

# Concurso Público



## Analista de tecnologia da informação Área: Processo

**LEIA COM ATENÇÃO**

**2013**

- 01** Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.
- 02** Preencha os dados pessoais.
- 03** Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 50 (cinquenta) questões. Se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.
- 04** Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando uma só alternativa correta.
- 05** Ao receber a folha de respostas, confira o nome da prova, seu nome e número de inscrição. Qualquer irregularidade observada, comunique imediatamente ao fiscal.
- 06** Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e só depois transfira os resultados para a folha de respostas.
- 07** Para marcar a folha de respostas, utilize apenas caneta esferográfica preta ou azul e faça as marcas de acordo com o modelo (●).

**A marcação da folha de respostas é definitiva, não admitindo rasuras.**

- 08** Só marque uma resposta para cada questão.
- 09** Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas, pois isso poderá prejudicá-lo.
- 10** Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será posteriormente anulada e os pontos a ela correspondentes, distribuídos entre as demais.
- 11** Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem a prestar esclarecimentos sobre os conteúdos das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
- 12** Não será permitido o uso de telefones celulares, bips, pagers, palm tops ou aparelhos semelhantes de comunicação e agendas eletrônicas, pelos candidatos, durante a realização das provas.

**Duração desta prova: 4 horas**

**Nome** \_\_\_\_\_

**Identidade** \_\_\_\_\_

**Órgão Exp.:** \_\_\_\_\_

**Assinatura** \_\_\_\_\_

COMISSÃO DE PROCESSOS  
SELETIVOS E TREINAMENTOS  
Fone: (81) 3412-0800  
Fax: (81) 3412-0808



## TEXTO 1

### Ética e compromisso do servidor público federal

Vivemos em uma época na qual a ética, em todas as suas dimensões, está perdendo força, e as consequências desse processo estão aí, nos insultando: guerras, terrorismo, ameaças nucleares, violência, corrupção, sofrimento etc.

Só para termos uma vaga noção do que a falta de ética causa à nossa sociedade, o Professor Marcos Gonçalves da Silva, da Faculdade Getúlio Vargas, fez um estudo e constatou que, se a conta da corrupção fosse dividida com todos os brasileiros, o custo, para cada um, corresponderia a R\$ 6.658,00 por ano, o que impede que a renda per capita do brasileiro salte de aproximadamente R\$ 7.000,00 para R\$ 9.500,00 ao ano. Estudo semelhante da Fundação Getúlio Vargas, coordenado pelo Professor Marcos Fernandes, revela que a corrupção custa para o Brasil, anualmente, 3,5 bilhões de reais. Não é por outro motivo que se diz que o Brasil tem fome de ética, mas passa fome pela falta dela... Além desses dados globais, no Brasil, o respeito para com os serviços públicos e com as instituições públicas está caminhando para um nível perigoso, para um nível de extrema desconfiança, que tem gerado até chacota para com a vida funcional do servidor público.

No estudo da Ética, costuma-se dividir a sua história em grega, cristã medieval, moderna e contemporânea. A ética grega, aflorada nos gênios de Platão, Sócrates e Aristóteles, conseguiu elevar a ética como disciplina filosófica, fazendo o mundo despertar para ela. A ética cristã vinculou a ética aos padrões da divindade, à aproximação com Deus, e teve parâmetros nas ideias de São Tomaz de Aquino e Santo Agostinho, valorizando o teocentrismo e o cristianismo. A ética moderna, por sua vez, contrapôs a vinculação da ética às divindades, aproximando-a mais da figura do homem e da sua organização social, daí a necessidade do Estado. Houve grandes filósofos e pensadores nessa fase, cujas ideias fizeram surgir a ética unitarista, a qual pregava que o bem era nada mais nada menos do que conseguir dar o máximo de felicidade para o máximo de pessoas; e também o pragmatismo, que tentou desvincular a teoria, para valorizar a prática, de modo que bom era tudo aquilo que servia de instrumento para produzir felicidade. Um modelo de Estado, portanto, começou a se formar. Finalmente, estamos na ética contemporânea, que está em ebulição, após o urbanismo e a fase pós-industrial.

Muitos já disseram e redisseram sobre o conceito de ética. Muitos já tentaram, em vão, eclodir na mente do ser humano a necessária esperança de que o mundo ético é possível, e será eficaz para se aperfeiçoar a sociedade. Muitos já tentaram amainar os famintos de felicidade, com conceitos cheios de beleza e retórica. Talvez por isso é que Álvaro Valls tenha dito que a ética é aquilo que todo mundo sabe o que é, mas que não é fácil de explicar quando alguém pergunta.

O importante, senhores, não é conceituar ética; é vivê-la com intensidade. Não é, em absoluto, se consagrar diante de um conceito que está no fundo da alma; é, sim, resgatar os sentimentos mais profundos, colocando-os a serviço da humanidade. A ética, então, é muito mais do que uma investigação daquilo que é bom; ética é, além da investigação, uma oportunidade para se encontrar a paz social, a organização da sociedade e a aproximação da felicidade. Há mais além da investigação do que é bom, e só o ser humano pode alcançar... Exatamente por isso que Clotet afirmou que a ética se ocupa do aperfeiçoamento do ser humano, pretendendo alcançá-lo; que Singer tenha insistido que a ética pode ser um conjunto de regras, princípios e maneiras de pensar que guiam as ações de um grupo. Quer dizer: a ética não só orienta, mas também guia a conduta do homem na complexa missão de postar-se diante do mundo.

Tenham em mente, então, que a ética, para o ser humano, é antes de tudo uma oportunidade dada a tal ser pensante que, ao nascer, tem pela frente dois mundos: o interior e o exterior. Este último pode ser mudado, aperfeiçoado pelo primeiro; ou, apenas, contemplado.

Bruno César da Luz Pontes. Texto disponível em: <http://www.fortium.com.br/blog/material/etica.e.Compromisso.Publico.pdf>. Acesso em 13/03/2013. Adaptado.

**01.** O Texto 1 aborda a questão da ética. De modo global, o autor defende que a ética:

- A) é absolutamente necessária para equilibrar a mente do ser humano, embora seja uma esperança vã de se aperfeiçoar a sociedade.
- B) apesar de contar com inúmeras definições, ainda carece de uma conceituação satisfatória, sem a qual é impossível vivê-la com intensidade.
- C) se reveste da capacidade de guiar as ações de um grupo humano apenas se estiver vinculada aos padrões da divindade.
- D) consiste em um meio pelo qual é possível se encontrar paz e organização na sociedade e, desse modo, propicia a felicidade.
- E) oportuniza ao ser humano, desde o seu nascimento, a vivência de dois mundos interdependentes: um interior e outro exterior.

**02.** Uma informação que contradiz as ideias presentes no Texto 1 é a de que:

- A) a corrupção, motivada pela falta de ética, prejudica inclusive a renda per capita do brasileiro.
- B) na ética moderna, é a figura humana, e não a divina, que emerge como centro das questões éticas.
- C) há quem defenda que, embora todos saibam o que é a ética, ela é de difícil explicação.
- D) para a história da ética, vivemos, atualmente, na fase chamada de "ética contemporânea".
- E) a despeito da fragilidade da ética, as instituições e os serviços públicos têm-se fortalecido no Brasil.

**03.** “Vivemos em uma época na qual a ética, em todas as suas dimensões, está perdendo força, e as consequências desse processo estão aí, nos insultando: guerras, terrorismo, ameaças nucleares, violência, corrupção, sofrimento etc.”. Pela formulação desse parágrafo introdutório, é correto afirmar que, segundo o autor:

- A) a falta de ética é a condição para a existência de guerras, terrorismo, ameaças nucleares, violência, corrupção, sofrimento etc.
- B) o enfraquecimento da ética é a causa das guerras, do terrorismo, de ameaças nucleares, da violência, da corrupção, do sofrimento etc.
- C) as guerras, o terrorismo, as ameaças nucleares, a violência, a corrupção, o sofrimento etc. são a finalidade do enfraquecimento da ética.
- D) as guerras, o terrorismo, as ameaças nucleares, a violência, a corrupção, o sofrimento etc. são proporcionais ao processo de perda da ética.
- E) o enfraquecimento da ética se opõe às guerras, ao terrorismo, às ameaças nucleares, à violência, à corrupção, ao sofrimento etc.

**04.** Assinale a única alternativa em que o termo apresentado entre parênteses é semanticamente equivalente ao termo destacado.

- A) “e as consequências desse processo estão aí, nos insultando” [1º §] (NOS INSTIGANDO).
- B) “o que impede que a renda per capita do brasileiro salte de aproximadamente R\$ 7.000,00 para R\$ 9.500,00 ao ano.” [2º §] (IMPLICA)
- C) “que tem gerado até chacota para com a vida funcional do servidor público.” [2º §] (ZOMBARIA)
- D) “o mundo ético é possível, e será eficaz para se aperfeiçoar a sociedade.” [4 §] (RECRUDESCER)
- E) “é, sim, resgatar os sentimentos mais profundos, colocando-os a serviço da humanidade.” [5 §] (DIFUNDIR)

**05.** Ao afirmar que “a ética, para o ser humano, é antes de tudo uma oportunidade dada a tal ser pensante que, ao nascer, tem pela frente dois mundos: o interior e o exterior. Este último pode ser mudado, aperfeiçoado pelo primeiro; ou, apenas, contemplado.”, o autor pretende destacar, na ética, seu poder de:

- A) estimular o Homem a transformar o meio em que vive.
- B) levar o Homem a resignar-se diante dos problemas.
- C) gerar conflitos entre pessoas de mundos diferentes.
- D) permitir ao Homem contemplar diferentes universos.
- E) encorajar no Homem sua capacidade de observação.

**06.** “A ética cristã vinculou a ética aos padrões da divindade, à aproximação com Deus”. Esse trecho autoriza o leitor a concluir que:

- A) foi a ética cristã que se encarregou de inter-relacionar a ética e os padrões divinos.
- B) com o advento da ética cristã, os padrões éticos da divindade foram, de fato, aproximados de Deus.
- C) a partir da ética cristã, os vínculos entre a ética e os padrões da divindade foram-se enfraquecendo.
- D) a aproximação com Deus obrigou a ética cristã a atrelar a ética aos padrões da divindade.
- E) conduzir o Homem a aproximar-se de Deus e a adotar os padrões da divindade é a missão da ética cristã.

**07.** Considerando as normas da concordância, analise os enunciados apresentados a seguir.

- 1) Discussões sobre a ética tinham que ser priorizadas no país, embora haja outras questões relevantes.
- 2) ‘Mais importante que discutir ética é praticá-la’, diz os que entendem do assunto.
- 3) Diversos estudos tem comprovado que a falta de ética custa muito caro ao povo brasileiro.
- 4) Atitudes éticas por parte de nossos governantes devem, obrigatoriamente, serem aplaudidas.

Está(ão) correta(s):

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

**08.** Analise os enunciados abaixo, no que respeita à conjugação dos verbos.

- 1) A falta de ética ocasionou séria briga entre os magistrados, na qual ninguém interviu.
- 2) Denuncie, sempre que você vir atitudes antiéticas dos políticos.
- 3) Os eleitores requereram dos candidatos, antes de tudo, um comportamento ético e comprometido.
- 4) Nas últimas eleições, alguns candidatos proporam coisas absurdas aos possíveis eleitores.

Estão de acordo com as regras da norma culta:

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

09. Assinale a alternativa na qual o sinal indicativo de crase foi utilizado corretamente.

- A) Quando se trata de ética, cabe à toda a população vigiar os governantes.
- B) Ao longo da História, nem sempre à ética foi percebida da mesma maneira.
- C) Dizem que a moral, ao contrário da ética, é variável, à depender da cultura de cada povo.
- D) Precisamos admitir que a ética é indispensável à sobrevivência das sociedades.
- E) Tolerância, respeito e ética constituem à base para a construção de relacionamentos duradouros.

## TEXTO 2

TEM GENTE COM SEDE DE SOLIDARIEDADE

O Sertão e o Agreste de Pernambuco precisam da nossa SOLIDARIEDADE. Sua doação ajudará a construir reservatórios para que as famílias dessas duas regiões acessem água e alimento de qualidade. Mobilize sua família, sua comunidade e as pessoas do seu espaço de trabalho. Faça sua doação!

Doações:  
Banco do Brasil | Agência: 3505-X  
Conta Corrente: 43879-0

Realização: Apoio:

Disponível em: <http://www.cnbne2.org.br/2013/01/campanha-tem-gente-com-sede-de.html>. Acesso em 08/05/2013.

10. Com o Texto 2, seu autor pretende, privilegiadamente:

- A) expor aos leitores as cruéis diferenças existentes entre o interior de Pernambuco e seu litoral.
- B) criticar o governo estadual pela indiferença em relação aos nordestinos que sofrem com a seca.
- C) convencer os leitores a se envolverem em uma campanha em prol de vítimas da seca.
- D) conclamar todos os pernambucanos que sofrem com a estiagem a lutarem por seus direitos.
- E) fazer propaganda de uma instituição bancária, utilizando, para isso, uma situação trágica.

## Conhecimentos Específicos

11. De acordo com o BPM CBOK 2.0, qual das alternativas abaixo se caracteriza como um conjunto definido de atividades executadas por humanos ou por máquinas, para alcançar uma ou mais metas; são disparadas por eventos específicos, e apresentam um ou mais resultados que podem conduzir ao seu término ou à transferência de controle para um outro; são compostas por várias tarefas ou atividades inter-relacionadas que solucionam uma questão específica?

- A) Processos.
- B) Negócios.
- C) Gerência de Processos.
- D) Gerência de Negócios.
- E) Gerência de Projetos.

12. Sobre o Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM), analise as proposições abaixo.

- 1) O BPM consiste em uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, visando alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.
- 2) Para fazer o levantamento de processos, algumas ferramentas sugeridas são: *brainstorming* (discussão em grupo), *checklist* (lista de verificação) e diagrama de Ishikawa (causa e efeito ou espinha de peixe).
- 3) O entendimento sobre como os processos podem ser logicamente organizados e fisicamente estruturados (hierarquia) não contribui para melhor compreensão destes, nem facilita a gestão da organização com foco nos processos, diferentemente do que ocorre na abordagem funcional. Esta é uma das principais diferenças entre modelo funcional de organização e a organização voltada para processos.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 1 e 2, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2, e 3.

**13.** Sobre Modelagem de Processos de Negócios (BPMN), analise as proposições abaixo.

- 1) Modelagem de Processos é a elaboração de um diagrama ou mapa do processo de negócio e da documentação que descreve suas propriedades e características, identificando as atividades realizadas e as informações que fluem entre elas.
- 2) O trabalho de Modelagem se inicia após o Mapeamento. O primeiro documento resultante deste trabalho é o Mapa de Processos, cujo objetivo é o de fornecer uma única visão dos processos da empresa, seus relacionamentos, suas atividades/tarefas, os *stakeholders*, os papéis e as responsabilidades, e o fluxo de valor dos processos.
- 3) Entre os benefícios do Mapeamento e da Modelagem de Processo, podemos citar: é uma forma de comunicação, facilita a visualização, reduz o nível de abstração, ajuda no entendimento do que deve ser feito, auxilia na identificação das responsabilidades e é a base da documentação.
- 4) A notação do processo é uma representação gráfica de atividades, tarefas, responsabilidades, papéis e fluxo de trabalho de um processo. A notação também define o objetivo do processo; especifica as entradas, as saídas, os recursos consumidos, as atividades feitas em alguma ordem (fluxo de trabalho) e os eventos que conduzem o processo; e ajuda na padronização da modelagem de processo.

Estão corretas:

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

**14.** Na notação BPMN 2.0, objeto de fluxo do tipo *gateway* é usado para controlar a divergência e a convergência da sequência de um fluxo. Assim, determinará decisões tradicionais, como unir ou dividir trajetos. Associe o(s) *gateway*(s) na coluna da esquerda com seu tipo na direita.

- 1)   ( ) Paralelo
- 2)  ( ) Baseado em evento
- 3)  ( ) Exclusivo
- 4)  ( ) Inclusivo
- 5)   ( ) Complexo.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 5, 2, 3, 4.
- B) 2, 5, 1, 3, 4.
- C) 3, 5, 1, 4, 2.
- D) 2, 4, 1, 5, 3.
- E) 1, 4, 2, 5, 3.

**15.** Que denominação se dá aos pontos do processo onde o trabalho ou a informação passam de um sistema, pessoa ou grupo para outro, tornando o processo vulnerável a desconexões?

- A) Handouts.
- B) Handoffs.
- C) Triggering Point.
- D) Turn Point.
- E) Flux Point.

**16.** Acerca do conceito de Análise de Processos, analise as proposições abaixo.

- 1) É nesta fase em que se deve efetuar o Desenho e a Implementação de Soluções, provocadas por eventos disparados, tais como: novo planejamento, desempenho inadequado, novas tecnologias, novos negócios e regras, fusões e aquisições, e marco regulatório.
- 2) Análise de Processos é um conjunto de atividades voltadas para o entendimento comum sobre o estado atual dos processos e seu alinhamento com os objetivos de negócio.
- 3) Análise de Processos tem o objetivo de entender os processos de negócio no escopo da organização como um todo, para tomada de decisões sobre os processos, com base em uma visão estruturada das atividades, e não em opiniões ou intuição.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 1 e 2, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

17. Acerca do Desenho de Processos, analise as proposições abaixo.

- 1) Um Desenho de Processos de Negócio é simplesmente a coerência de um conjunto de atividades que trabalham harmoniosamente, a fim de se chegar a um determinado resultado para o cliente de negócios ou mercado-alvo. Um bom Desenho de Processos de Negócios indica uma ênfase muito forte sobre a forma como o trabalho é realizado exatamente em todas as áreas ou subsistemas de toda a organização, ao invés de simplesmente concentrar-se em uma determinada ênfase ou linha do produto.
- 2) O Desenho de Processos envolve a criação de especificações apenas para processos de negócio novos no contexto dos objetivos de negócio, objetivos de desempenho de processos, fluxo de trabalho, aplicações de negócio, plataformas tecnológicas, recursos de dados, controles financeiros e operacionais, e integração com outros processos internos e externos.
- 3) O Desenho de Processos deve conter tanto um desenho lógico (quais atividades são realizadas) como um desenho físico (como as atividades são executadas).

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

18. Assinale a alternativa que não se configura como uma atividade básica do Desenho de Processos.

- A) Definir atividades dentro de um novo processo.
- B) Analisar intervalos e comparações.
- C) Criar o desenho físico.
- D) Estabelecer normas que disciplinam o funcionamento do processo.
- E) Simular, testar e aceitar o modelo.

19. Analise as proposições abaixo, sobre a importância da medição de desempenho.

- 1) O alinhamento do desempenho do processo com os objetivos da organização é a razão principal de se adotarem práticas de gerenciamento de processos.
- 2) A ideia de que “o que não pode ser medido não pode ser gerenciado”, muito aceita no passado, tem-se mostrado equivocada com as novas técnicas desenvolvidas pelo Gerenciamento de Desempenho de Processos, principalmente no BPM CBOK 2.0.
- 3) Os esforços de gerenciamento e melhoria funcional de processos devem estar bem dissociados do desempenho de processo interfuncional geral que guia métricas de desempenho corporativo.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

20. Assinale a alternativa que não é uma dimensão fundamental das métricas e medições associadas com o trabalho ou a saída do processo que é executado.

- A) Tempo.
- B) Custo.
- C) Eficiência.
- D) Capacidade.
- E) Qualidade.

21. No tocante às métricas de desempenho (KPIs – *Key Performance Indicators*) efetivas, correlacione a Métrica apresentada na coluna à esquerda com sua característica, na coluna à direita.

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1) Prestação de contas | ( ) Um KPI deve provocar uma reação em cadeia de mudanças positivas na organização, especialmente quando é monitorado por um gestor de processo ou dono de processo. |
| 2) Previsibilidade     | ( ) KPIs medem valores de negócio, e desempenho desejado.  |
| 3) Transformativa      | ( ) KPIs gradualmente perdem seu impacto ao longo do tempo e, por isso, devem ser revisados e renovados periodicamente.  |
| 4) Relevante           | ( ) Todo KPI pertence a um indivíduo ou a um grupo da área de negócio, que é responsável pelo seu resultado.   |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

**22.** Analise as proposições abaixo, sobre as metodologias de medição comuns, utilizadas por praticantes de BPM, como indicadores de desempenho de processos.

- 1) Um fluxo de valor é uma cadeia de processos de criação de valor para o cliente. Mapeamento de Fluxo de Valor é uma técnica *Lean* para visualizar e desenhar fluxo de valor e identificar os sete tipos de desperdícios. É uma abordagem que envolve a medição de tempos e custos.
- 2) Custeio Baseado em Atividade (ABC = *Activity Based Costing*) é uma metodologia contábil que atribui custos às atividades, em vez de aos produtos ou serviços. Entre outras características, faz despesas indiretas se tornarem diretas, é utilizado para descobrir oportunidades de melhoria de custos ou eficiência, foca em despesa geral etc.
- 3) Métodos Estatísticos é a ciência da coleta, análise, apresentação e interpretação de dados. Assume que todo trabalho ocorre em um sistema interconectado de processos, variação (que pode, pelo menos, ser randômica ou sistêmica) existe em todos os processos, sendo o que guia taxas de erro ou ineficiência. Entender o que causa variabilidade do processo ajudará a melhorar seu desempenho.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**23.** Analise as seguintes proposições, sobre conceitos-chave no Gerenciamento de Desempenho de Processos, de acordo o BPM CBOK 2.0.

- 1) *Business intelligence* trata do gerenciamento e controle de desempenho de processos no contexto corporativo. Quando *Business intelligence* é instituída em nível corporativo, busca informação sobre processos interfuncionais específicos e o desempenho desses processos em tempo real, exibindo informação em formato de painel de controle.
- 2) Suporte à decisão para gestores e donos de processo não é essencial para monitorar continuamente o desempenho real do processo.
- 3) Fatores-chave de sucesso para gerenciamento de desempenho de processos são: foco estrito em processos, garantia de entendimento de todo o processo, garantia de entendimento de como o processo está vinculado a métricas de desempenho operacional e alinhado com a compensação por resultado, e garantia de que quem desenha e aprova as atividades não são as mesmas pessoas que desempenham as atividades.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**24.** Com respeito aos papéis e às responsabilidades usuais no Gerenciamento de Processos de Negócio, assinale a alternativa que denomina a pessoa ou o grupo de pessoas com a responsabilidade e o dever de prestação de contas para garantir o sucesso do desenho, o desenvolvimento, a execução e a realização do processo de negócio, ponta a ponta.

- A) Dono de Processo.
- B) Gerente de Processo.
- C) Analista de Processo.
- D) Arquiteto de Processo.
- E) Patrocinador.

**25.** Assinale a alternativa que corresponde a um mecanismo adotado por muitas organizações com o objetivo de institucionalizar as iniciativas de BPM dentro de uma organização e perpetuar os benefícios associados à geração de excelência operacional, ao aumento da visibilidade para a tomada de decisão gerencial e ao fomento à inovação.

- A) Gerência de Processos.
- B) Governança de Processos.
- C) Comitê de Processos.
- D) Escritório de Processos.
- E) Centros de Excelência Funcionais.

**26.** De quem é a responsabilidade de identificar e resolver problemas de integração entre processos, conflitos de interesse entre as lideranças de processos e lideranças funcionais e alocação de recursos, sendo composto(a) por líderes executivos, líderes funcionais ou departamentais e donos de processo, e assegurando o alinhamento dos processos de negócio com a estratégia, objetivos e metas da organização?

- A) Gerência de Processos.
- B) Governança de Processos.
- C) Comitê de Processos.
- D) Escritório de Processos.
- E) Centros de Excelência Funcionais.

**27.** Analise as proposições abaixo, sobre os tipos de tecnologias disponíveis nos Sistemas de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPMS).

- 1) O Sistema de Gerenciamento de Regras de Negócio (motor de regras) executa regras de negócios que determinam quais conteúdos devem ser mostrados no momento da execução do processo.
- 2) O repositório de processos é o modelo para gerenciamento de processos dentro da organização, não somente como uma estrutura comum de referência e método de comunicação consistente, mas também como sistema de registro para informações sobre propriedade de processos, habilitadores tecnológicos, regras de negócio e controles financeiros e operacionais.
- 3) Gerenciamento de modelos deveria ser tratado da mesma maneira que o gerenciamento de bases de dados e código fonte. Rotinas de *back-up* devem ser agendadas regularmente, e procedimentos completos de recuperação de desastres devem estar a postos.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**28.** Há várias tendências tecnológicas surgindo em BPM, que sugerem métodos e práticas padrão. Métodos para desenhar, automatizar, coordenar e simplificar a execução de atividades de BPM têm envolvido práticas comuns e estruturas de trabalho para um número de atividades de BPM e tecnologias relacionadas. Assinale a alternativa que não se configura como um padrão para tecnologias BPM.

- A) Business Process Modeling Notation (BPMN).
- B) Business Process Execution Language (BPEL).
- C) Hypertext Markup Language (HTML).
- D) eXtensible Markup Language (XML).
- E) eXtensible Process Definition Language (XPDL).

**29.** Uma vez que um processo tenha sido desenhado, colocá-lo em operação pode envolver um número de aplicações de suporte de tecnologia da informação. Analise as seguintes proposições, sobre automação de processos.

- 1) Entre as aplicações mais importantes, podemos identificar: Sistemas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Formulários Eletrônicos, Redirecionamento e Gerenciamento de Fluxo de Trabalho, Colaboração em Grupos de Trabalho (*workgroup*), ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial, e ECM – Gerenciamento de Conteúdo Corporativo.
- 2) eXtensible Markup Language (XML) é uma linguagem de programação otimizada para codificar atividades de processos executáveis.
- 3) eXtensible Process Definition Language (XPDL) é usada para especificar formato de arquivo compatível com padrões da notação BPMN que provê formato comum para compartilhar modelos de processos entre ferramentas.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1 e 2, apenas.

**30.** Analise as proposições abaixo, sobre as vantagens e os riscos da automação de processos.

- 1) Os Sistemas de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPMS) podem produzir aumentos significativos em eficiência, reduzir custos operacionais e permitir o desenvolvimento de novos processos por gerentes de linha de negócio, sem envolvimento substancial do pessoal técnico de TI.
- 2) Devido à alta complexidade dos sistemas computacionais envolvidos, BPMS podem engessar as atividades da gerência de processos, impossibilitando rastrear e auditar ações que indicam conformidade com controles desenhados para garantir qualidade em processos de produção e veracidade de informação entregue a órgãos regulatórios.
- 3) A sofisticação de algumas aplicações BPMS pode mascarar erros ou ineficiências de processos, e o entendimento cuidadoso e detalhado de implementações é importante.

Está(ão) correta(s):

- A) 2 e 3, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 1, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**31.** Nas abordagens orientadas a pontos de vista para engenharia de requisitos, um ponto forte é que elas reconhecem várias perspectivas e fornecem um *framework* para descobrir conflitos nos requisitos propostos por diferentes *stakeholders*. Os pontos de vista podem ser usados como um meio de classificação de *stakeholders* e de outras fontes de requisitos. Analise as proposições abaixo, sobre tipos genéricos de pontos de vista.

- 1) Pontos de vista de interação: representam pessoas ou outros sistemas que interagem diretamente com o sistema.
- 2) Pontos de vista indiretos: representam os *stakeholders* que não usam o sistema diretamente, mas que influenciam os requisitos de alguma forma.
- 3) Pontos de vista de domínio: representam características e restrições de domínio que influenciam os requisitos de sistema.

Está(ão) correta(s):

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**32.** Sobre o processo da Engenharia de Requisitos (ER), analise as proposições a seguir.

- 1) O processo da ER tem como entradas: informações de sistemas existentes, necessidades das partes envolvidas, padrões organizacionais, regulamentações e informações do domínio; e como saídas: requisitos acordados, especificação do sistema e modelos do sistema.
- 2) Estudos etnográficos podem revelar detalhes críticos do processo que são normalmente esquecidos por outras técnicas de elicitação de requisitos.
- 3) Requisitos funcionais devem restringir o sistema que está sendo desenvolvido e o processo de desenvolvimento que está sendo usado. Requisitos não funcionais são sentenças dos serviços que o sistema deve fornecer, ou são descrições de como alguma computação deve ser executada.

Está(ão) correta(s):

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2, e 3.

**33.** No que tange a uma Arquitetura Orientada a Serviços (SOA), assinale V para as afirmações verdadeiras, ou F para as falsas.

- ( ) Os componentes básicos são: provedor de serviço, consumidor de serviço e registro de serviço.
- ( ) WSDL e BPEL são padrões de linguagens utilizadas para definir fluxos de execução, envolvendo serviços distintos dentro de um processo.
- ( ) Do ponto de vista do negócio, SOA é uma arquitetura que permite a automação de processos de negócio da empresa, através da integração de diversos componentes com funções bem definidas, chamados "serviços".
- ( ) SOA permite que se tomem decisões de negócio suportadas pela tecnologia, ao invés de determinadas ou limitadas pela tecnologia.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, F, F, V.
- B) V, V, V, V.
- C) V, F, F, F.
- D) F, F, V, V.
- E) F, F, F, V.

**34.** No contexto da integração do Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) e da Arquitetura Orientada a Serviços (SOA), assinale V para as afirmações verdadeiras, ou F para as falsas.

- ( ) SOA garante à iniciativa BPM a base arquitetural que vai garantir a agilidade corporativa e, conseqüentemente, a competitividade nos negócios.
- ( ) Embora BPM possa ser implantado isoladamente, os ganhos advindos do BPM podem ser maximizados se por trás de sua implantação existir um padrão arquitetural que permita a adaptabilidade de sistemas a processos de negócio, a facilidade para mudanças e o máximo de reuso.
- ( ) O BPMN pode ser traduzido para BPEL ou XPDL, mas para cada objeto no BPMN, deve existir um correspondente em BPEL. A correspondência entre BPMN e o XPDL ou BPEL é o que permite gerar códigos XML para os sistemas a partir do desenho dos processos.
- ( ) O XPDL é compatível com a BPMN. O ponto fraco do XPDL, até sua versão 2.1, é o de não ter suporte ao conceito de serviços como SOA.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, V, V, V.
- B) F, V, V, V.
- C) V, F, V, F.
- D) V, V, F, V.
- E) F, V, V, F.

**35.** Considerando o uso da notação UML para modelagem de processos de negócios, assinale V para as afirmações verdadeiras, ou F para as falsas.

- ( ) UML é robusta: provê funcionalidade para representação gráfica dos vários processos e necessidades de negócio.
- ( ) UML é flexível: pode ser usada em todos os estágios do projeto de melhoria dos processos.
- ( ) UML é capaz de desempenhar o papel de única notação de modelagem por atender às necessidades diversas de capturar e até melhorar operações de negócios.
- ( ) UML é extremamente limitada na modelagem de aspectos organizacionais ou relacionados a recursos dos processos de negócios.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, V, V, V.
- B) F, V, V, V.
- C) V, F, V, F.
- D) V, V, F, V.
- E) F, V, V, F.

**36.** A integração entre a modelagem de processos de negócio (BPMN) e a UML (*Unified Modeling Language*) é um conceito que tem como objetivo unir a área de desenvolvimento e a área de gestão da empresa, desenvolvendo uma visão macro dos processos. Neste contexto, analise as proposições a seguir.

- 1) A UML, atualmente, não possui a totalidade de técnicas apropriadas para modelagem de processos de negócio, o que motiva a aplicação da BPMN para sanar essa necessidade.
- 2) Um das principais vantagens da UML é o fato de ela ser totalmente extensível e adaptável, se for necessário estender os modelos, o que é feito sem perder a compreensão do processo inicial. Além disso, o mesmo diagrama pode ser utilizado em todas as fases, alterando apenas a visão.
- 3) A maior dificuldade encontrada na modelagem de sistemas não é a elaboração de diagramas e nem a criação de códigos, mas sim o gerenciamento dos requisitos. O caso de uso da UML traz a solução deste problema, pois fornece ao desenvolvedor e ao usuário um padrão único, compreensível para ambos, e que descreve com precisão as funcionalidades do sistema.
- 4) A UML pode ser adaptada para diversas finalidades, e seu Diagrama de Atividades pode ser usado para modelagem de processos de negócio.

Estão corretas:

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

**37.** Sobre diagramas UML 2, analise o que se afirma a seguir.

- 1) O elemento "*Interaction Occurrence*" foi introduzido e permite reuso de diagrama de seqüências. Um "*Interaction Occurrence*" é desenhado usando uma *frame*. O texto "ref" é colocado no topo da *frame*. O nome da *frame* é referenciado dentro da área da *frame*, seguindo o seguinte padrão: nome do diagrama de seqüência [(argumentos)] [: valor de retorno]
- 2) Um diagrama de seqüência em UML 2 é um tipo de diagrama de interação. O diagrama de seqüência é usado principalmente para mostrar as interações entre objetos, na ordem sequencial em que as interações ocorrem.
- 3) Quando modelando interações, há vezes em que uma condição deve ser satisfeita para uma mensagem ser enviada para o objeto. Guardas são usadas em UML 2 para controlar fluxo. Em UML 2, uma guarda pode ser atribuída a uma única mensagem.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**38.** Considere as definições e características gerais de modelos de processos de governança em TI abaixo, associando com o número 1 se for relacionado ao COBIT, 2 se for ITIL e 3 se for ISO/IEC 2000.

- 1) É um *framework* de governança de TI apoiado por um conjunto de ferramentas que permite aos gestores fazer a ponte entre as exigências de controle, questões técnicas e riscos do negócio. Ele permite o desenvolvimento de políticas claras e boas práticas de controle de TI em toda a organização. Enfatiza a conformidade regulamentar, ajuda as organizações a aumentar o valor obtido através da TI, permite o alinhamento e simplifica sua implementação.
- 2) Modelo de gestão foi formulado pelo *British Central Computer and Telecommunication Agency* (CCTA), que posteriormente foi transformado na Secretaria de Comércio do Governo Inglês - *Office of Government Commerce* (OGC), a partir de pesquisas realizadas com especialistas em gestão de TI, para definir uma melhor forma de funcionamento e gestão das Tecnologias da Informação e Comunicação.
- 3) Define as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI. O seu desenvolvimento foi baseado na BS 15000 (British Standard). Identifica os requisitos da Gestão de Serviços e é relevante para os responsáveis pela preparação, implementação ou gestão continuada dos serviços de Tecnologias de Informação (TI) na organização. As organizações podem assegurar a certificação dos seus Sistemas de Gestão de Serviços de TI de modo independente, em conformidade com este referencial. Cobre os aspectos responsáveis por 80% do investimento total em tecnologias de informação da grande maioria das organizações.
- 4) Um *framework* de processos de gestão de TI que surgiu no fim da década de 1980 da necessidade de se ter processos organizados e claros. Percebeu-se que as organizações estão cada vez mais dependentes da área de TI e que é necessário organizar os fluxos de processos neste departamento.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

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

39. Analise as proposições abaixo, sobre os processos de governança em TI.

- 1) O COBIT 4.1 possui uma estrutura semelhante a um cubo, e este é conhecido como o cubo do COBIT. Suas dimensões são: Processos de TI, Critérios de Informação e Recursos de TI. A segunda dimensão do cubo do COBIT apresenta sete Critérios de Informação, que são classificados em três requisitos de negócios: Requisitos de Qualidade, Requisitos de Segurança e Requisitos de Confiança.
- 2) O modelo de maturidade do ITIL v3 é composto de seis níveis: 0 (Não existente), 1 (Inicial), 2 (Repetível), 3 (Definido), 4 (Gerenciado) e 5 (Otimizado). Em cada nível existe uma descrição de como devem estar dispostos os processos para alcançá-los. Além disso, este modelo pode ser utilizado como um *checklist* para identificar melhorias nos processos de TI existentes na organização.
- 3) O ITIL possui ainda alguns pontos fortes que o tornaram base para alguns outros modelos, como é o caso do MOF, ITSM e o próprio ISO/IEC 20.000: os padrões do ITIL são fáceis de implementar, ITIL define precisamente as medidas para as melhorias dos processos, ITIL é capaz de mapear os processos de negócio nos processos de TI e ITIL sempre atendeu à visão da organização na era .COM.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

40. O *Rational Unified Process* (RUP) é um processo de software que foi criado pela *Rational Software Corporation*. Sobre o RUP, analise as proposições abaixo.

- 1) é um processo de desenvolvimento iterativo e incremental. Iterativo porque o produto é desenvolvido em várias iterações similares, e incremental porque, em cada iteração, o produto é estendido com mais funcionalidades.
- 2) é um processo de engenharia de software bem definido e estruturado, que fornece uma estrutura customizável; segue uma abordagem de desenvolvimento de software iterativa e incremental, centrada na definição de uma arquitetura robusta, que facilita a paralelização do desenvolvimento, a reutilização e a manutenção; e em casos de uso baseados em risco, utiliza BPMN como notação para modelagem.
- 3) Os seis princípios mais importantes do RUP são: Modelagem de Negócios, Requisitos, Análise e Projeto, Implementação, Teste e Implantação.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

41. O RUP é organizado em duas dimensões: Horizontal e Vertical. São fases na dimensão Horizontal do RUP, EXCETO:

- A) iniciação.
- B) elaboração.
- C) construção.
- D) transição.
- E) teste.

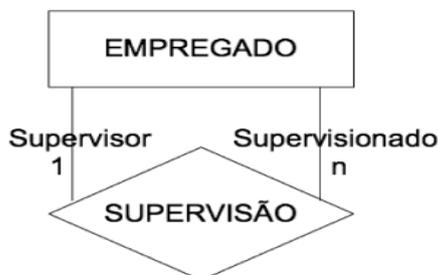
42. UML é usado essencialmente para modelagem de software, mas também pode ser adaptado para modelagem conceitual de banco de dados. É comparável ao Diagrama Entidade Relacionamento, uma vez que também tem notação gráfica. Correlacione o conceito em UML apresentado na coluna à esquerda com o conceito correspondente no Modelo Entidade Relacionamento, na coluna à direita.

- |                         |     |   |
|-------------------------|-----|---|
| 1) Objeto               | ( ) | Hierarquia <i>isa</i> .                               |
| 2) Classe               | ( ) | Entidade.   |
| 3) Associação           | ( ) | Relacionamento com atributos.                         |
| 4) Classe de Associação | ( ) | Relacionamento binário.                               |
| 5) Subclasse            | ( ) | Relacionamento muitos-um.                             |
| 6) Agregação            | ( ) | Relacionamento muitos-um com integridade referencial. |
| 7) Composição           | ( ) | Conjunto de entidades.                                |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.
- B) 5, 6, 7, 4, 3, 2, 1.
- C) 5, 1, 4, 3, 6, 7, 2.
- D) 1, 2, 7, 6, 3, 4, 5.
- E) 2, 1, 6, 7, 4, 3, 5.

43. O Diagrama Entidade Relacionamento (DER) abaixo modela empregados e a hierarquia de supervisão em uma organização. Considerando-se que um dado empregado  $E_1$  é supervisor do empregado  $E_2$ , que por sua vez é supervisor de  $E_3$ , o qual, por sua vez é supervisor de  $E_1$ , vê-se que isso contraria a hierarquia de supervisão, e seria necessário modificá-la, ou então definir restrições adicionais. Com base nessas informações, analise as proposições a seguir.



- 1) Este tipo de restrição é uma restrição de integridade recursiva.
- 2) Uma modificação que resolveria o problema da hierarquia é através do conceito de generalização/especialização.
- 3) Uma modificação que resolveria o problema da hierarquia é através de simplesmente reescrever o DER com a possível adição de um ou mais relacionamentos 1:1.
- 4) É impossível, através de um DER, representar uma restrição que atenda ao requerimento de hierarquia desejado.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 1.
- B) 1 e 2.
- C) 3.
- D) 2 e 3.
- E) 1 e 4.

44. Analise as proposições abaixo, sobre as diferenças entre os conceitos de 'Liderança' e 'Gestão'.

- 1) 'Liderança' é mais fria, mais voltada para a tarefa, e tem menos níveis hierárquicos inferiores.
- 2) 'Gestão' é mais programada, mais reativa e mais adequada a situações de maior estabilidade.
- 3) 'Liderança' é mais relacional, mais inovadora e mais adequada, no início, a situações mais turbulentas, de maior volume e grau de mudança.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

45. Analise as proposições abaixo, sobre a aprendizagem organizacional.

- 1) É o resultado das aprendizagens individuais e grupais, embora se perceba que, no todo, é a organização aquela que ultrapassa (ou deva ultrapassar) a soma das outras.
- 2) Trata-se da aquisição de novo conhecimento pelos atores organizacionais que são capazes e estão dispostos a aplicar esse conhecimento na tomada de decisões ou na influência de outras pessoas na organização.
- 3) Tem a ver com os modos pelos quais as empresas criam, acrescentam e organizam conhecimentos e rotinas em torno das suas atividades e no âmbito das suas culturas, e adaptam e desenvolvem a eficiência organizacional através da melhoria das capacidades genéricas da sua força de trabalho.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

46. No modelo de gestão do conhecimento Nonaka e Takeuchi, um trabalho efetivo com o conhecimento somente é possível em um ambiente em que possa ocorrer a contínua conversão entre seus dois formatos: o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. As quatro formas possíveis de ocorrer o Processo de Conversão do Conhecimento são: Socialização (S), Explicitação (E), Internalização (I) e Combinação (C). Preencha a tabela abaixo com as letras correspondentes à conversão do formato da linha para o da coluna.

De \ Para	Tácito	Explícito
Tácito		
Explícito		

A correta combinação obtida é:

A) 

S	I
E	C

B) 

C	E
I	S

C) 

C	I
E	S

D) 

S	E
I	C

E) 

E	C
S	I

47. Correlacione o modelo para Gestão do Conhecimento, apresentado na coluna à esquerda, com sua breve descrição, na coluna à direita.

- |                              |     |   |
|------------------------------|-----|---|
| 1) Wiig                      | ( ) | Caracteriza e mede ativos intangíveis (especialmente conhecimento).   |
| 2) Leonard and Barton        | ( ) | Identifica as influências do Gerenciamento na condução da Gestão do Conhecimento.                                 |
| 3) Van der speck Spijkervert | ( ) | Trata o conhecimento de forma estratégica por meio de oito estágios.  |
| 4) Sveiby                    | ( ) | Caracteriza um ciclo conceitualize-reflita-aja-exame retrospectivo, para conduzir a gestão do conhecimento.       |
| 5) Beckman e Liebowitz       | ( ) | Gerencia interação entre capacidades tecnológicas da organização e atividades de desenvolvimento do conhecimento. |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 2, 3, 4, 5.
- B) 3, 2, 4, 5, 1.
- C) 1, 5, 3, 2, 4.
- D) 5, 3, 2, 1, 4.
- E) 4, 1, 5, 3, 2.

48. A técnica de entrevista que consiste em fazer perguntas que exijam que o candidato repita atitudes específicas que ele tomou para resolver um problema, finalizar um projeto ou fazer seu trabalho; e que permite um maior aprofundamento nas questões tratadas do que a maioria das técnicas de entrevista, forçando o candidato a dar detalhes, é chamada de:

- A) entrevista baseada em situações.
- B) entrevista baseada no comportamento.
- C) entrevista informal.
- D) entrevista formal.
- E) entrevista focada.

49. Analise as proposições abaixo, sobre a utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos.

- 1) Recorrem estes à entrevista sempre que têm necessidade de obter dados que não podem ser encontrados em registros e fontes documentais, e estes podem ser fornecidos por determinadas pessoas.
- 2) A entrevista pode desempenhar um papel vital para um trabalho científico, se combinada com outros métodos de coleta de dados. Intuições e percepções providas dela podem melhorar a qualidade de um levantamento e de sua interpretação.
- 3) Se comparada com a técnica do questionário, que também é bastante utilizada nas ciências sociais, a técnica da entrevista é inferior, por obter um menor número de respostas.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

50. Com respeito a técnicas de reuniões, analise as proposições abaixo.

- 1) A questão de ordem permite interromper o orador porque levanta um ponto de procedimento. Pode ser que o tema esteja fora da pauta, ou que o orador desconheça um detalhe importante. A questão de ordem serve também para propor formas de encaminhar o trabalho.
- 2) O coordenador não tem a responsabilidade de evitar que um integrante do grupo seja visto ou catalogado como fracassado, tolo ou "indivíduo negativo".
- 3) É possível perceber que, quando estamos envolvidos numa conversa agradável, com alguém com quem sintonizamos, os nossos corpos tendem a se espelhar, a assumir a mesma postura corporal. É possível, portanto, criar essa empatia, base da confiança, a partir da reprodução da linguagem corporal, do tom de voz, da respiração, de palavras processuais e outros pontos.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.