



Caderno de Simulados de Provas

**2ª Edição
2016**

Índice

Página	Tópico
3	Simulados Capítulo I Introdução à Gestão de Contratos, Projetos e Processos
8	Simulados Capítulo II Técnicas Comuns em Gestão
11	Simulados Capítulo III Gestão de Projetos
15	Simulados Capítulo IV Gestão de Processos

Simulados Capítulo I**Introdução à Gestão de Contratos, Projetos e Processos****Questão I.1.1 Sobre Erro**

- a) É algo que aconteceu diferente da forma como foi planejado ou esperado
- b) É algo que necessita ser explicado
- c) É algo ruim que necessita ser corrigido
- d) Se puder ser explicado é algo bom
- e) Se não puder ser explicado é algo ruim

Questão I.1.2.a Sobre Problema

- a) É algo que aconteceu diferente da forma como foi planejado ou esperado
- b) É algo que necessita ser explicado
- c) É necessariamente algo ruim
- d) É necessariamente algo bom
- e) Não ocorre em situações de mudanças

Questão I.1.2.b Sobre Causa do Problema

- a) Não justifica o erro
- b) Não orienta a explicação do problema
- c) Orienta a explicação do problema
- d) Quando existe e é identificada, não gera problema
- e) Quando não existe, gera problema

Questão I.1.3 Sobre Barreira

- a) Sempre gera erro
- b) Nunca gera erro
- c) São as dificuldades de rotina
- d) Quando ocorre, dificulta a execução de algo
- e) São dificuldades que sempre ocorrem inesperadamente

Questão I.1.4 Enunciado do Problema

- a) Resolve o problema
- b) Corrige o erro
- c) Impede que o erro ocorra
- d) Evita o problema
- e) Descreve o que deve ser solucionado, equacionado, corrigido, etc.

Questão I.1.5 Emergência

- a) É algo que pode ou não ser tratado imediatamente
- b) É algo que nunca deve ser tratado imediatamente
- c) É algo esperado, que não emerge repentinamente
- d) É algo que se não for tratado, pode aumentar de proporção ou causar dano irreparável
- e) É algo inesperado, que emerge repentinamente

Questão I.1.6 Urgência

- a) É algo que pode ou não ser tratado imediatamente
- b) É algo que nunca deve ser tratado imediatamente
- c) É algo esperado, que não emerge repentinamente
- d) É algo que se não for tratado, pode aumentar de proporção ou causar dano irreparável
- e) É algo inesperado, que emerge repentinamente

Questão I.1.7 Risco

- a) É algo imprevisível, que deve fazer parte do plano
- b) É algo imprevisível, e geralmente não faz parte do plano
- c) É algo previsível, portanto deve fazer parte do plano
- d) É algo previsível, que não faz parte do plano
- e) É algo previsível, que não pode fazer parte do plano

Questão I.1.8 Crise

- a) É algo imprevisível, que deve fazer parte do plano
- b) É algo imprevisível, e geralmente não faz parte do plano
- c) É algo previsível, portanto deve fazer parte do plano
- d) É algo previsível, que não faz parte do plano
- e) É algo previsível, que não pode fazer parte do plano

Questão I.2.a Administração

- a) É baseada em 4 pilares: planejar, organizar, liderar e controlar
- b) É aplicada quando não existe gestão
- c) Substitui a gestão
- d) Pode não existir quando existe gestão
- e) Pode ser entendida como planejar, ou organizar, ou liderar ou controlar

Questão 1.2.1.1 Gestão

- a) É o grupo de ações para administrar algo
- b) É o grupo de ações que complementa a administração
- c) É o grupo de ações que substitui a administração
- d) Não é necessária quando existe administração
- e) Refere-se a chefia de um departamento

Questão 1.2.1.2 Gestor

- a) É o executante da atividade
- b) É o responsável pela gestão
- c) É o responsável por administrar e executar a gestão
- d) É o responsável, sem alçada
- e) Não é responsável, mas tem alçada

Questão 1.2.1.3 Gestão “DE”

- a) É uma diretriz do gestor, que define a forma como as coisas são definidas na empresa
- b) É uma ação do gestor que orienta como as coisas devem funcionar em toda a empresa
- c) Significa manter controle sobre algo, que pode ser um contrato, processo, projeto, etc.
- d) É uma diretriz que sinaliza que o assunto orienta as ações na empresa
- e) É a técnica padronizada para gestão de contratos, processos e projetos na empresa

Questão 1.2.1.4 Gestão “POR”

- a) É uma diretriz do gestor, que define a forma como as coisas são definidas na empresa
- b) É uma ação do gestor que orienta como as coisas devem funcionar em toda a empresa
- c) Significa manter controle sobre algo, que pode ser um contrato, processo, projeto, etc.
- d) É uma diretriz que sinaliza que o assunto orienta as ações na empresa
- e) É a técnica padronizada para gestão de contratos, processos e projetos na empresa

Questão 1.2.1.5 Processo

- a) É sempre um conjunto planejado de ações
- b) É sempre um conjunto de ações planejadas
- c) Nunca se refere a um conjunto de ações não planejadas
- d) Nunca se refere a um conjunto não planejado de ações
- e) É um conjunto de ações, planejadas ou não, que produzem determinado resultado

Questão 1.2.1.6 Gestão de Processos

- a) É utilizada exclusivamente na área jurídica, para controlar os processos
- b) É a informatização dos processos
- c) É a técnica utilizada para gestão de processos, contratos e projetos
- d) É uma diretriz adotada pela empresa para orientar suas ações
- e) Utiliza métodos, técnicas e ferramentas, envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação

Questão 1.2.1.7 Gestão por Processos

- a) É utilizada exclusivamente na área jurídica, para controlar os processos
- b) É a informatização dos processos
- c) É a técnica utilizada para gestão de processos, contratos e projetos
- d) É uma diretriz adotada pela empresa para orientar suas ações
- e) Utiliza métodos, técnicas e ferramentas, envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação

Questão 1.2.1.8 Gestão do Ciclo de Vida dos Contratos

- a) É uma técnica que pode ser aplicada na gestão de processos
- b) É uma técnica que pode ser adotada pela empresa na gestão por processos
- c) É específica para gestão de contratos
- d) É uma técnica que pode ser aplicada na gestão de projetos
- e) É uma técnica que pode ser adotada pela empresa na gestão por projetos

Questão 1.2.1.9 Projeto

- a) Refere-se sempre a realização de algo material, por exemplo uma obra
- b) Plano para realização de algo
- c) Refere-se sempre a realização de algo intelectual, por exemplo uma norma
- d) Na prática significa o cronograma da obra
- e) Tem o mesmo significado de processo

Questão 1.2.1.10 Gestão do Projeto

- a) Existe para garantir que o projeto seja executado conforme o plano
- b) É aplicado quando não existe plano
- c) Substitui o plano
- d) Elimina a necessidade de existir um plano
- e) Permite que o projeto seja executado diferente do plano

Questão I.2.1.11 Qualidade

- a) É a capacidade de produzir a mesma coisa sempre da mesma forma
- b) É um atestado fornecido por uma entidade certificadora
- c) É a ausência de erros
- d) É a competência para produzir coisas boas
- e) É sempre a percepção de que o processo é bom

Questão I.2.1.12 Certificação da Qualidade

- a) É a capacidade de produzir a mesma coisa sempre da mesma forma
- b) É um atestado fornecido por uma entidade certificadora
- c) É a ausência de erros
- d) É a competência para produzir coisas boas
- e) É sempre a percepção de que o processo é bom

Questão I.2.b Contratos, Projetos e Processos

- a) Utilizam as mesmas ferramentas nas suas gestões
- b) Requerem gestões totalmente independentes
- c) Utilizam ferramentas diferentes nas suas gestões
- d) Requerem gestão unificada
- e) Na prática são objeto da mesma gestão

Questão I.2.c Sobre o Ciclo PDCA

- a) Seu conceito fundamental é aplicado somente na gestão de contratos
- b) Seu conceito fundamental é aplicado somente na gestão de projetos
- c) Seu conceito fundamental é aplicado somente na gestão de processos
- d) Seu conceito fundamental é aplicado em qualquer tipo de gestão
- e) Seu conceito fundamental é aplicado somente na gestão de contratos, projetos e processos

Simulados Capítulo II
Técnicas Comuns em Gestão**Questão II.1 Competência**

- a) É a capacidade técnica da pessoa
- b) É ter conhecimento para realizar algo
- c) É a auto suficiência para realizar algo
- d) É adquirida através do estudo
- e) É o conjunto formado pelo conhecimento, habilidade e atitude

Questão II.2.1 Comando

- a) É um cargo
- b) É uma ordem que deve ser cumprida pelo comandante
- c) É uma ordem que deve ser cumprida pelo subalterno
- d) É uma sinalização dada pelo comandante
- e) É uma sinalização dada pelo chefe

Questão II.2.2 Comandante

- a) É sempre o responsável pelos comandados
- b) É o subordinado do comandado
- c) É o ator que tem como responsabilidade comandar
- d) É sempre o chefe
- e) É sempre a pessoa da equipe que tem maior conhecimento sobre o assunto

Questão II.2.3 Gestor

- a) É uma característica pessoal
- b) É uma atribuição institucional e geralmente define um cargo
- c) Não é uma atribuição institucional
- d) Sempre se refere a uma posição de chefia
- e) Nunca se refere a uma posição de chefia

Questão II.2.4 Lider

- a) É uma característica pessoal
- b) É uma atribuição institucional e geralmente define um cargo
- c) Nunca é uma atribuição institucional
- d) Sempre se refere a uma posição de chefia
- e) Nunca se refere a uma posição de chefia

Questão II.2.5 Carisma

- a) Pode ser utilizada como instrumento de gestão ou liderança
- b) É característica do líder
- c) É característica do gestor
- d) Não pode ser utilizada como instrumento de gestão ou liderança
- e) Existe em função da liderança ou do gestor

Questão II.3.a Objetivo

- a) É um só em todo o projeto e suas etapas
- b) Orienta o planejamento
- c) É um só em todo o processo e suas etapas
- d) Vai sendo alterado conforme o projeto vai sendo definido
- e) vai sendo alterado conforma o processo vai sendo definido

Questão II.3.b SMART

- a) É uma técnica utilizada para definir diferentes visões do objetivo
- b) Não deve ser utilizada em conjunto com BSC
- c) É uma técnica utilizada para definir adequadamente os objetivos
- d) Só pode ser utilizada em conjunto com BSC
- e) É utilizada quando não existe BSC

Questão II.3.c BSC

- a) Define obrigatoriamente uma visão única para o objetivo
- b) Não deve ser utilizada em conjunto com SMART
- c) Só pode ser utilizada em conjunto com SMART
- d) É uma técnica que auxilia a definição de objetivos com visões multidisciplinares
- e) É utilizada quando não existe SMART

Questão II.4 Sobre Brainstorming

- a) É uma reunião de pessoas que têm a mesma opinião sobre um assunto
- b) É a técnica utilizada para que as pessoas opinem da mesma forma sobre um tema
- c) É uma técnica utilizada na gestão de pessoas, que não se aplica na gestão de processos
- d) É uma técnica utilizada na gestão de pessoas, que não se aplica na gestão de projetos
- e) É uma técnica que contrinui para tabular o maior número de variáveis possíveis

Questão II.5 Pesquisa de Mercado

- a) Substitui o brainstorming
- b) Compila aspectos subjetivos
- c) Não pode ser feita de forma qualitativa e quantitativa simultaneamente
- d) Não pode ser feita por observação e em laboratório simultaneamente
- e) Dá subsídios para definir de forma mais objetiva

Simulados Capítulo III**Gestão de Projetos****Questão III.1.1 PMI**

- a) É um instituto
- b) É uma certificação
- c) É o nome que se dá a uma unidade certificadora
- d) É um instrumento normativo
- e) É um órgão do governo americano

Questão III.1.2 PMP

- a) É um instituto
- b) É uma certificação
- c) É o nome que se dá a uma unidade certificadora
- d) É um instrumento normativo
- e) É um órgão do governo americano

Questão III.1.3 REP

- a) É um instituto
- b) É uma certificação
- c) É o nome que se dá a uma unidade certificadora
- d) É um instrumento normativo
- e) É um órgão do governo americano

Questão III.2.1 PMBOK

- a) É um instituto
- b) É uma certificação
- c) É o nome que se dá a uma unidade certificadora
- d) É um instrumento normativo
- e) É um órgão do governo americano

Questão III.2.2 PMBOK

- a) É um padrão reconhecido apenas no mercado americano
- b) É um padrão estabelecido nos Estados Unidos, adotado no Brasil
- c) É um padrão brasileiro, adotado no mercado americano
- d) Não é um padrão de fato
- e) É um padrão de fato, reconhecido mundialmente para gestão de projetos

Questão III.3.0 Grupos de Processos do PMBOK

- a) Equipara projetos e processos
- b) Define que os projetos devem ser agrupados em processos
- c) Define 10 processos que todos os projetos devem ter
- d) Descreve o conhecimento necessário para gerir projetos
- e) Destina-se a orientar o planejamento e estruturação dos projetos em fases (ou etapas)

Questão III.3.1 Iniciação

- a) Afere se o projeto está sendo executado de acordo com o planejado
- b) Descreve as atividades que, se executadas, fornecerão o resultado esperado
- c) Tem como um dos objetivos formalizar atores (atribuições, responsabilidades e metas)
- d) Tem como um dos objetivos dar o máximo de publicidade ao projeto
- e) Formaliza a certificação PMP ao projeto

Questão III.3.2 Planejamento

- a) Afere se o projeto está sendo executado de acordo com o planejado
- b) Descreve as atividades que, se executadas, fornecerão o resultado esperado
- c) Tem como um dos objetivos formalizar atores (atribuições, responsabilidades e metas)
- d) Tem como um dos objetivos dar o máximo de publicidade ao projeto
- e) Formaliza a certificação PMP ao projeto

Questão III.3.3 Execução

- a) Afere se o projeto está sendo executado de acordo com o planejado
- b) Descreve as atividades que, se executadas, fornecerão o resultado esperado
- c) Tem como um dos objetivos formalizar atores (atribuições, responsabilidades e metas)
- d) Tem como um dos objetivos dar o máximo de publicidade ao projeto
- e) Formaliza a certificação PMP ao projeto

Questão III.3.4 Monitoramento

- a) Afere se o projeto está sendo executado de acordo com o planejado
- b) Descreve as atividades que, se executadas, fornecerão o resultado esperado
- c) Tem como um dos objetivos formalizar atores (atribuições, responsabilidades e metas)
- d) Tem como um dos objetivos dar o máximo de publicidade ao projeto
- e) Formaliza a certificação PMP ao projeto

Questão III.3.5 Encerramento

- a) Entre outras coisas, libera recursos não utilizados
- b) Descreve as atividades que, se executadas, fornecerão o resultado esperado
- c) Tem como um dos objetivos formalizar atores (atribuições, responsabilidades e metas)
- d) Tem como um dos objetivos dar o máximo de publicidade ao projeto
- e) Formaliza a certificação PMP ao projeto

Questão III.4.0 Áreas de Conhecimento do PMBOK

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) São disciplinas que se aplicam na gestão de projetos
- c) São as áreas físicas dos departamentos envolvidos no projeto
- d) É o conhecimento que todos os envolvidos no projeto devem possuir
- e) Divide o conhecimento que deve ser de responsabilidade de cada área

Questão III.4.1 Integração

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.2 Escopo

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.3 Tempo

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.4 Custo

- a) É a obrigação do gestor de impedir qualquer tipo de custo
- b) É responsabilidade da área financeira
- c) É responsabilidade da controladoria
- d) É responsabilidade da contabilidade de custos
- e) Refere-se a gestão adequada dos custos do projeto

Questão III.4.5 Qualidade

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) Para o projeto como um todo, o resultado, e para a execução do projeto, o controle
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.6 Recursos Humanos

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade de avaliar os resultados individuais e equacionar eventuais desvios
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.7 Comunicações

- a) Define a área física em que o projeto se insere
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.8 Riscos

- a) É a necessidade da definição de ações para mitigar ou eliminar riscos no planejamento
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.9 Aquisições

- a) Refere-se à necessidade de considerar ações e recursos para contratações e compras
- b) Refere-se à necessidade de utilização de instrumentos de comunicação adequados
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

Questão III.4.10 Partes Interessadas

- a) Refere-se à necessidade de considerar ações e recursos para contratações e compras
- b) Fundamentalmente é a necessidade de reportar sobre o andamento do projeto
- c) É a necessidade das atividades e atores do projeto trabalharem de forma integrada
- d) É a necessidade do objeto do projeto estar adequadamente definido
- e) É necessidade de definir tempos adequados para as atividades e entre as atividades

**Simulados Capítulo IV
Gestão de Processos****Questão IV.1.1 Análise Estruturada consiste em**

- a) Em estruturar a equipe de análise
- b) Sempre definir uma estrutura para os processos
- c) Sempre definir uma estrutura para a análise
- d) Analisar primeiro processo abrangente, e depois os menos abrangentes
- e) Segmentar visões abrangentes em níveis menores, mais adequados para análise

Questão IV.1.2 Sobre a Estrutura dos Processos

- a) Deve ser estudada exclusivamente em relação aos aspectos técnicos
- b) Considera aspectos relacionados às pessoas que não conflitam com aspectos técnicos
- c) Considera aspectos políticos quando não conflitam com aspectos técnicos
- d) Tem fatores interdependentes que devem ser considerados, inclusive políticos
- e) Não deve considerar qualquer tipo de aspecto que conflite com os técnicos

Questão IV.1.3 Em relação à Cadeia de Valores da empresa

- a) Independe o enquadramento do processo para qualquer coisa
- b) Pode, o processo, alterar a cadeia de valores da empresa
- c) Dependendo do enquadramento do processo pode haver priorização de requisitos
- d) Existe grande probabilidade do processo não ser enquadrado como primária ou apoio
- e) O processo não necessita enquadramento

Questão IV.1.3.1 Sobre Disponibilidade

- a) Na prática, contingência e redundância significam a mesma coisa
- b) Contingência, Redundância e Backup são coisas diferentes
- c) Na prática, contingência e backup significam a mesma coisa
- d) Contingência, Redundância e Backup são mutuamente exclusivas
- e) Quando existe backup, não é necessário contingência ou redundância

Questão IV.1.4 Sobre SWOT

- a) O enquadramento nas definições da SWOT pode influenciar o desenvolvimento
- b) O enquadramento nas definições da SWOT não influencia o desenvolvimento
- c) Sempre deve-se enquadrar o processo em uma definição da SWOT
- d) Nunca deve-se enquadrar o processo em uma definição da SWOT
- e) Não é possível enquadrar o processo em uma definição da SWOT

Questão IV.2.1 Sobre Diagrama de Causa – Efeito (Ishikawa)

- a) É a ferramenta mais adequada em situações “investigativas”
- b) É uma ferramenta que se presta para a melhoria dos processos
- c) Não se aplica para identificar erros em processos
- d) Só se aplica para investigar erros em processos
- e) Não induz quem a utiliza a investigar todas as causas

Questão IV.2.2 Sobre Fluxograma

- a) Não se aplica para processos
- b) É uma ferramenta que permite visão ampla do sequenciamento e variações
- c) Sempre substitui com vantagem qualquer outra ferramenta de documentação
- d) É especialmente útil para documentar os menores níveis do processo
- e) Não permite documentação em níveis de processo

Questão IV.2.3 PERT

- a) É uma variação do fluxograma
- b) Não se presta para avaliação de tempos
- c) É uma poderosa ferramenta de avaliação de tempos
- d) É o detalhamento do fluxograma
- e) É o próprio fluxograma, com simbologia simplificada

Questão IV.2.4 Sobre Teoria dos 2 Fatores

- a) É útil para a documentação total do processo
- b) Induz a descoberta de Oportunidades, mas não de Riscos
- c) Induz a descoberta de Riscos, mas não de Oportunidades
- d) Induz a descoberta de Riscos e Oportunidades
- e) Não pode ser utilizada na gestão de processos

Questão IV.2.5 Diagrama de Dispersão

- a) Não se presta para documentação, somente para análise
- b) Não pode ser utilizada para complementar outras ferramentas
- c) É uma ferramenta auto suficiente, que não necessita do apoio das demais
- d) Visa eliminar a subjetividade da análise
- e) Visa eliminar a subjetividade de uma análise

Questão IV.2.6 Sobre Mapa de Descrição de Processos

- a) Só pode ser utilizada dependendo do idioma
- b) Não se assemelha ao idioma
- c) É de difícil entendimento
- d) Era uma ferramenta utilizada no passado, e foi substituída pelas demais
- e) Geralmente é utilizada como ferramenta complementar de todas as outras

Questão IV.2.7 Sobre a ferramenta Nível de Maturidade dos Processos

- a) Só pode ser utilizada para avaliar sistema
- b) Não pode ser utilizada para avaliar processos
- c) É utilizada para avaliar sistemas e não processos
- d) É utilizada para avaliar processos e não sistemas
- e) É utilizada para avaliar sistemas e processos

Questão IV.2.8 Sobre a ferramenta Nível de Aderência de Sistemas

- a) Só pode ser utilizada para avaliar sistema
- b) Não pode ser utilizada para avaliar processos
- c) É utilizada para avaliar sistemas e não processos
- d) É utilizada para avaliar processos e não sistemas
- e) É utilizada para avaliar sistemas e processos

Questão IV.2.9 Sobre Mapa de Riscos e Oportunidades

- a) É obrigatoriamente construído a partir da utilização da Teoria dos 2 Fatores
- b) Podem ou não ser construído a partir da aplicação da Teoria dos 2 Fatores
- c) Todos os riscos enumerados obrigatoriamente devem descrever ações de mitigação
- d) Todas as oportunidades mapeadas devem ser incorporadas no processo
- e) Cada risco deve corresponder a uma oportunidade, segundo a Teoria dos 2 Fatores

Questão IV.2.10 Sobre 5W1H

- a) Orienta o mapeamento dos processos
- b) É uma ferramenta autosuficiente
- c) Pode ser substituída pela gestão de custos
- d) Substitui o 5W2H quando aplicada na gestão de custos
- e) Nunca pode ser complementada por outras ferramentas

Questão IV.2.11 Sobre ferramentas de documentação

- a) Não se deve solicitar que alguém aprove um fluxograma se não conhece a ferramenta
- b) Envolvidos no processo têm obrigação de conhecer as ferramentas
- c) Envolvidos no processo devem ser treinados em todas as ferramentas
- d) Só devem ser utilizadas ferramentas que todos os envolvidos no processo dominam
- e) Não existe implicação em utilizar uma ou outra ferramenta

Questão IV.3.1 LEAN

- a) É uma norma japonesa adotada mundialmente
- b) É uma compilação de conceitos que contribuem para evitar desperdícios
- c) É a norma que conceitua desperdícios
- d) É uma norma que aponta desperdícios
- e) Não se aplica no desenho dos processos

Questão IV.3.2 Poka Yoke

- a) É a origem do erro no processo
- b) É a eliminação total de erros do processo
- c) É a técnica de inserir um elemento que evita o erro no processo
- d) É a técnica utilizada para corrigir o erro do processo
- e) É a técnica utilizada para simular erros no processo

Questão IV.3.3 Just in Time

- a) Não se refere aos insumos utilizados nas tarefas
- b) Só se refere ao tempo, e não aos insumos utilizados nas tarefas
- c) Não se refere ao tempo, e sim aos insumos utilizados nas tarefas
- d) Não se refere apenas ao tempo, mas também aos insumos utilizados nas tarefas
- e) Quando se refere ao tempo não deve se referir aos insumos, e vice-versa

Questão IV.3.4 Sobre Kaisen

- a) Se aplicado significa que o processo está ruim
- b) É consagrado quando o processo fica perfeito e não pode mais ser melhorado
- c) Não se enquadra como kaisen uma melhoria significativa
- d) Só se enquadra como kaisen quando a melhoria é significativa
- e) É o conceito de buscar constantemente a melhoria do processo

Questão IV.3.5 Kanban

- a) É um sistema que classifica os erros
- b) É uma técnica para consertar erros
- c) É uma técnica que elimina erros
- d) É um sistema de controle de estoques
- e) É uma técnica de sinalização da iminência de erro, falha o falta

Questão IV.3.6 Monomossu

- a) É um sistema que classifica os erros
- b) É uma técnica para consertar erros
- c) É uma técnica que elimina erros
- d) É uma técnica de auto instrução do processo
- e) É uma técnica de sinalização da iminência de erro, falha o falta

Questão IV.3.7 5S

- a) É aplicado exclusivamente na limpeza física
- b) Não se refere a limpeza física
- c) É um conceito mais amplo do que o da simples limpeza física
- d) É o ato de eleger um dia para limpar as coisas
- e) É o ato de eleger um dia para organizar as coisas

Questão IV.3.8 Lingagem Multimídia

- a) Elimina o conceito de que padrões são necessários
- b) É o conceito de utilizar a ferramenta mais adequada para instruir
- c) Define um único padrão para instruções
- d) Obriga que a instrução seja produzida em diferentes formas
- e) Proíbe que a instrução seja produzida em diferentes formas

Questão IV.3.9 Gargalos

- a) São pontos, ou etapas, que limitam a produção final do processo
- b) São deficiências do processo
- c) São eventos indesejáveis que devem ser eliminados do processo
- d) São eventos planejados, que não podem ser eliminados do processo
- e) Não devem existir nos processos

Questão IV.3.10 Check-list

- a) É um instrumento de controle e educação
- b) É simplesmente um formulário para captação de dados
- c) É um instrumento de controle, que não deve ser utilizado para educação
- d) É um instrumento de educação, que não deve ser utilizado para controle
- e) É um formulário, sempre

Questão IV.4.1 Sobre Gestão de Guest Commets

- a) São os comentários que se faz sobre os clientes
- b) É a técnica utilizada para avaliar o processo junto ao cliente do processo
- c) É a técnica utilizada para comentar sobre os clientes do processo
- d) Avaliam sempre de forma objetiva o processo
- e) Avaliam sempre de forma subjetiva o processo

Questão IV.4.2 Sobre Eventos Ocultos

- a) São resultados ruins causados pelo processo
- b) São os bons resultados causados pelo processo
- c) São eventos que estão fora da nossa visão do processo
- d) São eventos que devem ser evitados
- e) São eventos que nunca são descobertos

Questão IV.4.3 Sobre Processos em relação à Hierarquia Organizacional

- a) Processos devem ser definidos dentro de uma única abrangência hierárquica
- b) Processos sempre abrangem uma única instância hierárquica
- c) Processos não envolvem diferentes instâncias hierárquicas
- d) Processos geralmente envolvem diferentes instâncias hierárquicas
- e) As instâncias hierárquicas devem se adequar aos processos

Questão IV.4.4 Sobre Sistemas Informatizados

- a) Não têm relação direta com o processo
- b) Não se prestam aos objetivos do processo
- c) Sempre devem ser adaptados ao processo
- d) Nunca devem inviabilizar proposições de ajuste no processo
- e) Podem inviabilizar proposições de ajuste no processo

Questão IV.4.6 Sobre Motivação

- a) Deve ser aplicada quando se percebe que o processo perdeu eficiência
- b) É necessário quando se percebe que as pessoas estão desmotivadas
- c) Substitui o feedback
- d) É técnica de gestão de pessoas, que não se aplica na gestão de processos
- e) É imprescindível para que o processo seja eficiente

Questão IV.5 Sobre Ciclo PDCA na Gestão de Processos

- a) Não se aplica
- b) É aplicado somente na implantação do processo
- c) Não se aplica no redesenho (ou ajuste) do processo
- d) É aplicado integralmente
- e) É aplicado somente em determinados tipos de processos

Questão IV.5.1 Definição do Objetivo

- a) É a definição dos objetivos, para que seja enunciado o problema
- b) É a técnica de definir um único objetivo para o processo
- c) É o adequado enunciado do problema e definição dos objetivos
- d) É a técnica de sempre definir mais de um objetivo para o processo
- e) Pode ser substituída pela Definição Subjetiva para o processo

Questão IV.5.2 Sobre Formação da Equipe de Projeto e Análise da Situação Atual

- a) Deve-se utilizar uma única ferramenta para melhorar o entendimento
- b) São utilizadas quantas ferramentas forem necessárias para melhor entendimento
- c) Quanto maior o entendimento da situação atual, mais complexo será o redesenho
- d) Primeiro é proposto o redesenho e depois é feita a análise da situação atual
- e) Não devem ser utilizadas ferramentas de documentação antes do início do redesenho

Questão IV.5.3 Sobre Redesenho do Processo e Definição de Indicadores

- a) Nesta etapa aplicam-se técnicas de produtividade em busca da eficiência do processo
- b) Nesta etapa aplicam-se apenas técnicas de documentação de processos
- c) Nesta etapa não se aplicam técnicas de documentação de processos
- d) Nesta etapa não se aplicam técnicas de produtividade
- e) Como o processo ainda não foi implantado, não se aplica técnica de produtividade

Questão IV.5.4 Sobre Validação, Mobilização e Sensibilização dos Envolvidos

- a) Em resumo busca motivar os envolvidos para a implantação que está próxima
- b) Só se aplica em grandes processos
- c) Nunca se aplica em pequenos processos
- d) É uma etapa opcional na implantação de processos
- e) É uma etapa que pode ser suprimida se a implantação do novo processo nada muda

Questão IV.5.5 Sobre Implantação e Gestão do Ambiente de Mudanças

- a) Só é necessário treinamento se houver mudança
- b) Como sempre existe mudança, é necessário treinamento das pessoas envolvidas
- c) Como as pessoas foram envolvidas no desenho, não é necessário treinamento
- d) Somente em alguns casos existe mudança, e necessidade de treinamento
- e) Mesmo existindo mudança, não justifica gestão do ambiente de mudanças

Questão IV.5.6 Sobre Implantação e Gerenciamento de Crises

- a) Só é necessário definir alçada de gerenciamento após o surgimento da crise
- b) Não é necessário definir previamente a alçada de gerenciamento de crises
- c) É necessário definir previamente a alçada de gerenciamento de crises
- d) Como as crises são previstas, não é necessário definir alçada de gerenciamento
- e) Como as crises não são previstas, não se pode definir alçada de gerenciamento

Questão IV.5.7 Sobre Implantação e Gestão de Riscos

- a) Não é necessária, uma vez que os riscos são previstos
- b) Não pode ser realizada quando o risco não é previsto
- c) É aplicada quando o risco não é previsto
- d) Geralmente é responsabilidade integral da Equipe de Projeto
- e) Não pode ser atribuída à Equipe de Projeto

Questão IV.5.8 Sobre Implantação, Aferição e Ajustes

- a) Uma vez implantado o processo não pode ficar sujeito aos ajustes
- b) Ajustes devem ser evitados, sendo propostos apenas em último caso
- c) A aferição é feita quando existe a necessidade de ajustes
- d) Os ajustes substituem a necessidade de aferição
- e) Completam a aplicação do Ciclo PDCA nos processos, buscando melhoria contínua