



Fundação Oswaldo Cruz

Concurso Público 2010

Analista de Gestão em Saúde

Prova Objetiva

Código da prova

C2006

Gestão de Tecnologia da Informação

Instruções:

- ▶ Você deverá receber do fiscal:
 - a) um caderno com o enunciado das 60 (sessenta) questões, sem repetição ou falha;
 - b) uma folha destinada à marcação das suas respostas.
- ▶ Ao receber a folha de respostas, você deve:
 - a) conferir se seu nome, número de identidade, cargo e perfil estão corretos.
 - b) verificar se o cargo, perfil e código da prova que constam nesta capa são os mesmos da folha de respostas. **Caso haja alguma divergência, por favor comunique ao fiscal da sala.**
 - c) ler atentamente as instruções de preenchimento da folha de respostas;
 - d) assinar a folha de respostas.
- ▶ É sua responsabilidade preencher a folha de respostas, que será o único documento válido para a correção.
- ▶ Você deverá preencher a folha de respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- ▶ Em hipótese alguma haverá substituição da folha de respostas por erro cometido por você.
- ▶ As questões da prova são identificadas pelo número que se situa acima do enunciado.
- ▶ O tempo disponível para essa prova é de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para a marcação da folha de respostas.
- ▶ Durante as primeiras duas horas você não poderá deixar a sala de prova, salvo por motivo de força maior.
- ▶ Você somente poderá levar o caderno de questões caso permaneça em sala até 30 (trinta) minutos antes do tempo previsto para o término da prova.
- ▶ Ao terminar a prova, você deverá entregar a folha de respostas ao fiscal e assinar a lista de presença.



FUNDAÇÃO
GETULIO VARGAS
FGV PROJETOS

Língua Portuguesa

Texto

Se telefonar, não dirija

O uso de telefones celulares revolucionou a comunicação entre as pessoas de forma que muitos esqueceram como vivíamos sem este aparelho fundamental à evolução da espécie. Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana, imediatamente se torna seu escravo. Viciado em fazer ligações e responder imediatamente a chamados.

Qualquer dúvida, por mais banal que seja, torna-se uma urgência inadiável. A mão se estende rapidamente ao celular. A ligação é feita. Alívio geral. Na maior parte do dia, isso, além de cômico, não faz muito mal. Exceto ao bolso.

Caso a pessoa esteja dirigindo, no entanto, falar ao telefone pode se transformar em tragédia. O estudo de dados científicos realizado há cinco anos demonstrou, claramente, a relação entre o uso do telefone celular e o aumento do risco de acidentes automobilísticos graves.

A maioria dessas pesquisas aponta para um momento de 4 a 5,9 vezes maior chance de o motorista se distrair e bater o carro. Recentemente, foram disseminados ao redor do mundo aparelhos capazes de garantir ao motorista a possibilidade de continuar a sua conversa telefônica sem precisar segurar o celular com uma das mãos. Os famosos métodos hands free, ou mãos livres: são fones de ouvido ligados diretamente ao telefone ou a tecnologia blue tooth, conectados sem fio, e ainda equipamentos viva-voz. Todos permitem telefonar mantendo as mãos ao volante.

O problema parecia ter sido resolvido, mas estudos publicados recentemente chamam a atenção para o perigo dessas tecnologias. Uma pesquisa realizada na Universidade do Arizona, em Phoenix, demonstrou que o emprego de equipamentos hands free não conseguiu reduzir de forma clara os riscos de acidentes automobilísticos. Basta falar ao telefone, segurando ou não o aparelho, que este risco aumenta em mais de quatro vezes. O estudo demonstrou que dirigir enquanto se fala ao telefone tem o mesmo nível de risco de acidentes que dirigir bêbado, intoxicado por etanol.

O problema do uso do celular ao volante não é das mãos, mas de cérebro. Problema de foco e atenção. Quando um indivíduo fala ao telefone, ele mobiliza uma parte importante do cérebro, responsável pela capacidade de atenção.

Os especialistas em segurança de trânsito sugerem leis para banir totalmente o uso do celular ao volante dos carros. Vai ser uma guerra contra os lobbies da indústria dos celulares e de seus acessórios.

(Carta Capital, julho 2009)

01

“Se telefonar, não dirija!” é uma frase que se apoia em outra, mais conhecida: “Se dirigir, não beba!”.

A frase abaixo que **não** segue corretamente a mesma formação dessas duas frases é:

- (A) Em caso de telefonar, não dirija!
- (B) Caso telefones, não dirijas!
- (C) Caso dirijas, não telefones!
- (D) Se telefonares, não dirijas!
- (E) Caso telefonar, não dirija!

02

A alternativa em que o vocábulo sublinhado **não** está empregado em sentido irônico é:

- (A) “O uso de telefones celulares revolucionou a comunicação entre as pessoas”.
- (B) “...como vivíamos sem este aparelho fundamental na evolução da espécie”.
- (C) “Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana”.
- (D) “Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana”.
- (E) “Viciado em fazer ligações e responder imediatamente a chamados”.

03

A alternativa em que a relação entre os dois termos é diferente das demais é:

- (A) o uso / de telefones celulares
- (B) o aumento / do risco de acidentes
- (C) o emprego / de equipamentos
- (D) o problema / do uso do celular
- (E) o estudo / de dados científicos

04

“Qualquer dúvida, por mais banal que seja, torna-se uma urgência inadiável”; a oração sublinhada **não** equivale a:

- (A) embora seja muito banal
- (B) apesar de ser muito banal
- (C) contanto que seja muito banal
- (D) mesmo sendo muito banal
- (E) ainda que seja muito banal

05

“A mão se estende rapidamente ao celular. A ligação é feita. Alívio geral”; Se juntarmos as três orações num só período, a forma que respeita o sentido original do texto é:

- (A) A mão se estende rapidamente ao celular, mas a ligação é feita para o alívio geral.
- (B) A mão se estende rapidamente ao celular e, para alívio geral, a ligação é feita.
- (C) A mão se estende rapidamente ao celular e, apesar do alívio geral, a ligação é feita.
- (D) A mão se estende rapidamente ao celular, a ligação, porém, é feita, com alívio geral.
- (E) A mão se estende rapidamente ao celular enquanto a ligação é feita, para alívio geral.

06

“A maioria dessas pesquisas aponta para um aumento...”; no caso desse segmento do texto, há uma dupla possibilidade de concordância, como no seguinte trecho:

- (A) As pesquisas sobre o tema privilegiaram a estética.
- (B) Um milhão de pesquisas já mostrou essa verdade.
- (C) Bandos de pesquisadores trabalhavam sobre o tema.
- (D) Os telefones celulares são um problema para a segurança.
- (E) Milhares de telefones celulares são empregados no Brasil.

07

“Caso a pessoa esteja dirigindo, no entanto, falar ao telefone pode se tornar uma tragédia”; a conjunção sublinhada pode ser substituída por todos os conectivos abaixo, mantendo-se o sentido original, **exceto** em:

- (A) porém
- (B) todavia
- (C) apesar de
- (D) entretanto
- (E) contudo

08

Se o problema do uso do celular ao volante não é das mãos, mas de cérebro, o fato de criarem a tecnologia do *hands free* proveio de um erro, que é o de:

- (A) aumentar a segurança, em detrimento do conforto.
- (B) ao lucro, preferir a segurança.
- (C) trocar o essencial pelo acidental.
- (D) privilegiar a economia em vez da segurança.
- (E) preferir o falso ao verdadeiro.

09

Celular é um adjetivo que se transformou em substantivo masculino, em função da elipse do vocábulo telefone, que antecedia esse adjetivo. O caso em que houve o mesmo é:

- (A) o micro-ondas
- (B) o caixa
- (C) o Municipal
- (D) o público
- (E) o lança-perfume

10

O último parágrafo do texto opõe dois valores sociais, que são:

- (A) política X cidadania
- (B) cidadania X segurança
- (C) segurança X economia
- (D) economia X legislação
- (E) legislação X política

Gestão Pública**11**

Com relação aos fatores motivacionais (intrínsecos ao cargo), a partir da teoria dos dois fatores proposta por Frederick Herzberg, pode-se afirmar como sendo seus componentes:

- I. condições gerais do ambiente laboral como iluminação, limpeza, ruído, remuneração e relações com superiores e colegas.
- II. nível de responsabilidade, conteúdo e atribuições do cargo.
- III. nível de responsabilidade do cargo, nível de reconhecimento do trabalho executado.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.

12

Dentre as várias razões para o interesse na reforma do Estado dos anos 90, segundo Bresser Pereira (2001), a razão básica, provavelmente, se sustentava na percepção generalizada de que não bastava o ajuste estrutural para se retomar o crescimento. Esse entendimento tinha como referência os resultados do ajuste fiscal empreendido pelos países endividados na década anterior, que apesar de positivos superando aspectos agudos da crise, não possibilitou a retomada do crescimento.

A premissa neoliberal que estava por trás das reformas – de que o ideal era um Estado mínimo, ao qual caberia apenas garantir os direitos de propriedade, deixando ao mercado a total coordenação da economia – provou ser irrealista. Em outra análise, ficou claro que o principal motivo da grande crise dos anos 80 foi o Estado (provocada por uma crise fiscal do Estado, uma do tipo de intervenção estatal e uma crise da forma burocrática de administração do Estado).

Com base na proposta de que um Estado mínimo não é realista e de que o fator básico subjacente à crise econômica é a crise do Estado, analise as afirmativas a seguir que podem representar soluções para esse problema.

- I. A privatização do Estado ou a impermeabilidade dos patrimônios público e privado.
- II. A reconstrução ou reformulação do Estado ao invés de seu definhamento.
- III. A adoção de uma administração que não visa ao lucro mas à satisfação do interesse público.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I for pertinente.
- (B) se somente a afirmativa II for pertinente.
- (C) se somente a afirmativa III for pertinente.
- (D) se somente as afirmativas I e II forem pertinentes
- (E) se somente as afirmativas I e III forem pertinentes.

13

A intenção das reformas administrativas é a construção de um Estado novo, que surgirá como resultado de reformas profundas que o habilitarão a desempenhar as funções que o mercado não é capaz de executar.

Nesse contexto, analise as afirmativas a seguir.

- I. O objetivo é construir um Estado que responda às necessidades de seus cidadãos.
- II. O objetivo é construir um Estado democrático, no qual seja possível aos políticos fiscalizar o desempenho dos burocratas e estes sejam obrigados, por lei a lhes prestar contas.
- III. O objetivo é construir um Estado no qual os eleitores possam fiscalizar o desempenho dos políticos e estes também sejam obrigados por lei a lhes prestar contas.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se as afirmativas I, II e III estiverem corretas.

14

Com relação às características básicas da Administração Pública Gerencial, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É orientada para o cidadão e para a obtenção dos resultados.
- (B) Pressupõe que os políticos e os funcionários públicos são merecedores de grau limitado de confiança.
- (C) Concentra-se no processo.
- (D) Serve-se, como estratégia, da descentralização e do incentivo à criatividade e à inovação.
- (E) Utiliza o contrato de gestão como instrumento de controle dos gestores públicos.

15

Admitindo-se o corpo teórico da Administração como um conjunto de lentes capazes de auxiliar na análise e no diagnóstico organizacional, são necessários modelos (técnicas e meios) que permitam incidências coerentes desses postulados teóricos. Nessa linha de ação, propõe-se que a análise, especialmente para fins de compreensão da dinâmica humana na organização, pode ser desenvolvida a partir de perspectivas que se interpenetram e influenciam mutuamente.

Com relação às variáveis de análise organizacional, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) O referencial da nova Administração Pública, seja nos conceitos que encerra seja na adoção de tecnologias gerenciais a que dá ensejo, enfatiza a análise organizacional enquanto conteúdo com origem em contextos diversos.
- (B) A compreensão do funcionamento de uma organização não pode prescindir da devida apreciação de sua estrutura, ou seja, da forma como os recursos materiais e humanos estão dispostos, suas inter-relações formais e informais.
- (C) Além da dimensão estrutural, impõe-se a análise dos processos organizacionais, a fim de aferir os níveis de eficiência e eficácia associados às sucessões de atividades organizacionais coordenadas, que absorvam insumos, transforme-os, segundo uma determinada matriz de combinação (adição de valor), e gerem um produto (bem ou serviço) dotado das características de desempenho desejadas pelo usuário com vistas à satisfação de suas necessidades,
- (D) A essas dimensões – estrutura e processos – somam-se as pessoas que nelas operam. Essa terceira e, sem dúvida, mais complexa variável de análise, complementa as dimensões internas da organização que isoladamente projetam seus efeitos até os limites de fronteira da organização.
- (E) Na análise organizacional deve ser dada especial atenção ao desempenho, que é o fator resultante da interação das pessoas nas estruturas e nos processos organizacionais. Uma organização deve ser analisada, compreendida e avaliada a partir de seu desempenho, ou seja, conforme a projeção que faz dos resultados de suas ações no ambiente (expressão externa da organização).

16

Focalizando a Gestão por Processos e suas características específicas, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Foco no usuário.
- (B) Ênfase em agregar valor.
- (C) Visão compartimentada.
- (D) Utiliza parâmetros de avaliação de desempenho.
- (E) Elevado nível de integração.

17

A estrutura organizacional vigente na administração pública pode ser concebida com um formato tradicional, decorrente da perspectiva funcional, com características do modelo burocrático de organização racional de Weber. Uma justificativa para a necessidade de modificação nessa visão de análise da estrutura administrativa pública é a evolução do conceito de programa. Os processos organizacionais podem ser representados por fluxogramas.

Como resultado da definição e análise dos processos organizacionais, correlacione os elementos do processo, apresentados na coluna da esquerda, com as características que identificam cada um deles.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Produto. 2. Usuário. 3. Insumos. 4. Atividades. 5. Indicadores de desempenho. 	<ul style="list-style-type: none"> () É gerado por determinado processo que permite avaliar a sua qualidade, pela expectativa criada pela coletividade quanto a forma, frequência ou localização desejada. () São identificados ao longo do processo visando à produção de um bem ou serviço público. Essencial para a definição do correspondente custo de produção. () Pode-se acessar segundo uma abordagem específica orientada com vistas em obter informações sobre suas necessidades e resultados gerados pelo processo. () A partir de sua identificação e desenvolvimento no processo, de forma analítica, o gestor pode empreender esforços de melhoria e aperfeiçoamento (racionalização) a fim de oferecer mais eficiência ao processo. () Ao longo ou ao final do processo, evitando a utilização em demasia, permitem conhecer o funcionamento do processo ou de suas partes. Concentram-se em pontos críticos do processo (gargalos) visando acompanhamento preciso.
--	---

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- (A) 3 – 1 – 4 – 5 – 2
- (B) 1 – 3 – 2 – 4 – 5
- (C) 5 – 4 – 1 – 3 – 2
- (D) 3 – 5 – 2 – 1 – 4
- (E) 2 – 3 – 5 – 4 – 1

18

Pode-se definir motivação como o interesse de uma pessoa para a ação, revelando-se como um impulso constante e de intensidade variável, orientado para o alcance de um objetivo, seja este decorrente de uma necessidade, seja de um estado de satisfação.

Com o objetivo de canalizar a motivação para atender aos interesses do agente e da instituição, cabe ao gestor público:

- (A) Preparar-se para aceitar os diversos interesses do agente público sob sua responsabilidade.
- (B) Compreender as conveniências e necessidades de seus subalternos.
- (C) Compreender os mecanismos responsáveis pela estimulação das pessoas, procurando empregá-los de forma a definir uma rota de convergência entre os objetivos institucionais e os individuais.
- (D) Estar atento aos comportamentos que identificam insatisfação do agente público com vistas à criação de um ambiente mais de acordo com o atendimento de suas pretensões pessoais.
- (E) Canalizar os estímulos manifestados pelos agentes públicos para alcançar os objetivos da organização.

19

Algumas teorias são consideradas como formulações sobre a motivação. A teoria da expectativa ou expectância proposta por Victor Vroom, em essência, sugere que a intensidade do esforço para a ação de uma pessoa está diretamente relacionada à expectativa que essa pessoa tem em relação aos resultados decorrentes dessa ação e da atratividade desse resultado.

Em termos práticos é correto afirmar:

- (A) Um agente público tenderá a empreender maior esforço no desenvolvimento de uma atividade quanto maior for a sua percepção de que seu desempenho nessa atividade poderá ser melhor avaliado.
- (B) É exemplificada em uma situação em que dois servidores apresentam desempenhos diferentes e têm remunerações iguais.
- (C) Segundo a percepção do servidor, consiste na relação entre contribuições e recompensas em diferentes níveis de intensidade.
- (D) Um servidor, com alta capacitação profissional e desempenho reconhecidamente superior, tem uma remuneração menor que a de outro recém-concursado.
- (E) O comportamento de um servidor em seu ambiente profissional está diretamente relacionado com fatores identificados com o cargo e com o contexto em que o cargo se insere.

20

Analisando as etapas do Benchmarking propostas por Camp (1993): planejamento, análise, integração, ação e maturidade, é correto afirmar que:

- (A) planejamento é entendido como o estabelecimento do que denomina marco de referência, isto é, aquilo que será comparado, a escolha do candidato ao processo de comparação e as formas por intermédio das quais os dados necessários serão coletados.
- (B) análise refere-se a execução dos planos que visam à transformação.
- (C) integração compreende a verificação de informações conseguidas no decorrer da pesquisa. A intenção é responder a perguntas que determinam se existe ou não uma lacuna de desempenho e que tipo de lacuna é essa.
- (D) ação permite que a superioridade seja, finalmente, alcançada.
- (E) maturidade envolve a disseminação, pela organização, de práticas que deverão ser adotadas, propondo a fixação da estratégia de mudança.

21

A cultura de uma organização pode, resumidamente, ser definida como um conjunto de hábitos, crenças, valores e símbolos que a particularizam frente às demais.

Sob o ponto de vista de um agente público ingressante na organização, a cultura organizacional pode representar uma barreira ou um molde comportamental. Para ele abrem-se as seguintes possibilidades:

- I. A adesão plena aos padrões.
- II. A reação refratária.
- III. A transformação parcial dos padrões culturais e a adaptação à nova realidade.

Assinale:

- (A) se somente a possibilidade I estiver correta.
- (B) se somente a possibilidade II estiver correta.
- (C) se somente a possibilidade III estiver correta.
- (D) se as possibilidades II e III estiverem corretas.
- (E) se as possibilidades I, II e III estiverem corretas.

22

Ao se estudar a motivação, um conteúdo torna-se inevitável, a hierarquia das necessidades humanas, formulada por Abraham H. Maslow.

De acordo com a exemplificação dessas necessidades, é correto afirmar que:

- (A) as necessidades fisiológicas podem ser descritas como o transporte, a estabilidade, a segurança e a integridade física.
- (B) as necessidades de segurança têm como exemplos a alimentação, a habitação e o vestuário.
- (C) as necessidades de amor estão bastante associadas à possibilidade de desenvolvimento pleno das competências ou potencial das pessoas.
- (D) as necessidades de estima, em uma perspectiva organizacional, podem ser relacionadas à noção de *status*, com possibilidade de ascensão na carreira e de ter visibilidade social.
- (E) as necessidades de auto realização podem estar afetadas à noção de relacionamentos, dizendo respeito à valorização de pertencer a um grupo formal ou informal, clube ou sociedade.

23

O controle, de acordo com a concepção gerencial, pode ser compreendido como uma função administrativa que compara sistematicamente os resultados em relação aos parâmetros planejados, identificando desvios nos processos e propondo medidas de melhoria de desempenho. Esses resultados podem ser compreendidos pelo desempenho de uma pessoa, grupo, equipe, processo, instituição.

A seguir, são destacados os elementos centrais e integrados na função controle.

Assinale a alternativa que **não** se relaciona ao controle.

- (A) Acompanhamento sistemático dos processos.
- (B) Comparação entre resultados propostos e alcançados.
- (C) Identificação de desvios.
- (D) Proposição de melhorias (correção de curso).
- (E) Poder coercitivo

24

Considerando o processo complexo e dinâmico da mudança organizacional, o senso de mudança não deve ser tomado com base no paradigma mecanicista ou na concepção clássica de gestão, baseadas em ações deliberadas, objetividade, racionalidade plena, neutralidade, controle amplo e irrestrito de suas variáveis, mas como um processo emergente, substantivo, fluido e dinâmico, com ênfase nas relações e essencialmente assentado nas pessoas, que caracterizam a perspectiva sistêmica.

Analisar as premissas essenciais do processo de mudança, segundo uma visão sistêmica, apresentadas a seguir.

- I. A gestão do processo de mudança é contingencial e emergente. Não possui uma fórmula única e previamente validada.
- II. A compreensão do contexto e a descrição completa de análise são pré-requisitos essenciais para o planejamento da estratégia de mudança organizacional.
- III. A abordagem do pensamento sistêmico, sobretudo a linguagem sistêmica, constitui elemento fundamental do processo de compreensão do fenômeno de mudança.

Assinale:

- (A) se somente a premissa I estiver correta.
- (B) se somente a premissa II estiver correta.
- (C) se todas as premissas estiverem corretas.
- (D) se somente a premissa III estiver correta.
- (E) se somente as premissas II e III estiverem corretas.

25

Focalizando-se a mudança cultural na administração pública, destacam-se a emergência de valores gerenciais e o fenômeno resistência. No processo de transformação são introduzidos, na administração pública, elementos característicos da lógica empresarial desenvolvidos no contexto da administração privada, pela via da transferência e adaptação de conhecimentos gerenciais.

Dentre os pontos delimitadores, assinale a alternativa que **não** se relaciona a esse emergente paradigma gerencial.

- (A) Descentralização política e administrativa.
- (B) Redução de níveis hierárquicos.
- (C) Flexibilidade organizacional e a confiança limitada.
- (D) Exclusiva orientação para gestores da organização.
- (E) Controle por resultados.

26

Com relação à aprendizagem organizacional, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A linguagem são os códigos de envio da mensagem, sendo importante destacar que o significado das palavras não está nelas, mas nas pessoas que as utilizam.
- (B) A aprendizagem organizacional pode ser tomada como um conceito gerencial emergente.
- (C) Implica, sinteticamente, a verificação das transformações organizacionais, mediante o questionamento e a mudança dos padrões de ação e das formas de comportamento vigentes, gerando inovações.
- (D) Nos modelos de gestão em organizações, os elementos podem ser representados pelo contato inicial com um conceito ou tecnologia gerencial (exógeno), seguido da redução desse conteúdo com vistas a alcançar os elementos essenciais e a reflexão crítica acerca da propriedade dos pressupostos que o informam.
- (E) Como consequência dos novos elementos apreendidos, segue-se a construção de uma nova tecnologia (endógena e coerente com a singularidade da organização).

27

Os programas de estímulo e motivação de pessoas para servidores públicos, devem ser precedidos da devida análise e do diagnóstico do contexto e da cultura organizacional.

Com relação aos componentes do programa de envolvimento ampliado dos servidores, assinale a afirmativa correta.

- (A) Realização de cursos de treinamento (perspectiva operacional).
- (B) Oferecimento de vale refeição.
- (C) Ações de melhoria de processos (estrutura e desempenho).
- (D) Incorporação de parcela variável à cesta de remuneração.
- (E) Formação de grupos de estudo e melhorias.

28

Um indicador de desempenho de processo, levando-se em conta os propósitos para os quais é concebido, deve incorporar os seguintes atributos:

- (A) relevância, perenidade, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (B) relevância, permanentes transformações, simplicidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (C) relevância, permanentes transformações, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (D) relevância, perenidade, simplicidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (E) relevância, perenidade, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.

29

Sobre a avaliação de desempenho e resultados na administração pública, analise as afirmativas a seguir.

- I. O esforço de aferição pode, essencialmente, ser procedido a partir de três dimensões gerais de análise: eficiência, eficácia e efetividade.
- II. A gestão de desempenho das pessoas e da organização pode ser compreendida em duas perspectivas: a do desempenho e a do resultado.
- III. A perspectiva de desempenho refere-se aos reflexos gerados pela atuação do sistema, ou seja a efetividade, e a perspectiva resultados diz respeito aos sentidos de eficiência e eficácia.

Considerando estas afirmativas assinale:

- (A) se somente a premissa I estiver correta.
- (B) se somente as premissas I e II estiverem corretas.
- (C) se somente as premissas I e III estiverem corretas.
- (D) se somente as premissas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as premissas estiverem corretas.

30

Com relação à gestão por competência na administração pública, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É a gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição.
- (B) Relaciona-se à capacidade de conversão e apropriação de elementos conceituais e técnicos em ações, como capacidade analítica, comunicação, flexibilidades, resiliência e outras.
- (C) Pode ser entendida como os elementos conceituais ou técnicos que uma pessoa deve ter para o exercício de determinada atividade, como teorias organizacionais, tecnologias de gestão, legislação aplicada ao setor público, dentre outras.
- (D) É a gestão dos atributos de personalidade e das posturas pessoal e profissional necessárias para o desempenho da função, como valores éticos, transparência, franqueza, cordialidade, respeito ao trabalho do outro e mais.
- (E) Trata-se de atividade tipicamente de curto ou curtíssimo prazo, orientada para a preparação do agente público, com vistas a desempenhar atribuições da sua esfera de competência ou da sua órbita de influência.

Conhecimentos Específicos**31**

Ao longo do tempo a visão que as organizações tiveram sobre a Tecnologia da Informação evoluiu. Assinale a alternativa que apresenta a visão atual.

- (A) Visão de controle.
- (B) Visão de custo.
- (C) Visão defensiva.
- (D) Visão agressiva.
- (E) Visão estratégica.

32

Do ponto de vista organizacional, assinale a afirmativa que melhor define uma Visão Agressiva da área de Tecnologia da Informação (TI).

- (A) Quando a área de TI passa a ser reconhecida como alavancadora de novas realizações organizacionais.
- (B) Quando a organização passa a depender cada vez da área de TI.
- (C) Quando a área de TI passa a ser considerada uma despesa.
- (D) Quando a área de TI passa a ser o diferencial competitivo da organização.
- (E) Quando a área de TI começou a ser imprescindível em muitos processos da organização.

33

A respeito das características do ambiente de Tecnologia da Informação, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Ambiente Estratégico.
- (B) Ambiente de Fábrica.
- (C) Ambiente de Suporte.
- (D) Ambiente de Reviravolta.
- (E) Ambiente de Desenvolvimento.

34

Assinale a afirmativa que, do ponto de vista organizacional, **não** apresenta uma das fases da Tecnologia da Informação.

- (A) Provocar mudanças técnicas relativamente fáceis de implantar.
- (B) Afetar o controle administrativo.
- (C) Influenciar o cerne das atividades institucionais relativas a produtos, mercados, fornecedores e clientes.
- (D) Alterar a forma pela qual o governo decide seu planejamento de cobrança de Tributos.
- (E) Afetar o comportamento administrativo.

35

As fases do ciclo de Nolan estão relacionadas a seguir, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Iniciação.
- (B) Implementação.
- (C) Controle.
- (D) Integração.
- (E) Contágio.

36

As afirmativas a seguir apresentam algumas responsabilidades da área de Tecnologia da Informação, **à exceção de uma**. Assinale-a:

- (A) Desenvolver sistemas de aplicativos ou adquiri-los de fornecedores externos.
- (B) Manter um inventário de serviços instalados ou planejados.
- (C) Verificar periodicamente a adequação dos sistemas aplicativos às suas necessidades.
- (D) Desenvolver e manter padrões referentes as telecomunicações.
- (E) Prestar suporte de TI.

37

Com relação ao bom nível de participação da área de Tecnologia da Informação na organização, analise as afirmativas a seguir:

- I. O estabelecimento de prioridades coerentes com as necessidades da organização.
- II. A definição dos problemas de forma mais completa.
- III. A especificação de soluções aderentes aos problemas reais, realizadas juntamente com os usuários.

Assinale

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

38

Assinale a afirmativa que **não** apresenta um item de controle da área de Tecnologia da Informação.

- (A) Serviços.
- (B) Atendimento.
- (C) Ergonomia.
- (D) Custos.
- (E) Profissionais.

39

As alternativas a seguir apresentam condições para a manutenção da qualidade de serviços e produtos de Tecnologia da Informação, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Promover serviços e o acompanhamento periódico da qualidade de produtos.
- (B) Manter um padrão mínimo de segurança e confiabilidade.
- (C) Controlar através da coleta de informações sobre o andamento das ações.
- (D) Verificar o cumprimento dos planos elaborados.
- (E) Assegurar a punição dos culpados.

40

Em algumas organizações a área de Tecnologia da Informação é considerada como tendo equipes cujos gerentes são preguiçosos e incompetentes. Esta opinião decorre, muitas vezes, do não cumprimento de prazos e de não atender às expectativas dos clientes internos.

Assinale a afirmativa que apresenta o modelo ou modelos de gestão utilizados neste caso.

- (A) Liberal e Autoritário.
- (B) Liberal.
- (C) Autoritário.
- (D) Colaborativo.
- (E) Liberal e Colaborativo.

41

Assinale a alternativa que apresenta os fatores críticos na terceirização de Tecnologia da Informação (TI).

- (A) Desenvolver sistemas de aplicativos ou adquiri-los de fornecedores externos.
- (B) Manter um inventário de serviços instalados ou planejados.
- (C) Verificar periodicamente a adequação dos sistemas e aplicativos às suas necessidades.
- (D) Preparar a estrutura interna para escolher o parceiro e redigir o contrato.
- (E) Prestar suporte de TI.

42

Assinale a afirmativa que apresente os principais componentes da Administração de Tecnologia da Informação(TI):

- (A) Gerência de Negócio de Estratégia de TI e Gerência de Tecnologia e Desenvolvimento de Aplicações
- (B) Gerência de Organização de TI e Gerência de Tecnologia e Desenvolvimento de Aplicações
- (C) Gerência de Negócio e Estratégia de TI, Gerência de Tecnologia e Desenvolvimento de Aplicações e Gerência de Organização de TI.
- (D) Gerência de Terceirização e de Custos.
- (E) Gerência de Organização de TI e de Terceirização.

43

Assinale a alternativa que apresenta os benefícios que uma área de Tecnologia da Informação pode trazer a uma organização:

- (A) os tangíveis, que podem ser quantificados e ter um valor monetário.
- (B) os intangíveis, medidos qualitativamente pelo método de Rumbaugh.
- (C) os tangíveis, que permitem avaliar custo e investimento.
- (D) os intangíveis, que possibilitam qualificar custos financeiros.
- (E) os tangíveis, que podem atuar como estratégicos e táticos.

44

A respeito de desperdício e gastos desnecessários, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Jogos e atividades pessoais em horário de trabalho.
- (B) Implementação e emissão de relatórios inúteis e desnecessários.
- (C) Ênfase excessiva em detalhes: desvio de esforço das atividades essenciais para detalhes que agregam pouco valor ao negócio.
- (D) Perda de tempo com tarefas que não existiam sem o uso do computador como organização de pastas, eliminação de mensagens de spam, preparação de relatórios etc.
- (E) Emissão de Relatórios Gerenciais por meio de *e-mail*.

45

Sobre os riscos e dificuldades que podem surgir ao terceirizar algumas atividades de Tecnologia da Informação, analise as afirmativas a seguir.

- I. Criar uma "colcha de retalhos" com sistemas de informação de difícil integração.
- II. Perder o controle sobre o domínio de padrões corporativos.
- III. Vazar informações estratégicas e confidenciais.

Assinale

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

46

Assinale a alternativa correta.

- (A) O custo total de propriedade na área de TI, (Total Cost of Ownership - TCO) refere-se aos custos relacionados à aquisição, ao uso e à manutenção das tecnologias de informação
- (B) O TCO (*Total Cost of Ownership* - TCO) foi inicialmente desenvolvido pelo Kelvner Group.
- (C) O TCO (*Total Cost of Ownership*) inclui somente os custos diretos.
- (D) Somente é possível calcular o TCO (*Total Cost of Ownership*) de um microcomputador.
- (E) O TCO (*Total Cost of Ownership*) somente é utilizado em empresas de grande porte (mais de 4.000 funcionários).

47

Assinale a alternativa que apresenta as atividades que podem ser terceirizadas.

- (A) As que não são padronizadas.
- (B) As que não comprometem a missão da empresa.
- (C) As que diferenciam a empresa ou seu produto em relação aos concorrentes.
- (D) As que tem escala suficiente para justificar equipe própria.
- (E) As que tenham custo alto em horas-extras.

48

Assinale a alternativa que **não** apresenta um critério a ser utilizado na tomada de decisões.

- (A) Análise quantitativa de custo-benefício.
- (B) Comparação entre custo total de implantação e operação do sistema face aos ganhos esperados.
- (C) Análise qualitativa.
- (D) Análise quantitativa de custo-benefício restrita ao que for quantificável de forma inequívoca.
- (E) Análise de Laurent.

49

Assinale a alternativa que apresenta o tipo de projeto em que o conceito de ROI (*Return of Investment*) é mais facilmente aplicável.

- (A) Projeto de Infraestrutura.
- (B) Projeto Cooperativo.
- (C) Projeto de Curta Duração
- (D) Projeto de Terceirização.
- (E) Projeto de implantação de ERP.

50

Com relação ao *Return of Investment* (ROI), assinale a afirmativa correta.

- (A) O ROI é uma medida quantitativa e financeira de quanto um investimento retornará em lucro para a organização
- (B) O ROI foi concebido para atender a área de informática
- (C) O ROI é medido em tempo/moeda.
- (D) O conceito de ROI foi criado nos anos 90.
- (E) O ROI é mais facilmente aplicável a coisas voláteis e dinâmicas.

51

Assinale a alternativa que apresenta a(s) prática(s) auxiliar(es) para a gestão de contratos terceirizados.

- (A) Monitoramento, renegociação de contratos e auditoria.
- (B) Renegociação de contratos, reuniões periódicas com os responsáveis pelos contratos e fiscalização.
- (C) Auditoria, participação societária e inventário das negociações.
- (D) Monitoramento, sub-contratação e análise qualitativa.
- (E) Auditoria, ambiente de suporte e renegociação de contratos.

52

Assinale a alternativa que apresenta os principais componentes da arquitetura de Tecnologia da Informação.

- (A) Plataforma tecnológica, recursos de dados e visão agressiva.
- (B) Plataforma tecnológica, recursos de dados e organização da Tecnologia da Informação.
- (C) Plataforma tecnológica, recursos de dados e portfólio de aplicações.
- (D) Plataforma tecnológica, escala adequada e ambiente estratégico.
- (E) Plataforma tecnológica, visão ergonômica e ambiente estratégico.

53

Assinale a alternativa que apresenta os objetivos principais do planejamento estratégico de Tecnologia da Informação.

- (A) Alinhamento empresarial, administração dos custos, definição das tecnologias e previsão de investimentos.
- (B) Alinhamento empresarial, administração de recursos, vantagens competitivas e arquitetura tecnológica.
- (C) Definição de metas, administração dos custos, vantagens competitivas e avaliação dos projetos.
- (D) Alinhamento empresarial, definição das tecnologias, administração dos custos e previsão de investimentos.
- (E) Definição de metas, administração de recursos, avaliação dos projetos e arquitetura tecnológica.

54

As afirmativas a seguir apresentam hipóteses das dificuldades enfrentadas pela área de Tecnologia da Informação (TI) no cotidiano de uma empresa, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) O gestor de TI não acessa os que efetivamente tomam as decisões estratégicas.
- (B) A área de TI é tratada como um recurso operacional.
- (C) O orçamento de TI, já aprovado, está sujeito a cortes.
- (D) Os projetos de TI são sempre discutidos com base nos custos envolvidos.
- (E) A área de TI participa das decisões estratégicas da empresa.

55

A respeito das ações necessárias para alinhar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e o da Organização, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Definir a missão de Tecnologia da Informação.
- (B) Avaliar o ambiente.
- (C) Avaliar as disponibilidades e os recursos existentes.
- (D) Avaliar os objetivos e as estratégias da empresa.
- (E) Avaliar a iniciativa da concorrência na área de Tecnologia da Informação.

56

Assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Gastos são sacrifícios financeiros com os quais uma organização, uma pessoa ou um governo têm que arcar, a fim de atingir seus objetivos
- (B) Custos são medidas monetárias dos sacrifícios financeiros com os quais uma organização, uma pessoa ou um governo tem que arcar a fim de atingir seus objetivos.
- (C) Investimento é a acumulação de algum tipo de recurso com a expectativa de receber algum retorno futuro.
- (D) Despesas estão geralmente associadas a gastos recorrentes e rotineiros.
- (E) Lucro é o retorno sobre um investimento financeiro.

57

A Auditoria pode ser considerada como um mecanismo de:

- (A) controle que deve ser usado em serviços para o negócio.
- (B) controle de armazenamento de informação.
- (C) gerenciamento autoritário da informação.
- (D) gestão de transmissão e armazenamento de informação.
- (E) recuperação e conferência de processos.

58

Com relação ao *Service Level Agreement* (SLA), assinale a afirmativa **incorreta**:

- (A) O SLA especifica, formalmente, os requisitos mínimos aceitáveis para um serviço proposto.
- (B) O SLA tem como objetivo o tempo de atendimento do suporte.
- (C) O SLA é um instrumento que estabelece uma linguagem comum sobre padrões de qualidade esperado.
- (D) O SLA pode definir as penalidades a serem aplicadas, em caso de falhas no serviço.
- (E) O SLA é um instrumento para calcular o custo de serviço.

59

Os itens a seguir apresentam fatores críticos na terceirização de TI.

- I. o custo total da operação e a preparação interna.
- II. a análise dos projetos e a escolha da parceria.
- III. a escolha do parceiro e a definição do contrato.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas

60

Assinale a alternativa que **não** apresenta um motivo para terceirização da área de Tecnologia da Informação.

- (A) Previsibilidade dos gastos e prazos.
- (B) Agilidade na implementação de soluções.
- (C) Redução de custos.
- (D) Garantia de qualidade nos serviços e produtos desenvolvidos.
- (E) Transferência de responsabilidades.



F U N D A Ç Ã O
GETULIO VARGAS

FGV PROJETOS