

Planejamento Estratégico de TI.

TRT 7ª – Analista Judiciário – TI – 2009.

- 1) 48. Um processo de planejamento estratégico de uma organização deve ser iniciado a partir da
- (A) análise do ambiente externo (oportunidades e ameaças).
- (B) análise do ambiente interno (forças e fraquezas).
- (C) declaração de visão e missão do negócio.
- (D) formulação de metas e objetivos.
- (E) formulação de estratégia.

TRT 23ª – Analista Judiciário – TI – 2011.

- 2) 31. Na elaboração de um Plano Estratégico de TI, as necessidades de recursos computacionais ou de informática serão definidas diretamente a partir
- (A) dos objetivos e estratégias definidas no planejamento de todas as funções empresariais.
- (B) do orçamento financeiro para a área de TI estabelecido no planejamento estratégico da organização.
- (C) das metas estabelecidas no planejamento estratégico para as áreas de produção e de serviços da organização.
- (D) da estrutura organizacional de TI e do quadro e perfis do pessoal dessa estrutura.
- (E) dos planos de sistemas de informação e dos sistemas de conhecimento.

Estrutura Organizacional e Responsabilidade de TI.

TRT 8ª – Analista Judiciário – Administrativo – 2010.

- 3) Ao definir a estrutura organizacional de uma empresa, seus administradores devem considerar seis elementos básicos:
- (A) tecnologia; produto/serviço; análise do trabalho; agrupamento de funções; custos e número de níveis de comando.
- (B) divisão do trabalho; produtividade; segmento de negócio; tecnologia; distribuição das equipes e localização geográfica.
- (C) mão de obra necessária; características dos clientes; amplitude do negócio; concentração

do trabalho; funções essenciais e agrupamento das tarefas.

- (D) especialização do trabalho; departamentalização; cadeia de comando; amplitude de controle; centralização/descentralização e formalização.
- (E) a foco do negócio; público alvo; mão de obra especializada; amplitude de controle; divisão de poder e distribuição geográfica.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Agente técnico legislativo – Gestão de Projetos – 2010.

- 4) 39. Com referência ao nível funcional, o planejamento estratégico tem como objetivo
- (A) determinar a missão da empresa, em termos de segmento de mercado.
- (B) definir as unidades de negócios geridas como centros de lucro.
- (C) alocar os recursos segundo a lucratividade das unidades de negócio.
- (D) alinhar as ações setoriais com as estratégias de negócios e a missão da organização.
- (E) influir na tomada de decisões de longo prazo que a empresa deva tomar.
- 5) 44. Na busca por melhorias estruturais e consistentes, as empresas modernas estão abandonando suas antigas estruturas e aderindo à estrutura por
- (A) funções.
- (B) áreas de atividade.
- (C) processos de trabalho.
- (D) custos dos produtos.
- (E) nível de produtividade.

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO - Analista Superior III - Analista de Sistemas - Gestão de TI - 2011

- 6) 47. Estratégia, estrutura organizacional e processos administrativos são os fatores que compatibilizam a arquitetura organizacional. No contexto da estrutura organizacional, considere:
- I. As unidades de trabalho são os projetos.
- II. Os órgãos permanentes atuam como prestadores de serviços nos projetos.
- III. A organização de cada projeto é temporária.
- IV. É a forma efetiva para conseguir resultados em projetos ou problemas complexos.

V. É uma estrutura multidimensional.

Os itens I, II, III, IV e V referem-se, tipicamente, às propriedades das estruturas

- (A) funcionais.
- (B) matriciais.
- (C) por projetos.
- (D) funcionais e por processos.
- (E) por projetos e matriciais.

7) 48. Em relação à gestão de clima organizacional no ambiente corporativo, é INCORRETO afirmar:

(A) O clima organizacional refere-se a um conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamento, formais e informais, existentes em uma organização.

(B) Aplicar o conceito de clima organizacional significa apontar aspectos subjetivos que fazem parte do dia-a-dia da organização e orientam os planos de ação para melhoria do clima e da produtividade da empresa.

(C) Aplicar o conceito de clima organizacional significa alinhar a cultura com as ações efetivas da organização, integrar os diversos processos e áreas funcionais, otimizar a comunicação e identificar as satisfações e insatisfações do público interno.

(D) A gestão de clima organizacional refere-se ao comprometimento dos funcionários determinarem, com o auxílio de especialistas na área de comportamento, de relacionamento social e de RH, um resultado padrão ideal da satisfação de seus colaboradores, baseado no mapeamento do ambiente externo à empresa.

(E) O padrão ideal de satisfação refere-se a aspirações pessoais, motivação, ambições funcionais, adequação da remuneração, horário de trabalho, relacionamento hierárquico e profissional, dentre outros fatores que podem ser acrescidos à pesquisa do clima organizacional.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Agente técnico legislativo – Gestão de Projetos – 2010.

8) 46. Com relação ao clima organizacional de uma empresa, considere as afirmativas abaixo.

I. Uma mesma situação será, em determinado momento, percebida de maneira diferente pelos diversos grupos de colaboradores de uma organização.

II. O padrão ideal do clima organizacional deve ser determinado pela direção da empresa, mesmo que nem sempre agrade e atenda aos anseios dos colaboradores da organização.

III. O melhor procedimento é determinar o padrão ideal do clima organizacional de comum acordo com os colaboradores, que são representados, no processo, por equipes formadas por colaboradores indicados pelo quadro funcional.

IV. Para que se estabeleça o clima organizacional ideal, a equipe representativa dos colaboradores deve estar unida e totalmente alinhada aos objetivos da direção.

V. Na determinação do padrão ideal de clima organizacional, a direção deve buscar de forma racional e madura a satisfação dos interesses dos colaboradores da organização.

Está correto o que se afirma APENAS em

- (A) I, II, III e V.
- (B) I e III.
- (C) I, III e V.
- (D) II, III e IV.
- (E) II e V.

Gestão de políticas organizacionais.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Agente técnico legislativo – Gestão de Projetos – 2010.

9) 37. Na gestão contemporânea, o processo de tomada de decisão deve ter como objetivo

(A) apontar, dentre as alternativas satisfatórias, aquela que pode levar ao resultado desejado.

(B) indicar a alternativa realmente ótima para levar ao resultado projetado.

(C) elaborar cenários estratégicos que permitam calcular as opções com maior probabilidade de sucesso.

(D) definir as oportunidades e as ameaças existentes no ambiente de negócios.

(E) encontrar as alternativas que satisfaçam os interesses dos setores mais importantes da direção.

Práticas de Gestão de TI.

Copergás – Analista de Sistemas - 2011

10) 44. Sobre o planejamento estratégico de TI, considere:

I. Gerencia todos os recursos de TI em alinhamento com as prioridades e estratégias de negócio.

II. Melhora o entendimento das partes interessadas no que diz respeito a oportunidades e limitações da TI.

III. Avalia o desempenho atual e esclarece o nível de investimento requerido em TI.

IV. Estabelece as prioridades de negócio que serão executadas por meio de planos táticos de TI.

Está correto o que consta em

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

Sergipe Gás S.A - Analista de Sistemas - 2010

11)22. A principal diferença entre o PETI e o PDTI reside no maior enfoque do PETI

- (A) aos recursos tecnológicos de TI.
- (B) às informações e aos conhecimentos de toda a organização.
- (C) à tecnologia da informação e seus respectivos recursos.
- (D) às configurações de *hardware* e de *software*.
- (E) às configurações de *software* e das telecomunicações.

12)23. Constituem-se metas perfeitamente previsíveis em um Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação:

I. Migrar a base de dados para um SGBD de código aberto e livre, visando reduzir o custo na aquisição de licenças de *softwares*.

II. Adotar um sistema de localização e rastreamento em tempo real (RTLS) baseado em redes WiFi, que utilize apenas a infraestrutura de rede sem fio, já existente, para efetuar a localização de um dispositivo, a fim de controlar ativos e estoque.

III. Agilizar a tramitação de documentos entre os setores de toda a empresa, através da adoção de documentos digitalizados e devidamente autenticados por meio de tecnologia de assinatura digital.

É correto o que se afirma em

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.

(C) I e II, somente.

(D) II e III, somente.

(E) I, II e III.

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO - Analista Superior III - Analista de Sistemas - Gestão de TI - 2011

13)54. No contexto dos seis critérios para avaliar o grau de maturidade no AE de TI e de negócios, proposto por Luftman (2000), considere:

I. Ter papel de apoio e uma infraestrutura flexível e transparente com os parceiros de negócios e clientes.

II. Avaliar e aplicar efetivamente as tecnologias emergentes.

III. Facilitar e orientar os processos e estratégias de negócios como verdade absoluta.

IV. Prover soluções personalizadas às necessidades dos clientes.

Os itens I, II, III e IV acima se relacionam com maior propriedade à maturidade

- (A) das habilidades.
- (B) das medidas de valor/competência.
- (C) da parceria.
- (D) do escopo e da arquitetura.
- (E) das comunicações.

Gestão de Pessoal.

TRT 8ª - Analista Judiciário - Administrativo - 2010.

14)76. Um líder que conduz e orienta sua equipe, incentivando a participação das pessoas e desenvolvendo comunicação espontânea, franca e cordial, é classificado como um líder com estilo de liderança

- (A) liberal.
- (B) autocrática.
- (C) democrática.
- (D) situacional.
- (E) centralizadora.

15)67. O processo de treinamento é composto de quatro etapas:

- (A) diagnóstico de necessidades; definição de recursos; aplicação e acompanhamento.

- (B) programação; organização dos recursos disponíveis; implantação ou realização do treinamento em si e avaliação dos resultados.
- (C) elaboração do conteúdo; escolha de recursos; convocação e aplicação.
- (D) comunicação aos participantes; definição das dinâmicas; aplicação e avaliação de reação.
- (E) levantamento de necessidades; análise das necessidades; definição de indicadores de aprendizagem e implantação da programação de treinamento.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Agente técnico legislativo – Gestão de Projetos – 2010.

16)48. Com relação à gestão de conflitos numa organização, considere as afirmativas abaixo.

I. Quando as metas de um grupo interferem nas de outro, é quase certo que haverá conflito entre eles.

II. Um gerente eficiente deve resolver todo e qualquer tipo de conflito na organização.

III. Reconhecer diante de um subordinado que você estava errado pode debilitá-lo como chefe.

IV. Quando é preciso implantar medidas impopulares, não é prudente negociá-las previamente com as pessoas envolvidas.

V. Ao gerir conflitos, o melhor é ater-se aos fatos e soluções e não às personalidades e aos comportamentos das pessoas envolvidas.

Está correto o que se afirma APENAS em

(A) I, II, III e V.

(B) I, II e III.

(C) I e V.

(D) II e IV.

(E) III, IV e V.

17)49. Um dos principais objetivos da Gestão de Pessoas por Competências é

(A) permitir separar os aspectos de habilidades, potencial, desempenho e desenvolvimento do profissional.

(B) proporcionar o alinhamento das competências individuais às estratégias organizacionais.

(C) possibilitar maior especialização de atuação, atendendo, por meio da restrição da mobilidade

funcional, às necessidades da nova gestão.

(D) priorizar o cargo em vez do profissional, de maneira a aproveitar os recursos disponíveis aos resultados do negócio.

(E) direcionar o foco de atuação nos processos e no desenvolvimento da organização.

18)36. No contexto de uma gestão de pessoas por competências, exercer a liderança é

(A) tomar decisões individualmente, focado nas tarefas que devem ser executadas com a maior competência possível.

(B) compartilhar as decisões, envolvendo os colaboradores por meio da consulta ou da delegação de tarefas a partir das competências de cada um.

(C) deixar que cada colaborador decida o que deve fazer com base nas suas competências individuais.

(D) persuadir os colaboradores de que suas decisões são as melhores e devem ser executadas sem questionamentos.

(E) seguir com rigor as diretrizes do planejamento, definindo com clareza as atribuições de cada colaborador.

19)47. Na gestão contemporânea, uma política de motivação dos funcionários deve

(A) proporcionar poucos desafios na vida e no trabalho, reduzindo assim as emoções fortes.

(B) compreender e tolerar os erros, priorizando o bem estar de todos na sociedade e na organização.

(C) garantir estabilidade e segurança no trabalho, por meio de programas de benefícios pessoais e principalmente corporativos.

(D) levar em consideração a existência das diferenças individuais e culturais dentro da organização.

(E) controlar e punir os comportamentos individualistas e a transgressão de normas e expectativas da organização.

Gestão de Mudanças Organizacionais.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Agente técnico legislativo – Gestão de Projetos – 2010.

20)45. A gestão da mudança da cultura organizacional de uma empresa é

(A) difícil, pois implica modificar coisas que são implícitas no pensamento e no comportamento das pessoas.

(B) impossível, pois a cultura não se refere aos

produtos, às estruturas e aos sistemas da empresa, que podem ser modificados.

(C) muito difícil, pois a cultura da organização se forma apenas em pressupostos cognitivos que não podem ser alterados.

(D) impossível, pois aqueles que detém o poder na organização nunca se interessam pela mudança.

(E) difícil, pois a necessidade da mudança depende do consenso de todos os setores.

Ferramentas aplicáveis ao PETI.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO - Analista Judiciário - APJ - Analista de Sistemas - 2012

21)22. A estratégia da empresa é refletida em quatro diferentes perspectivas do Balanced Scorecard. NÃO se trata de uma perspectiva do BSC:

- (A) Financeira.
- (B) Cliente.
- (C) Colaboradores.
- (D) Processos internos.
- (E) Aprendizagem e renovação.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO - Analista Judiciário - APJ - Analista de Suporte - 2012

22)21. Um significado do *Balanced Scorecard* (BSC), de forma objetiva para os colaboradores de uma organização, é

- (A) um sistema de controle gerencial.
- (B) um conjunto de indicadores financeiros.
- (C) um sistema que traduz a estratégia em objetivos, medidas, metas e iniciativas.
- (D) um painel de informações gerenciais.
- (E) uma lista de indicadores-chave de performance.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Agente técnico legislativo – Gestão de Projetos – 2010.

23)38. Na aplicação da Metodologia de Análise e Solução de Problemas (MASP), a fase mais importante é a

- (A) da observação.
- (B) da análise.
- (C) da identificação do problema.

(D) do plano de ação.

(E) da padronização.

24)41. Empresas inovadoras utilizam o Balanced Scorecard como

(A) um sistema de indicadores do próprio desempenho financeiro.

(B) um processo contínuo de medição de produtos, serviços ou processos com relação aos concorrentes mais fortes ou líderes do setor.

(C) um recurso de TI especializado em planejamento estratégico situacional.

(D) um método de implementação de estratégia de redução dos níveis hierárquicos.

(E) a estrutura organizacional básica dos seus processos gerenciais.

25)43. O método do Ciclo PDCA está associado ao conceito de

(A) análise do ambiente concorrencial.

(B) *job enrichment*.

(C) planejamento estratégico.

(D) *benchmarking*.

(E) melhoria contínua de processos.

26)54. Em relação aos tipos de benchmarking como ferramenta de mudança organizacional, considere as afirmativas abaixo.

I. É um processo sistemático e contínuo de avaliação dos produtos, serviços e processos de trabalho das organizações, que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com a finalidade de comparar desempenhos e identificar oportunidades de melhoria na organização.

II. É um processo gerencial permanente, que requer atualização constante da coleta e análise cuidadosa daquilo que há de melhor externamente em práticas e desempenho para as funções de tomada de decisão e de comunicação em todos os níveis da empresa. Um processo que obriga ao teste constante das ações internas em relação aos padrões externos das práticas da indústria.

III. O *benchmarking* competitivo é baseado num processo que atravessa várias funções da organização e pode ser encontrado na maioria das empresas do mesmo porte, como por exemplo, o processo desde a entrada de um pedido até a entrega do produto ao cliente.

IV. O *benchmarking* genérico caracteriza-se por ter como alvo específico as práticas dos concorrentes.

É o mais usual uma vez que as empresas querem

acesso aos dados que estão ligados diretamente às atividades da concorrência.

V. O *benchmarking* interno significa a procura pelas melhores práticas dentro das diferentes unidades da própria organização (outros departamentos, sedes, etc). Tem como vantagens a facilidade para se obter parcerias, os custos mais baixos e a valorização pessoal interna.

Está correto o que se afirma APENAS em

- (A) I, II, III e IV.
- (B) I, II e V.
- (C) I, IV e V.
- (D) II e III.
- (E) III, IV e V.

**Ministério Público do Rio Grande do Norte -
Analista de TI - Especialidade Suporte
Técnico - 2010**

27)68. Segundo Michael Porter, liderança em custo ou diferenciação são as duas formas de vantagem competitiva que podem ser obtidas a partir da análise criteriosa de sua cadeia de valor. Esta cadeia é constituída de todas as atividades relevantes para criação de valor para o cliente, portanto a organização deve desempenhar estas atividades empregando menos recursos ou de forma diferenciada.

Neste contexto, as estratégias, chamadas genéricas, que uma empresa pode adotar e que, para cada uma delas difere o nível de utilização de sistemas de informação estratégicos para a vantagem competitiva, são:

I. Produção de mais baixo custo, apropriada para produtos padronizados, onde a tônica é produzir a um custo abaixo dos concorrentes.

II. Produção de um produto específico, cuja diferenciação pode ser estabelecida pela qualidade, por um *design* especial ou por serviços agregados que melhorem o valor agregado.

III. Produção direcionada a um mercado específico, quer seja por razões geográficas, quer seja por necessidade específica.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e II, apenas.

(D) I e III, apenas.

(E) I, II e III.

**EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA
AEROPORTUÁRIA - INFRAERO - Analista
Superior - Gestão de TI - 2009**

28)O principal objetivo do Balanced Scorecard está no alinhamento do planejamento estratégico com as ações operacionais da empresa, por meio da tradução da estratégia da unidade de negócios em objetivos estratégicos específicos. Tais objetivos devem ser concatenados em um diagrama simples que mostre a relação de causa e efeito nas diferentes perspectivas de negócio da organização. Desenvolver competências; definir recursos tecnológicos a serem adotados e estabelecer mecanismos que estimulem o relacionamento com os clientes são práticas que se posicionam no diagrama do Balanced Scorecard, na perspectiva:

- (A) Financeiro.
- (B) Aprendizado e Crescimento.
- (C) Operacional.
- (D) Processos Internos.
- (E) Clientes.

**EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA
AEROPORTUÁRIA - INFRAERO - Analista
Superior III - Analista de Sistemas - Gestão
de TI - 2011**

29)46. A Análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de ambiente, sendo usada como base para gestão e planejamento estratégico de uma corporação ou empresa. Nesse contexto, considere:

I. As forças são competências essenciais da empresa, que estão sobre sua influência, e que podem ser encontradas nas respostas a questionamentos do tipo "o que a empresa possui de melhor que seus concorrentes?", "o que faz os clientes voltarem à empresa?", dentre outras.

II. As fraquezas são as competências que estão sob influência da empresa, mas que, de alguma forma, atrapalham e/ou não geram vantagem competitiva, podendo ser encontradas nas respostas a questionamentos do tipo "por que os clientes não voltam depois de uma compra?", "os funcionários são capacitados para suas funções?", dentre outras.

III. As oportunidades e ameaças são fatores externos de criação ou destruição de valor, que não estão sob influência da empresa, mas que emergem ou da dinâmica competitiva do mercado, ou de fatores demográficos, econômicos, políticos,

tecnológicos, sociais ou legais.

Está correto o que consta em

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

Gabarito.

Planejamento Estratégico de TI.

TRT 7ª – Analista Judiciário – TI – 2009.

1) C.

TRT 23ª – Analista Judiciário – TI – 2011.

2) E.

**Estrutura Organizacional e
Responsabilidade de TI.**

**TRT 8ª – Analista Judiciário –
Administrativo – 2010.**

3) D.

**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE
SÃO PAULO – Agente técnico legislativo –
Gestão de Projetos – 2010.**

4) D.

5) C.

**EMPRESA BRASILEIRA DE
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA –
INFRAERO – Analista Superior III – Analista
de Sistemas – Gestão de TI – 2011**

6) B.

7) D

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE
SÃO PAULO – Agente técnico legislativo –
Gestão de Projetos – 2010.**

8) B

Gestão de políticas organizacionais.

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE
SÃO PAULO – Agente técnico legislativo –
Gestão de Projetos – 2010.**

9) A.

Práticas de Gestão de TI.

Copergás – Analista de Sistemas – 2011

10) A.

**Sergipe Gás S.A – Analista de Sistemas –
2010**

11) B.

12) E.

**EMPRESA BRASILEIRA DE
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA –
INFRAERO – Analista Superior III – Analista
de Sistemas – Gestão de TI – 2011**

13) D.

Gestão de Pessoal.

**TRT 8ª – Analista Judiciário –
Administrativo – 2010.**

14) C.

15) B.

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE
SÃO PAULO – Agente técnico legislativo –
Gestão de Projetos – 2010.**

16) C

17) B

18) B

19) D

Gestão de Mudanças Organizacionais.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE

**SÃO PAULO – Agente técnico legislativo –
Gestão de Projetos – 2010.**

20) A

Ferramentas aplicáveis ao PETI.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE
PERNAMBUCO – Analista Judiciário – APJ –
Analista de Sistemas – 2012**

21) C

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE
PERNAMBUCO – Analista Judiciário – APJ –
Analista de Suporte – 2012**

22) C

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE
SÃO PAULO – Agente técnico legislativo –
Gestão de Projetos – 2010.**

23) C

24) E.

25) E.

26) B

**Ministério Público do Rio Grande do Norte –
Analista de TI – Especialidade Suporte Técnico
– 2010**

27) E

**EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA
AEROPORTUÁRIA – INFRAERO – Analista
Superior – Gestão de TI – 2009**

28) B.

**EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA
AEROPORTUÁRIA – INFRAERO – Analista
Superior III – Analista de Sistemas – Gestão
de TI – 2011**

29) E