A gestão de processos estabelece os processos-chave do negócio e identifica objetivos e metas que devem ser cumpridas.
- B) Os procedimentos operacionais e as regras internas podem ser considerados atividades de controle do processo e as leis e as normas são consideradas fatores externos.
- C) Um processo é decomposto em macroprocesso e composto de subprocessos inter-relacionados, mas não interativos que transformam entradas em saídas e que produzem valor para um grupo interessado.
- D) A execução simultânea de várias etapas e de vários resultados similares podem ser considerados como uma elaboração progressiva, pois possuem características que integram os conceitos de temporário e único. Como o produto de cada projeto é único, as características peculiares que o distinguem devem ser progressivamente elaboradas.

33

“O Tribunal de Justiça do Trabalho na busca de adequar seu planejamento estratégico com a realidade do tribunal passou a utilizar o indicador de desempenho *Balanced Scorecard* (BSC). Dentro desse processo foi definido o objetivo de facilitar o acesso à justiça que auxiliaria o Tribunal a alcançar sua visão.” O objetivo definido pelo Tribunal se encaixa em qual perspectiva do BSC?

- A) Cliente.
- B) Financeiro.
- C) Crescimento.
- D) Processos internos.

34

“Certo Analista de Processos Organizacionais da PRODEB, no processo de Gerenciamento de Qualidade, necessitou utilizar o indicador de capacidade ou habilidade (Índice de Capacidade do Processo) – C_p para medir a variabilidade de um de seus processos.” Considerando-se que este processo possui $C_p = 0.57$ e o desvio-padrão $\sigma = 0.70$, é correto afirmar que

- A) o processo é incapaz, pois tem $C_p < 1$.
- B) o processo é aceitável, pois possui $0 \leq C_p \leq 0.5$.
- C) o processo é aceitável, mas possui desvio-padrão acima do permitido.
- D) o processo é capaz e o desvio-padrão encontra-se no limite máximo permitido.

35

“Quem tem olho em terra de cego é rei”. Este ditado aplica-se perfeitamente às organizações que efetuam a gestão de risco e conformidade.”

(Tech. Conformidade e Gestão de Risco. Disponível em: <http://ktech.pt/ksecurity/conformidade-e-gestao-de-risco/>. Acesso em: 20/09/2015.)

De acordo com a citação anterior, analise as afirmativas a seguir.

- I. A gestão de conformidade propicia os padrões e as metodologias e a gestão de risco, a informação do que se passa na infraestrutura, facilitando maior visibilidade dos principais riscos e ameaças para a organização.
- II. A ISO 19600:2014 é uma norma internacional que fornece orientações para estabelecer, desenvolver, implementar, avaliar, manter e melhorar o sistema de gestão de conformidade de forma efetiva e ágil dentro da organização.
- III. A lei *Sarbanes-Oxley* foi criada para manter a conformidade do setor financeiro das organizações de modo a mitigar riscos aos negócios, evitar a ocorrência de fraudes ou assegurar que haja meios de identificá-las quando ocorrem, garantindo a transparência na gestão das empresas.
- IV. A avaliação da conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhada e avaliada, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou, ainda, um profissional atende a requisitos pré-estabelecidos por normas ou regulamentos, com o menor custo possível para a sociedade.

Estão corretas as afirmativas

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

36

Mudanças sempre estiveram presentes em todos os desafios que o gestor enfrenta. No entanto, sua forma de ser vista e gerenciada foi se modificando ao longo dos anos e muitas organizações se reinventaram para se tornarem mais competitivas. Sendo assim,

“Não há progresso sem mudanças. E quem não consegue mudar a si mesmo, acaba não mudando coisa alguma.”

(George Slaw.)

Sobre a gestão de mudanças, é INCORRETO afirmar que

- A) a mudança estrutural com a mudança comportamental são capazes de ocasionar diferentes problemas e resistências que podem levar o processo de mudança ao fracasso.
- B) a pesquisa-ação se refere a um processo de mudança baseado na coleta sistemática de dados, seguida da seleção de uma ação de mudança com base no que os dados analisados indicam.
- C) o objetivo da gestão de mudanças na implantação do BPM é garantir que as atividades dos indivíduos que serão os executores dos processos estarão alinhadas com as estratégias organizacionais.
- D) dependendo do caráter da mudança e da complexidade de seu gerenciamento, é importante definir uma equipe de mudança que, sob a liderança do gerente da mudança, possa estabelecer os diagnósticos organizacionais, os planos de mudança, supervisionar e avaliar suas implantações.

37

Para melhorar a Governança de TI, existem diferentes metodologias e *frameworks* que podem ajudar no controle de uma empresa. Quatro dessas metodologias e *frameworks* são: BSC, Six Sigma, ITIL e COBIT. Relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. BSC.
2. ITIL.
3. COBIT.
4. Six Sigma.

- () Auxilia na melhora contínua da eficiência das operações de TI e na qualidade de atendimento ao cliente.
- () Proporciona uma melhora na qualidade e capacidade de medição da governança em todo o ciclo de vida da TI ou implementação de um sistema de controle para conformidade regulamentar.
- () É uma metodologia de resolução de problemas que reduz custos e melhora a satisfação do cliente, reduzindo desperdício em todos os processos envolvidos na criação e entrega de seus produtos e/ou serviços.
- () Permite a criação de uma linguagem comum entre a função e os seus clientes internos, orientando a definição de prioridades de investimentos, o controle do desempenho desejado e a compreensão, por toda a equipe de TI, das metas e iniciativas necessárias.

A sequência está correta em

- A) 3, 4, 1, 2. B) 2, 3, 4, 1. C) 4, 1, 2, 3. D) 1, 2, 3, 4.

38

“Uma pesquisa realizada em uma instituição de ensino superior teve como objetivo verificar a gestão de controles internos adotada pela administração central de uma instituição, por meio da identificação da percepção dos Pró-Reitores/Secretários, Diretores e Funcionários em relação aos princípios da metodologia COSO *Enterprise Risk Management* – ERM, desenvolvida pelo *The Comittee of Sponsoring Organizations*, para avaliar os riscos inerentes na instituição.”

(Gestão de Controles Internos Baseados na Metodologia COSO ERM: um estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior Pública Disponível em: <http://www.controladoria.ufpe.br>. Acesso em: 10 de set. 2015. Adaptado.)

Em relação à gestão de risco, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Um evento é um incidente ou uma ocorrência gerada com base em fontes internas e externas que afeta a realização dos objetivos. Os eventos podem causar impactos positivos, negativos ou ambos.
- B) As organizações, seja com ou sem fins lucrativos ou órgão do governo, existem para gerar valor para as partes interessadas. Todas as organizações enfrentam incertezas, e o desafio do nível tático é determinar o nível de incerteza que ela está preparada para enfrentar durante a geração de valor para os interessados.
- C) Em uma organização existe um relacionamento direto entre os objetivos, que uma organização empenha-se em alcançar, e os componentes do gerenciamento de riscos corporativos, tais como: informações e comunicações, ambiente interno, monitoramento, que representam aquilo que é necessário para o seu alcance.
- D) A gestão de riscos é um processo dinâmico e contínuo e crucial para a boa governança de qualquer empresa. Portanto, deve-se ter a capacidade e competência para diagnosticar, priorizar, monitorar e gerir os seus riscos, sempre atenta às mudanças do ambiente interno e externo para não ser surpreendida por riscos desconhecidos ou não controlados.

39

Em relação ao Ciclo BPM unificado, é correto afirmar que

- A) é indicado como ferramenta a ser adotada para um amplo gerenciamento de processos de negócios.
- B) na implementação do BPM é sempre necessário seguir todas as fases especificadas no ciclo para todos os processos.
- C) o BPM resolve os problemas de desempenho da organização e é implantado pela tecnologia da informação e comunicação.
- D) é composto por quatro fases principais: planejar o BPM, documentar e analisar, implantar processos e monitorar o desempenho de processos.

40

Analise as afirmativas, marque V para as verdadeiras e F para as falsas.

- () A implantação do gerenciamento de desempenho, utilizando o indicador *Balanced Scorecard* (BSC), não pode ser organizada utilizando o PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).
- () É dever do profissional da administração exercer a profissão com zelo, diligência e honestidade, defendendo os direitos, bens e interesses dos clientes, instituições e sociedade sem abdicar de sua dignidade, prerrogativas e independência profissional.
- () Uma das formas de gerenciar processos é a criação de comitês multidisciplinares que, reunindo-se periodicamente, assumem a responsabilidade pela gestão rotineira dos processos, acompanhamento de indicadores, tais como: estabelecimento de metas, ciclos de *karoshis* e análises críticas dos resultados.
- () O Diagrama de *Gantt* é uma ferramenta muito eficaz para o controle do progresso de projetos. Representa as informações do cronograma em que as atividades são listadas no eixo horizontal, as datas no vertical e, nas barras horizontais, as durações das atividades posicionadas de acordo com as datas de início e término. Dessa forma, permite visualizar o avanço de cada etapa da estrutura analítica do projeto.

A sequência está correta em

A) F, V, F, V.

B) V, F, V, F.

C) F, V, V, F.

D) V, F, F, V.

INSTRUÇÕES

1. Material a ser utilizado: caneta esferográfica de tinta azul ou preta, feita de material transparente e de ponta grossa. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular desligado e devidamente identificado.
2. Não é permitida, durante a realização das provas, a utilização de calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha ou corretivo. Especificamente, não é permitido que o candidato ingresse na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipod*, *ipad*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, calculadora, câmera fotográfica, controle de alarme de carro, relógio de qualquer modelo etc.
3. Durante a prova, o candidato não deve levantar-se, comunicar-se com outros candidatos e fumar.
4. A duração da prova é de 04 (quatro) horas, já incluindo o tempo destinado à entrega do Caderno de Provas e à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do Cartão de Respostas (Gabarito).
5. Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao sanitário, devendo no percurso permanecer absolutamente calado, podendo antes e depois da entrada sofrer revista através de detector de metais. Ao sair da sala no término da prova, o candidato não poderá utilizar o sanitário. Caso ocorra uma emergência, o fiscal deverá ser comunicado.
6. O Caderno de Provas consta de 40 (quarenta) itens de múltipla escolha. Leia-o atentamente.
7. **Os itens das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 04 (quatro) opções (A a D) e uma única resposta correta.**
8. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) que lhe foi fornecido estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto, ou tenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao fiscal.
9. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
10. O candidato poderá retirar-se do local de provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização, contudo, não poderá levar consigo o Caderno de Provas, sendo permitida essa conduta apenas no decurso dos últimos 60 (sessenta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão sair juntos. Caso o candidato insista em sair do local de aplicação das provas, deverá assinar um termo desistindo do Processo Seletivo e, caso se negue, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal da sala e pelo Coordenador da Unidade.

RESULTADOS E RECURSOS

- As provas aplicadas, assim como os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na *internet*, no *site* www.idecan.org.br, a partir das 16h00min do dia subsequente ao da realização das provas.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 02 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente à divulgação, em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Processo Seletivo no *site* www.idecan.org.br.
- A interposição de recursos deverá ser feita via *internet*, através do Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, com acesso pelo candidato ao fornecer dados referentes à sua inscrição apenas no prazo recursal, ao IDECAN, conforme disposições contidas no *site* www.idecan.org.br, no *link* correspondente ao Processo Seletivo.