

CIA. DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA - PRODEB

PROCESSO SELETIVO – EDITAL Nº 01/2018

NÍVEL SUPERIOR – TARDE

ANALISTA DE TIC II - PROCESSOS

Nome do Candidato _____

Inscrição _____



COMPOSIÇÃO DO CADERNO

Língua Portuguesa	01 a 10
Raciocínio Lógico e Matemático	11 a 20
Noções Administrativas	21 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 50



INSTRUÇÕES

- Confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência, comunique ao fiscal.
- O único documento válido para avaliação é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser preenchida da seguinte maneira: ●
- O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação, não podendo, no entanto, levar o caderno de questões e nenhum tipo de anotação de suas respostas.
- Os 3 (três) últimos candidatos só poderão retirar-se da sala juntos, após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno.
- Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas, devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões somente se aguardar em sala até o término do prazo de realização da prova estabelecido em edital.
- As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - www.institutoaocp.org.br, no dia posterior à aplicação da prova.
- O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas incorrerá na eliminação do candidato.

POR QUE HOJE EM DIA ABANDONAMOS TANTOS PROJETOS DE VIDA?

DÊNIS ATHANÁZIO

Alguma vez você já contabilizou ou avaliou o número de projetos pessoais que abandonou durante a vida? Por que é que temos tanta dificuldade em manter relacionamentos e afetos, terminar e fechar o “ciclo” de cursos e estudos que nós mesmos escolhemos? Tudo a nossa volta perde o brilho muito rápido onde vivemos a todo tempo, entre a rápida euforia e o tédio. Se essa realidade tivesse uma cor, pra mim seria cinza.

É claro que existem projetos que temos que abandonar devido aos infortúnios contingenciais ligados às diversas realidades psíquicas, sociais ou familiares incontroláveis que fazem parte da nossa existência. Comumente tais realidades diminuem nossa humanidade e geram uma espécie de dor sem sentido, daquelas que não precisaríamos passar. Refletindo sobre a minha história, suspeito de possíveis dificuldades que temos e que levam a essa inconstância desenfreada.

Uma delas diz respeito à forma como nossa sociedade atual e grandemente excludente se apresenta e funciona, da qual não conseguimos fugir, em que quase tudo é líquido, e a mudança é tão rápida que, quando percebemos, ela já mudou de novo. E, quando se vê, nossos projetos e planos iniciais já foram substituídos sem nem termos chegado à metade do caminho que havíamos planejado. É dessa fonte que nasce aquela sensação de estarmos perdidos.

A segunda é a extrema dificuldade que hoje em dia temos em lidar com as nossas frustrações diárias. Parece-me que o tempo todo nos é dito que temos que fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer imediato, mas quem é minimamente responsável e maduro sabe que essa tarefa é impossível. Seja qual for a sua escolha de vida, quase tudo tem um lado chato e quase desanimador, mas que é necessário realizá-lo. Quando escolhemos não fazê-lo, podemos parar e não terminar o que começamos.

E por último e não raramente, para não fechar determinados ciclos, nos boicotamos inconscientemente, procrastinando ou abandonando nossos sonhos pelo temor neurótico

de não darmos conta do que escolhemos, agora que somos socialmente e legalmente autorizados a fazê-lo.

Essa sociedade (que não podemos esquecer que somos todos nós) não permite falhas, exige padrões e adaptações inalcançáveis de vida. Temos que refletir sobre esse nosso autoboicote e talvez conseguiremos manter ou terminar o que começamos e nos propusemos a realizar. Pois, do contrário, ficaremos “sentados no sofá” sempre com o conflito interno do “poderia ser” ou “poderia dar certo” e com o conformismo que “nos protege” da frustração das coisas que podem dar errado no caminho.

Arrisco-me a pensar que, mesmo em outra época, Martin Luther King estava passando por essa mesma crise que enfrentamos hoje ao corajosamente escrever: “É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar. É melhor tentar, ainda que em vão, que sentar-se, fazendo nada até o final. Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias frios em casa me esconder. Prefiro ser feliz embora louco, que em conformidade viver”.

Retirado e adaptado de <http://obviousmag.org/denis_athanazio/2017/por-que-hoje-em-dia-abandonamos-tantos-projetos-de-vida.html#ixzz5B037ZeOv>.

1. Em relação ao texto “Por que hoje em dia abandonamos tantos projetos de vida?”, de Dênis Athanázio, assinale a alternativa que apresenta o tema principal.

- (A) A satisfação da sociedade em destruir os sonhos e planos das pessoas.
- (B) Os sentimentos de desilusão e frustração encontrados pelas pessoas ao iniciar um projeto.
- (C) A justificativa para que as pessoas abandonem seus projetos de vida sem se sentirem culpadas.
- (D) A dificuldade das pessoas em concretizar projetos de vida.
- (E) A monotonia e a chatice dos projetos de vida.

2. Assinale a alternativa que expressa o significado da palavra destacada na frase: “Comumente tais realidades diminuem nossa humanidade e geram uma espécie de dor sem sentido, daquelas que não precisaríamos passar”.

- (A) Característica do que não é comum ou normal, extraordinário.

- (B) Aquilo que é exclusivo, único, distinto, especial.
- (C) Maneira comum, ordinária, que apresenta frequência ou modo habitual.
- (D) Qualidade inferior, menor, insignificante.
- (E) Característica do que se realiza em comunhão, em conjunto com o outro.

3. Em “Parece-me que o tempo todo nos é dito que temos que fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer imediato, mas quem é minimamente responsável e maduro, sabe que essa tarefa é impossível”, a expressão em destaque refere-se a

- (A) “[...] fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer”.
- (B) “[...] (ser) minimamente responsável e maduro [...]”.
- (C) “[...] o tempo todo nos é dito [...]”.
- (D) “Parece-me que [...]”.
- (E) “[...] temos que fazer [...]”.

4. Assinale a alternativa que substitui, sem prejuízo de sentido e considerando as devidas alterações de concordância, as palavras destacadas em: “É claro que existem projetos que temos que abandonar devido aos infortúnios contingenciais ligados às diversas realidades psíquicas, sociais ou familiares incontroláveis que fazem parte da nossa existência”.

- (A) Adversidades eventuais.
- (B) Problemas sucessivos.
- (C) Dificuldades frequentes.
- (D) Dilemas constantes.
- (E) Dúvidas previstas.

5. Assinale a alternativa que apresenta a justificativa correta quanto à acentuação gráfica das palavras seguintes.

- (A) “Você” recebe acento porque é uma palavra monossílaba.
- (B) “Psíquicas” é acentuada porque é uma palavra proparoxítona.
- (C) A palavra “tão” recebe acento porque é paroxítona terminada em “o”.
- (D) “Época” possui acento por ser uma palavra paroxítona terminada em “a”.
- (E) A palavra “incontroláveis” recebe acento por ser oxítona terminada em “s”.

6. Assinale a alternativa que apresenta, dentre os sinais de pontuação destacados, aquele que enfatiza uma palavra ou expressão empregada fora de seu contexto habitual.

- (A) Em “Arrisco-me a pensar que, mesmo em outra época, Martin Luther King estava passando por essa mesma crise que enfrentamos hoje ao corajosamente escrever: “É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar” ”.
- (B) Em “Alguma vez você já contabilizou ou avaliou o número de projetos pessoais que abandonou durante a vida?”
- (C) “Essa sociedade (que não podemos esquecer que somos todos nós) não permite falhas, exige padrões e adaptações inalcançáveis de vida”.
- (D) “Seja qual for a sua escolha de vida, quase tudo tem um lado chato e quase desanimador, mas que é necessário realizá-lo”.
- (E) “Temos que refletir sobre esse nosso autoboicote e talvez conseguiremos manter ou terminar o que começamos e nos propusemos a realizar. Pois, do contrário, ficaremos “sentados no sofá” sempre com o conflito interno do “poderia ser” ou “poderia dar certo” e com o conformismo que “nos protege” da frustração das coisas que podem dar errado no caminho”.

7. Sobre os elementos de comunicação em: “Por que hoje em dia abandonamos tantos projetos de vida?”, assinale a alternativa correta.

- (A) O leitor é o emissor, o autor é o receptor e a linguagem não verbal é o código da mensagem.
- (B) O autor é o canal de comunicação, o leitor representa os ruídos na comunicação e a mensagem é representada por linguagem não verbal.
- (C) O leitor é o canal de comunicação, o autor é o código e o contexto é a mensagem.
- (D) O autor é o emissor, o leitor é o receptor e a linguagem verbal é o código da mensagem.
- (E) A mensagem é o contexto, o código são os ruídos na comunicação e o canal de comunicação é o autor.

8. Assinale a alternativa que indica a figura de linguagem destacada em: “Tudo a nossa volta perde o brilho muito rápido onde vivemos a todo tempo, entre a rápida euforia e o tédio. Se essa realidade tivesse uma cor, pra mim seria cinza.”

- (A) Onomatopeia.
- (B) Metáfora.
- (C) Hipérbole.
- (D) Pleonasma.
- (E) Sinestesia.

9. Assinale a alternativa que apresenta exemplo e justificativa adequados quanto à classe de palavras a que pertencem, bem como sua função no contexto da frase.

- (A) Em “Alguma vez você já contabilizou ou avaliou o número de projetos pessoais que abandonou durante a vida?”, a palavra destacada é uma preposição que indica a relação de dependência entre os termos que a antecedem e a sucedem.
- (B) Em “Tudo a nossa volta perde o brilho muito rápido onde vivemos a todo tempo [...]” os termos destacados são pronomes que caracterizam “nossa volta” e “brilho”.
- (C) Em “Refletindo sobre a minha história, suspeito de possíveis dificuldades que temos e que levam a essa inconstância desenfreada”, a palavra em destaque é um substantivo que caracteriza o sujeito da frase.
- (D) Em “E por último e não raramente, para não fechar determinados ciclos, nos boicotamos inconscientemente, procrastinando ou abandonando nossos sonhos pelo temor neurótico de não darmos conta do que escolhemos, agora que somos socialmente e legalmente autorizados a fazê-lo”, a palavra destacada funciona como um advérbio que modifica o verbo “boicotar” no contexto da frase.
- (E) Em “Por que é que temos tanta dificuldade em manter relacionamentos e afetos, terminar e fechar o “ciclo” de cursos e estudos que nós mesmos escolhemos?”, a palavra destacada é uma conjunção condicional, pois relaciona os dois termos que a contextualizam, “ciclo” e “cursos”.

10. Assinale a alternativa que apresenta colocação pronominal enclítica no caso de verbo infinitivo pessoal.

- (A) “Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias frios em casa me esconder”.

- (B) “É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar”.
- (C) “E por último e não raramente, para não fechar determinados ciclos, nos boicotamos inconscientemente [...]”.
- (D) “Parece-me que o tempo todo nos é dito que temos que fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer imediato [...]”.
- (E) “Seja qual for a sua escolha de vida, quase tudo tem um lado chato e quase desanimador, mas que é necessário realizá-lo”.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

11. Sejam dados dois conjuntos de números inteiros, cada um com dez elementos, sendo que, no conjunto A, dois de seus elementos são desconhecidos e denominados de x e y:

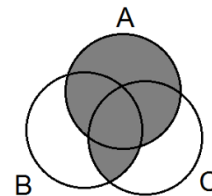
$$A = \{2, 3, 4, 7, 8, 15, 18, 19, x, y\}$$

$$B = \{1, 2, 5, 6, 9, 13, 17, 21, 29, 100\}$$

Sabendo que x é um número inteiro, múltiplo de sete, compreendido entre 22 e 33, e que a soma dos elementos do conjunto A é igual a soma dos elementos do conjunto B, então o valor de y é igual a

- (A) 105.
- (B) 99.
- (C) 93.
- (D) 87.
- (E) 81.

12. Dados três conjuntos: A, B e C, utilizando a simbologia de Conjuntos, o diagrama a seguir é descrito como



- (A) $A \cap B \cap C$.
- (B) $A \cap (B \cup C)$.
- (C) $A \cup (B \cap C)$.

(D) $A \cup B \cap C$.

(E) $A \cup B \cup C$.

13. A sequência a seguir é composta por números que representam uma sequência lógica:

(1 ; 2 ; 3 ; 4 ; 6 ; 6 ; 16 ; 18 ; 12 ; 64 ; 54 ; 24 ; 256 ; 162 ;)

Dessa forma, o próximo número dessa sequência, imediatamente posterior ao número 162, é igual a

(A) 48.

(B) 96.

(C) 42.

(D) 84.

(E) 64.

14. Ana, Beatriz, Carlos, Davi e Evandro trabalham em um setor de informática. Desse setor, foi enviado um e-mail ao chefe deles, porém não havia identificação de quem havia enviado o e-mail.

O chefe foi ao setor onde os cinco trabalham para questionar quem seria o responsável pelo envio do e-mail. Entrevistando cada um, individualmente, o chefe obteve as seguintes respostas:

- "Fui eu", disse Beatriz;

- "Foi a Beatriz ou o Carlos quem enviou o e-mail", disse Ana;

- "Foi a Beatriz", disse Davi;

- "Fui eu", disse Carlos;

- "Foi a Ana quem enviou o e-mail", disse Evandro.

Assim, ficou evidente que todos sabiam quem havia enviado o e-mail mas o chefe percebeu que somente um deles havia dito a verdade. Logo, a pessoa responsável pelo envio do e-mail ao chefe foi

(A) Ana.

(B) Beatriz.

(C) Carlos.

(D) Davi.

(E) Evandro.

15. Sejam dadas as seguintes proposições a respeito de uma empresa:

p: "Se a temperatura ambiente aumenta, então o ar condicionado é ligado."

q: "Se a conta de luz tiver uma redução no último mês, então as máquinas são ligadas."

r: "Se as máquinas são ligadas, então a temperatura ambiente aumenta."

Sabendo-se que, nessa empresa, o ar condicionado não foi ligado, então, é correto afirmar que

(A) algumas máquinas foram ligadas.

(B) as máquinas foram ligadas.

(C) a conta de luz não teve uma redução no último mês.

(D) a temperatura ambiente não diminuiu.

(E) a temperatura ambiente aumentou.

16. A contrapositiva da proposição condicional "Se Felipe é honesto, então Gabriel não é pontual." será dada por

(A) "Se Gabriel não é pontual, então Felipe é honesto."

(B) "Se Felipe não é honesto, então Gabriel é pontual."

(C) "Se Gabriel é pontual, então Felipe é honesto."

(D) "Se Felipe é pontual, então Gabriel não é honesto."

(E) "Se Gabriel é pontual, então Felipe não é honesto."

17. A negação da proposição composta "Osvaldo é brasileiro e Lauro é Chileno." será dada por

(A) "Osvaldo não é brasileiro e Lauro não é chileno."

(B) "Osvaldo é brasileiro e Lauro não é chileno."

(C) "Osvaldo é brasileiro ou Lauro é chileno."

(D) "Osvaldo não é brasileiro ou Lauro é chileno."

(E) "Osvaldo não é brasileiro ou Lauro não é chileno."

NOÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.** Em uma clínica de saúde, foram aplicadas dois tipos de vacinas, A e B, em 400 pacientes. Uma semana após essas aplicações, verificou-se que 200 pessoas tiveram rejeição à vacina A, 150 pessoas tiveram rejeição à vacina B e 100 pessoas não tiveram qualquer rejeição à vacina A e nem à vacina B. Dessa forma, o número de pacientes que tiveram rejeição às duas vacinas, A e B, é igual a
- (A) 300.
(B) 150.
(C) 100.
(D) 50.
(E) 200.
- 19.** Dez equipamentos de informática foram adquiridos por preços iguais. Na revenda desses produtos, em relação ao preço inicial, seis equipamentos foram vendidos com um aumento de 30% e os demais foram vendidos com um desconto de 30%. Dessa forma, comparando o valor total adquirido na revenda com o valor inicial pago por esses dez equipamentos, gerou-se um
- (A) lucro de 10%.
(B) lucro de 4%.
(C) lucro de 6%.
(D) prejuízo de 2%.
(E) prejuízo de 8%.
- 20.** Joaquim é um aventureiro e foi viajar pelo Brasil nas suas últimas férias. Ao consultar todas as suas anotações sobre tal viagem, ele verificou que, no total, ele percorreu 1530 quilômetros, na ordem a seguir:
- de trem, ele percorreu 5/17 do percurso total;
 - de ônibus, ele percorreu 3/5 do percurso restante;
 - de avião, ele percorreu 13/18 do novo percurso restante;
 - de carro de passeio, ele percorreu os demais quilômetros que sobraram.
- Dessa forma, o total de quilômetros que Joaquim percorreu de carro de passeio nessa viagem foi de
- (A) 210.
(B) 180.
(C) 150.
(D) 120.
(E) 90.

- 21.** Para que a administração pública possa desenvolver-se com segurança, eficácia, adotando propósitos embasados nos princípios ético-morais, e possa atender as demandas do cidadão-cliente e da sociedade, é necessário praticar os seguintes princípios de governança pública:
- (A) relações estratégicas; formalização institucional; harmonização pessoal e institucional; e preparo profissional.
(B) relações imparciais; descentralização administrativa e operacional; planejamento de ações; e monitoramento institucional.
(C) relações causais; empoderamento departamental; vigilância financeira e operacional; e atuação proativa.
(D) relações éticas; conformidade em todas as suas dimensões; transparência; e prestação responsável de contas.
(E) relações pessoais; conformidade nos serviços públicos; racionalidade no uso dos recursos e respeito ao contribuinte.
- 22.** Assinale a alternativa que apresenta os aspectos que asseguram a melhoria contínua dos processos nos serviços públicos e possibilita uma gestão pública com mais qualidade para o cidadão-usuário e outras partes interessadas.
- (A) O interesse profissional dos governantes, a implementação de modelos de excelência administrativa, o monitoramento desses modelos e o rigor na gestão das contas públicas.
(B) O acompanhamento dos resultados dos processos, a análise de sua tendência, a sua comparação através do benchmarking e o estabelecimento de metas a serem atingidas.
(C) O emprego de colaboradores adequados, a implantação de programa contínuo de qualificação profissional, a adoção de técnicas de controle e o uso racional dos recursos.
(D) O conhecimento dos governantes de processos de sucesso, o desprendimento público na gestão, a utilização de material de referência e a constante atualização profissional.
(E) O planejamento das organizações públicas, a utilização de instrumentos apropriados de monitoramento dos processos, a busca de melhor qualificação e a gestão da qualidade.

23. Considerando o âmbito da administração pública, qual é a razão lógica para que haja a definição de políticas para o desenvolvimento sustentável que redirecionem o curso dos eventos econômicos com a finalidade de frear e/ou mitigar as atividades que destroem o capital natural ou dissipem recursos renováveis?

- (A) Porque a ecologia sustenta a economia.
- (B) Porque a sustentabilidade debilita os ecociclos.
- (C) Porque a biosfera incentiva a economia.
- (D) Porque a economia tem limites biofísicos.
- (E) Porque a economia sustenta a ecologia.

24. A excelência na gestão pública inclui a construção de uma imagem orientada pelo marketing, com a compreensão do cidadão na mesma perspectiva das organizações privadas. Para isso, é necessário vencer alguns desafios, um desses desafios é

- (A) adotar os princípios econômicos de ganhos em escala.
- (B) implantar ouvidorias que atendam aos desejos dos cidadãos.
- (C) alterar processos para atender às necessidades dos clientes.
- (D) adquirir tecnologias de informação que processem dados.
- (E) estabelecer políticas de gratificação aos servidores.

25. O GESPública tem a missão de promover a gestão pública de excelência, visando contribuir para a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do país. Assinale a alternativa que apresenta os dois fundamentos de excelência da gestão, propagados pela Fundação Nacional da Qualidade e acrescentados pelo GESPública.

- (A) Responsabilidade social e liderança, e constância de propósitos.
- (B) Cultura de inovação e aprendizado organizacional.
- (C) Visão de futuro e valorização das pessoas.
- (D) Pensamento sistêmico e geração de valor.
- (E) Controle social e gestão participativa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. A não ser por algumas exceções, todos os processos existentes num ambiente de negócio podem ser automatizados por um software BPMS. Sobre ferramentas de BPMS, é correto afirmar que

- (A) são um conjunto de tecnologias cuja finalidade é a de facilitar a construção de sistemas que integrem completamente o ambiente de negócio de qualquer organização.
- (B) é um recurso de simulação muito importante, já que permite a análise dos processos de negócios, mas algumas ferramentas apresentam certa complexidade no momento de configurar as simulações.
- (C) realizam processos industriais de forma automatizada.
- (D) são ferramentas para definição de processos de gestão interna.
- (E) é um sistema de informação para ser utilizado no Linux.

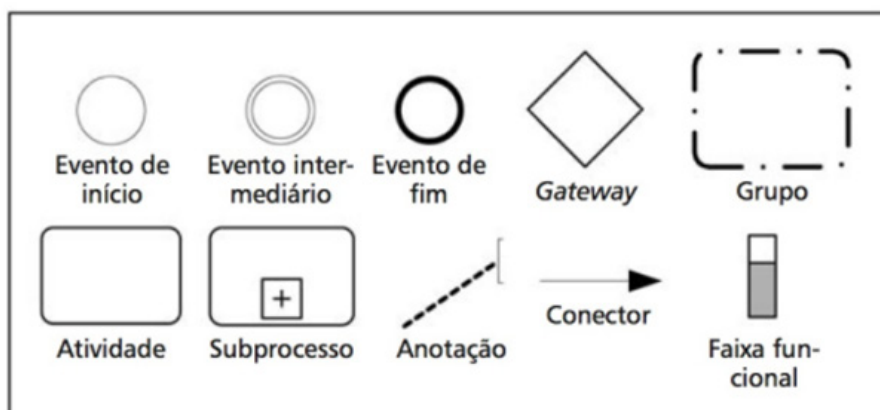
27. Na Gestão de Processos de Negócios, ou Business Process Management (BPM), percebe-se que as organizações no Brasil procuram cada vez mais desenvolver e aprimorar tais iniciativas, principalmente com o objetivo de garantir uma gestão consistente e abrangente. Assim, é correto afirmar que a definição: “Desenvolvido em Java. Suporta métodos como BPMN, UML e BPEL. Permite a simulação de diferentes cenários e a comparação entre estes simultaneamente ou após a simulação”, refere-se a qual ferramenta de BPM?

- (A) ARIS Platform 7.0.
- (B) Aqualogic BPM Studio 5.7.
- (C) WebSphere Business Modeler.
- (D) iGrafx Process 2007.
- (E) Visio 2003 Professional.

28. Através da utilização de formas (stencils) personalizadas, é possível fazer modelos seguindo a notação BPMN, entre outras. Possui grande variedade de aplicações em diversas áreas. O enunciado se refere a qual ferramenta BPM?

- (A) ARIS Platform 7.0.
- (B) Aqualogic BPM Studio 5.7.
- (C) WebSphere Business Modeler.
- (D) iGrafx Process 2007.
- (E) Visio 2003 Professional.

- 29. São passos ou etapas e critérios a serem seguidos em um projeto ou atividade, por exemplo, nas atividades de análise e modelagem de processos (AMOP). Essa definição refere-se à terminologia de**
- (A) Modelo de empresa.
 (B) BPM.
 (C) Técnicas.
 (D) Metodologias.
 (E) BPMS.
- 30. A modelagem visa criar um modelo de processos por meio da construção de diagramas operacionais sobre seu comportamento. A modelagem deve atingir quais objetivos?**
- (A) Propiciar a visualização dos departamentos da empresa por meio de representação gráfica.
 (B) Apresentar um framework do negócio.
 (C) Proporcionar entendimento, aprendizado, definir documentação e propor melhoria, aos quais é possível aplicar o ciclo PDCA visando à busca da melhoria contínua.
 (D) Definir papéis na organização.
 (E) Criar fluxograma de monitoramento e alinhamento para execução do projeto institucional.
- 31. Depois da análise ou do desenho, redesenho, modelagem, organização e melhoria do processo de negócio, é necessário programá-lo em um software BPMS para que seja possível implantá-lo e gerenciá-lo. A esse conjunto dá-se o nome de ciclo de vida do BPMS, que é composto de quatro fases. Quais são as fases do ciclo de vida dos processos do BPMS?**
- (A) Programar ou diagramar o BPMS; Testar e simular o BPMS; Treinar os usuários; Implantar o BPMS.
 (B) Estratégia de Serviço; Desenho de Serviço; Transição de Serviço; Operação de Serviço;
 (C) Melhoria de Serviço Continuada; Análise de Recursos; Definição da Rede; Plano de Projeto do Negócio.
 (D) Análise de requisitos; Desenho do Projeto; Análise de Custos; Implantação do Projeto.
 (E) Analisar os recursos de BPMS; Diagramação BPMS dos componentes do negócio; Implantação; Testes.
- 32. Como técnica de modelagem, é possível a utilização do Business Process Modeling Notation (BPMN), desenvolvida pelo Business Process Management Initiative (BPMI), por se tratar de uma das mais modernas e mais completas disponíveis no mercado. Assim, é correto afirmar que a imagem a seguir refere-se a**



- (A) framework de expansão de soluções do processo.
 (B) estêncil simplificado de objetos de BPMN, usado para a modelagem “caixa de ferramentas” de representação do Visio com recursos específicos.
 (C) portfólio de símbolos utilizados em BPMS.
 (D) possíveis recursos para definição das atividades de processos de BPMN.
 (E) símbolos para definição do fluxo de informação do processo de BPMN.

- 33. É importante, para o sucesso do negócio, realizar um bom mapeamento de processos, e para isso existem ferramentas disponíveis para realizar este trabalho. Sobre mapeamento de processos, é correto afirmar que**
- (A) CPA é uma ferramenta que faz o mapeamento das ações automaticamente.
 - (B) Matriz Gantt monitora o mapeamento por meio de fluxograma.
 - (C) Matriz BPM ajuda a identificar divergências entre dados.
 - (D) 5W1H é uma ferramenta de apoio ao mapeamento. A sigla traz, em inglês, as iniciais para as perguntas: O que? Quando? Onde? Por que? Quem? e Como? trata-se de gráfico de Gantt.
 - (E) uma relação matemática estabelecida entre duas variáveis do processo.
- 34. BPM é uma disciplina gerencial que presume que os objetivos organizacionais podem ser alcançados com mais êxito por meio do gerenciamento de processo. Considerando o conhecimento em gerenciamento de processos de negócios descritos no CBOOK, é correto afirmar que o termo disciplina gerencial refere-se a**
- (A) a um conjunto de conhecimentos que trata de princípios e práticas de administração para orientar recursos organizacionais em direção a objetos definidos.
 - (B) a uma técnica de festão de negócios e alinhamento de processos.
 - (C) a um tipo específico de conhecimento em processos.
 - (D) à ordem, ao regulamento e à conduta que asseguram o bem-estar dos indivíduos da empresa.
 - (E) a uma maneira de regular o processo do negócio.
- 35. BPM trata o trabalho ponta a ponta e a orquestração das atividades ao longo das funções de negócio. Assim, é correto afirmar que, em gerenciamento de processos de negócios descritos no CBOOK, o termo função de negócio refere-se a**
- (A) uma atividade do negócio.
 - (B) um tipo de atuação no processo.
 - (C) uma classificação de trabalho com base em habilidades específicas ou especializações profissionais; por exemplo: vendas, financeiro, produção, suprimentos e distribuição são funções clássicas de negócio.
 - (D) execução de parte do processo.
 - (E) O ciclo original PDCA é empregado no BPM CBOOK apenas como um plano de fundo para algumas discussões, pois qualquer aplicação prática de ciclos de vida de processos de negócio irá variar em função do escopo ao qual é aplicada. Assim, considerando as práticas em processos, é correto afirmar que PDCA refere-se a
- (A) Plano; Does; Checkin e Avaliação.
 - (B) Plan; Do; Check e Act.
 - (C) Planejamento; Direção; Centralização e Avaliação.
 - (D) Planejamento; Doação; Condução e Alteração.
 - (E) Plano; Dia; Conta e Ano.
- 36. O ciclo original PDCA é empregado no BPM CBOOK apenas como um plano de fundo para algumas discussões, pois qualquer aplicação prática de ciclos de vida de processos de negócio irá variar em função do escopo ao qual é aplicada. Assim, considerando as práticas em processos, é correto afirmar que PDCA refere-se a**
- (A) Plano; Does; Checkin e Avaliação.
 - (B) Plan; Do; Check e Act.
 - (C) Planejamento; Direção; Centralização e Avaliação.
 - (D) Planejamento; Doação; Condução e Alteração.
 - (E) Plano; Dia; Conta e Ano.
- 37. PCF – Process Classification Framework – representa uma série de processos inter-relacionados que são considerados de missão crítica. Em relação ao Framework de classificação de serviços (AQPC), o PCF consiste em quatro fases, sendo elas:**
- (A) Análise do Processo; Definição; Desenvolvimento e Implantação.
 - (B) Preparar; Planejar; Implementar e Fazer a Transição.
 - (C) Planejar; Aplicar; Testar e Produzir.
 - (D) Análise; Estruturação; Aplicação e Teste.
 - (E) Análise de Viabilidade; Planejamento; Execução e Manutenção.
- 38. Avaliar a maturidade em processos de uma organização é parte integral da compreensão de onde ele está hoje e onde pretende ir em sua jornada de processos. Considerando avaliação e monitoramento de processos, o que é maturidade em processos?**
- (A) A etapa na qual os processos são finalizados.
 - (B) A fase do processo em que ocorre a otimização dos pontos de definição do processo.
 - (C) O ponto no qual os processos são explicitamente definidos, administrados, medidos, controlados e otimizados.
 - (D) A etapa de testes do processo para finalização do projeto.
 - (E) O limite de melhoria que o processo pode atingir.

- 39. Calcular o CFA é o mesmo que olhar para uma organização tradicional (funcional) e avaliar qual a capacidade que cada área possui. Assim, em relação às técnicas avançadas em medição de valor, antes de iniciar o trabalho de cálculo do CFA, é necessário verificar as seguintes condições mínimas, EXCETO**
- (A) Os processos já foram mapeados?
 (B) O tempo de instância de cada processo já foi definido?
 (C) Qual o tempo do ciclo de trabalho?
 (D) Como é a sensibilização para início das atividades no processo?
 (E) Qual o organograma da empresa?
- 40. Um indicador de desempenho é uma relação matemática entre duas ou mais medidas dos resultados de um processo, resultado este que pode se referir à qualidade ou à produtividade do processo acompanhado. Referente à definição e coleta dos indicadores organizacionais para nortear a análise crítica e tomada de decisão, é correto afirmar que**
- (A) Problema: é um desvio do padrão de suas faixas de reserva.
 (B) Padrões: são valores definidos como exatos para análise de um processo.
 (C) Item de verificação: acusa potencial de problemas.
 (D) Problema: é uma situação inerente de solução.
 (E) Indicadores de capacitação: é uma expressão que representa a reprodutibilidade do processo, sempre relacionada ao tempo.
- 41. A comunicação é um sistema aberto semelhante à empresa. Sobre técnicas de comunicação, de forma escrita e oral, é correto afirmar que os elementos da comunicação são:**
- (A) livro, caderno, caneta e pessoas.
 (B) pessoa, fala, audição e mensagem.
 (C) fonte, codificador, canal, mensagem, decodificador e receptor.
 (D) e-mail, Internet, redes sociais e pessoas.
 (E) palavra, mensagem, papel e caneta.
- 42. Ferramentas de modelagem (BPA) permitem diagramar e detalhar informações sobre as operações, problemas, volume e oportunidades associadas às atividades. Sobre BPA/SOA, é correto afirmar que**
- (A) BPA, tipicamente, permite definir as atividades de negócio clicando em um ícone da lista de símbolos, arrastando-o e soltando na página do modelo.
 (B) é uma planilha com dados a serem analisados.
 (C) é um framework do negócio que apresenta pontos fortes e pontos fracos do negócio.
 (D) o Excel é um exemplo de BPA.
 (E) pode ser utilizado em máquina local ou máquina virtual, facilitando a execução e a recuperação de dados da modelagem.
- 43. A metodologia de trabalho para melhoria do processo prevê quatro fases e dez etapas. São fases para melhoria do processo, EXCETO**
- (A) analisar e redesenhar o processo.
 (B) mapear processos atuais.
 (C) planejar execução do projeto.
 (D) organização do trabalho e definição das tarefas.
 (E) implantar melhorias.
- 44. Para mapear cada um dos macroprocessos é necessário identificar seus elementos. Um recurso auxiliar para execução dessa tarefa é o modelo SIPOC, que auxilia no detalhamento e conexão entre os processos. Sobre mapeamento e diagnóstico, assinale a alternativa correta.**
- (A) SIPOC é um software de modelagem BPM.
 (B) SIPOC é o modelo geralmente usado para facilitar a identificação de “Suppliers”, “Inputs”, “Process”, “Outputs” e “Customers”, ou seja, quais são os fornecedores e entradas para cada processo, suas saídas e clientes atendidos.
 (C) SIPOC refere-se ao framework de construção e alinhamento de processo de logística.
 (D) SIPOC é um modelo que possui processos pré-definidos e pode auxiliar no mapeamento do macroprocesso.
 (E) SIPOC é uma ferramenta de modelagem do BPA.
- 45. Na fase de implementação do processo otimizado, é preciso, na etapa 1, disponibilizar a infraestrutura necessária para realizar as atividades. Sobre técnicas de implementação, na etapa 2, referente à etapa de implantação, assinale a alternativa correta.**

- (A) Nesta etapa o projeto final é colocado em execução e os testes são realizados pra identificar anomalias.
- (B) Elimina os pontos de retenção e os gargalos.
- (C) Racionaliza os controles, mantendo apenas os essenciais.
- (D) É necessário programar uma simulação; implementar a nova estrutura do processo; definir e programar ciclos de monitoramento e reavaliação.
- (E) Identifica e implementa melhorias na sequênciadadasatividades, evitando repetições ou retrocessos desnecessários.

46. Embora trabalhosa, a Análise e Modelagem de Processos dá a base imprescindível para se avançar com segurança na longa jornada da Gestão por Processos. Nesse sentido, é necessário conhecer terminologias do gerenciamento de processos. Considerando o exposto, sobre modelagem e análise de processos, é correto afirmar que

- (A) SOA são formas de representação da realidade ou de objetos reais.
- (B) Análise e modelagem de processos (AMOP) são atividades voltadas ao levantamento, identificação, descrição, desenho e documentação de processos.
- (C) Técnicas são procedimentos ou maneiras escolhidas para realizar atividades. Por exemplo: atividades de análise e modelagem de processos (AMOP).
- (D) AMOP são softwares de apoio ao gerenciamento de processos que vão desde os mais simples, voltados apenas para o desenho de processos, até os mais completos, como é o caso dos pacotes ou suítes.
- (E) Modelos são práticas ou conjunto de métodos (conjunto de objetos ou símbolos de modelagem de processos).

47. Para a comunicação, são utilizados vários recursos, tais como sonoros, corporais, gestuais, etc., mas somente os seres humanos têm o poder de agregar todos os recursos anteriores aos recursos verbais. Considerando as técnicas de comunicação, de forma escrita e oral, é correto afirmar que a técnica de obtenção, processamento e transmissão de dados à distância, é chamada de

- (A) telemetria.
- (B) codificação e decodificação.
- (C) libras.
- (D) telecomunicação.
- (E) metáforas.

48. Para o correto entendimento sobre como os processos estão se desenvolvendo nas empresas, é necessário definir um processo padrão para a comunicação interna. Considerando as técnicas de comunicação, de forma escrita e oral, é correto afirmar que um feedback refere-se

- (A) ao tipo de reunião.
- (B) ao reinício do processo.
- (C) a documento escrito para convocação dos funcionários.
- (D) a documento escrito inicialmente para iniciar o processo.
- (E) à realimentação; informação de retorno.

49. Technical English is an essential resource for understanding specific terms in the process area. Thus, it is correct to say that the term framework refers to:

- (A) a safety equipment.
- (B) an infrastructure.
- (C) an activity of the process.
- (D) a management software.
- (E) a category of the case.

50. In the area of technology, some terms in English have very different meanings from their literal meanings in the English language. Taking that into account, what does the term flag mean?

- (A) A BPM software.
- (B) A network security equipment.
- (C) A value that can be true (1) or false (0). Each byte can have 8 different flags. Indicator.
- (D) An Internet equipment.
- (E) An application to manage file portfolios.