

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGOS: ANALISTA EXECUTIVO EM METROLOGIA E QUALIDADE – ADMINISTRAÇÃO GERAL E PÚBLICA

QUESTÃO 01

Competências essenciais são capacitações que servem como fonte de vantagem competitiva para uma empresa sobre seus rivais. Competências essenciais distinguem uma organização em termos competitivos e refletem sua personalidade. As competências essenciais surgem com o decorrer do tempo por meio de um processo organizacional de acumular e aprender como distribuir diferentes recursos e capacitações. Assim, como a capacitação para agir, as competências essenciais são “as joias da coroa de uma empresa”, as atividades que a ela executa particularmente bem em comparação aos concorrentes e por meio das quais acrescenta um valor exclusivo aos bens e serviços que vende aos clientes. Essas competências demonstram a importância de compreender a organização interna de uma organização. Um produto de alta qualidade, excelente atendimento ao cliente e a procura contínua por localizações superiores para suas lojas são competências essenciais para o *Subway*. Os reconhecimentos adquiridos através do Prêmio sugerem que a competência essencial do *Subway* de alimentos de alta qualidade possa ser de fato, uma vantagem competitiva para a empresa. Outro fato relevante é o atendimento ao cliente, a organização utiliza seus recursos para dar treinamento contínuo aos franqueados e àqueles que trabalham em suas unidades. Tais esforços são orientados para proporcionar experiências padronizadas e até mesmo personalizadas e de suporte aos clientes. A prova de que o seu atendimento ao cliente é uma competência essencial e, potencialmente, uma vantagem competitiva, está no fato de que, foi reconhecido em 2010 como o número um pelos clientes nas categorias mais populares, melhor serviço e *opções saudáveis*, que fazem parte da Pesquisa de *Fast-Food* da *Zagat*. A localização de suas unidades é a terceira competência essencial do *Subway* e uma possível vantagem competitiva. A empresa utiliza seus recursos para encontrar os melhores locais no mundo para suas unidades.

Fonte: IRELAND, Duane R., HOSKISSON, Robert E. e HITT, Michael A. – **Administração Estratégica** – 3ª Edição – Editora CENGAGE Learning – São Paulo – 2013 – Pág. 75.

QUESTÃO 02

1. Administração Pública Patrimonialista

Observa-se que as reformas não ocorreram por meio de uma imposição autoritária, mas por serem reformas necessárias na maneira de gerir e organizar o Estado como sistema político. Na vigência do Estado absoluto, a administração podia ser patrimonial, visto que não havia nenhuma necessidade de os monarcas separarem o seu patrimônio do patrimônio público. No Estado liberal, entretanto, com as conquistas políticas e sociais da população, essa mudança se fez necessária. A separação entre o patrimônio dos governantes e dos cidadãos – que pagam impostos e passam a exigir garantias das suas liberdades – se tornou uma imposição. Assim, na Administração Pública patrimonialista, o aparelho de Estado atua como uma extensão do poder do monarca. Os servidores públicos possuem *status* de nobreza real. Os cargos funcionam como recompensas, o que gera o nepotismo. Isso contribuiu para a prática de corrupção e do controle do órgão público por parte dos soberanos.

2. Administração Pública Burocrática

Nasce na segunda metade do século XIX, com o objetivo de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista. Pregava os princípios do desenvolvimento, da profissionalização, ideia de carreira pública, hierarquia funcional, impessoalidade, formalismo; tudo cominava no poder legal, colocando *a priori* as metas de acabar com o nepotismo e com a corrupção. Para isso, torna-se necessário o controle rígido dos processos e do ingresso à carreira pública, com regras na admissão, controle nas compras, visando evitar abusos, ineficiência e incapacidade. A administração burocrática tornou-se inadequada aos interesses da população, visto que suas regras passaram a se sobrepor aos interesses da sociedade.

3. Administração Pública Gerencial

A partir da redefinição do seu papel, o Estado deixa de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social pela via da produção de bens e serviços, para se adequar a mais nova função de *Estado Gerencial*. Assim, a reforma do Estado priorizou a transferência para o setor privado das atividades que podem ser controladas pelo mercado. Por meio da liberalização comercial, esse mesmo mercado passa a ter mais liberdade de ação, com o abandono da estratégia protecionista de substituição das importações. A questão da transparência passa a ter lugar de destaque, visto que a corrupção apresenta-se como um fenômeno que enfraquece a democracia, a confiança no Estado, a legitimidade dos governos e a moral pública. No caso brasileiro, é perceptível que a corrupção é um problema grave e estrutural da sociedade e do sistema político do país. É oportuno ressaltar que grande parte das reformas de segunda e terceira geração do Brasil dependem da criação de novas instituições, de mudanças constitucionais ou de alterações profundas no sistema administrativo. Como essas mudanças afetam grandes interesses políticos e econômicos, fica evidenciado que os próximos governos devem continuar priorizando as reformas que o país ainda necessita promover. É preciso incluir também na agenda política a criação de um consistente programa nacional de combate à corrupção, que possa garantir, de maneira eficiente, eficaz e efetiva, a transparência e a ética na Administração Pública.

Fonte: PEREIRA, José Matias – **Curso de Administração Pública – Foco nas Instituições e Ações Governamentais** – 2ª edição – São Paulo – Editora Atlas – 2009 – Pág. 113.

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Competências essenciais. **Valor: 6,0 pontos**
- Crescimento contínuo / Fatores. **Valor: 3,0 pontos**
- Recursos e capacitações. **Valor: 3,0 pontos**
- Atendimento ao cliente. **Valor: 3,0 pontos**

QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Formas de atuação. **Valor: 7,0 pontos**
- Executar serviços / Visando satisfação. **Valor: 4,0 pontos**
- Interesse sociedade. **Valor: 4,0 pontos**

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGOS: ANALISTA EXECUTIVO EM METROLOGIA E QUALIDADE – ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

QUESTÃO 01

- Análise orientada a objetos / Projeto Orientado a Objetos / Programação Orientada a Objetos:

Análise orientada a objetos: concentra-se no desenvolvimento de um modelo orientado a objetos do domínio da aplicação.

Projeto orientado a objetos: concentra-se no desenvolvimento de um modelo orientado a objetos de um sistema de *software* para implementar os requisitos identificados.

Programação orientada a objetos: concentra-se em realizar um projeto de software usando uma linguagem de programação orientada a objetos, tal como Java.

- Modelos estáticos e modelos dinâmicos:

Modelos estáticos: descrevem a estrutura estática do sistema, com a utilização de classes de objetos e os seus respectivos relacionamentos.

Modelos dinâmicos: descrevem a estrutura dinâmica do sistema e mostram as interações entre os objetos de sistema (não as classes de objetos).

- O processo é representado como uma espiral. Cada *loop* representa uma fase do projeto de *software*.

Definição de objetivos: nesta fase, são definidos os objetivos específicos. Restrições sobre o produto e processo são identificadas.

Avaliação e redução de riscos: para cada risco do projeto identificado, uma análise detalhada é realizada. São tomadas providências para redução do risco.

Desenvolvimento e validação: é selecionado um modelo de desenvolvimento para o sistema.

Planejamento: acontece a revisão do projeto e uma decisão é tomada para prosseguimento ao próximo *loop* da espiral.

Fonte: SOMMERVILLE, I. – **Engenharia de Software** – 8ª ed. – São Paulo: Pearson Addison-Wesley, 2007 – pergunta 1 – pág.: 208 e 209 / pergunta 2 – pág.: 218 / pergunta 3 – pág.:48

QUESTÃO 02

- Um projeto é um esforço temporário compreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.

- Temporariedade e individualidade:

• Temporariedade: significa que todo projeto possui um início e um fim definidos, ou seja, é um evento com duração finita, determinada em seu objetivo.

• Individualidade: do produto ou serviço produzido pelo projeto, conforme o guia de conhecimento de gerenciamento de projetos do PMI, significa realizar algo que não tinha sido realizado anteriormente.

- É a aplicação do conhecimento, habilidades, ferramentas, e técnicas às atividades do projeto, a fim de atender os seus requisitos.

- Iniciação / planejamento / execução / monitoramento e controle / encerramento.

- Mudança na estrutura organizacional da empresa; riscos elevados no meio ambiente; mudanças na tecnologia disponível; evolução nos preços e prazos; e, cenário político-econômico desfavorável.

Fontes:

- **Um guia do conhecimento em Gerenciamento de Projetos - Guia PMBOK® 4ª edição** – PMI (*Project Management Institute, Inc*) – pág. 11, 12.
- VARGAS, R. V. – **Gerenciamento de Projetos** – 7ª ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2009– pág.: 12, 17 e 18.

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Abordagem do sistema. **Valor: 6,0 pontos**
- Conceito espiral. **Valor: 3,0 pontos**
- Modelos. **Valor: 3,0 pontos**
- Estratégia. **Valor: 3,0 pontos**

QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Definição de projeto. **Valor: 6,0 pontos**
- Características. **Valor: 3,0 pontos**
- Gerenciamento. **Valor: 3,0 pontos**
- Falhas. **Valor: 3,0 pontos**

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGOS: ANALISTA EXECUTIVO EM METROLOGIA E QUALIDADE – CIÊNCIAS CONTÁBEIS

QUESTÃO 01

O candidato deverá indicar, no mínimo, os seguintes conceitos:

Definir como é estruturado o sistema contábil público:

A contabilidade aplicada ao setor público é organizada na forma de sistema de informações, cujos subsistemas, conquanto possam oferecer produtos diferentes em razão da respectiva especificidade, convergem para o produto final, que é a informação sobre o patrimônio público.

Conceituar os subsistemas nos quais se estrutura o sistema contábil público:

1. Orçamentário – registra, processa e evidencia os atos e os fatos relacionados ao planejamento e à execução orçamentária, como, por exemplo: orçamento, programação e execução orçamentária, alterações orçamentárias, resultado orçamentário.
2. Patrimonial – registra, processa e evidencia os fatos financeiros e não financeiros relacionados com as variações qualitativas e quantitativas do patrimônio público, como, por exemplo, alterações nos elementos patrimoniais, resultado econômico e resultado nominal.
3. Custos – registra, processa e evidencia os custos dos bens e serviços, produzidos e ofertados à sociedade pela entidade pública, subsidiando a administração pública com informações sobre custos dos programas, projetos e atividades; uso dos recursos públicos; custo das unidades contábeis.
4. Compensação – registra, processa e evidencia os atos de gestão cujos efeitos possam produzir modificações no patrimônio da entidade do setor público, bem como aqueles com funções específicas de controle, fornecendo informações como alterações potenciais nos elementos patrimoniais; acordos e garantias.

Fontes:

- BRASIL. Ministério da Fazenda. Secretaria do Tesouro Nacional. **Manual de contabilidade aplicada ao setor público**. parte iv – plano de contas ao setor público. 5 ed. Brasília: STN/Coordenação-Geral de Contabilidade, 2012. Disponível em: < http://www3.tesouro.fazenda.gov.br/legislacao/download/contabilidade/Parte_I_PCO2012.pdf>. Acesso em: 20 de dezembro de 2014.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC nº. 1.129, de 21 de novembro de 2008**. Aprova a NBC T 16.2 – patrimônio e sistemas contábeis. Disponível em: < http://www2.cfc.org.br/s_isweb/sre/detalhes_sre.aspx?codigo=2008/001129>. Acesso em: 20 de dezembro de 2014.

QUESTÃO 02

O candidato deverá indicar, no mínimo, os seguintes conceitos:

Explicar o Pregão:

Pregão é a modalidade de licitação, que tem por intuito adquirir bens e serviços comuns, por meio de sessão pública, onde são feitos lances e propostas, não sendo levado em consideração o valor estimado da contratação. Bens ou serviços comuns podem ser definidos como sendo aqueles que, de acordo com as requisições do interesse

público e dos procedimentos do próprio pregão, podem ser achados no mercado com certa facilidade. Não significando que comum seja um objeto sem sofisticação ou tecnologia.

Apontar as diferenças em relação às demais modalidades:

1. Valor e/ou complexidade da licitação, tendo em vista que o Pregão pode ser utilizado para aquisição de bens e serviços comuns independente do valor estimado na contratação, de modo diverso das outras modalidades, cuja utilização depende, do valor do bem a ser obtido, salvo exceções.
2. Julgamento das propostas, pois, no Pregão, diferentemente das demais modalidades, cujo julgamento é realizado por uma comissão composta por três membros, é julgada por um único servidor, denominado de pregoeiro.
3. Inversão de fases de habilitação e julgamento: a autoridade competente primeiro analisa a aceitabilidade da proposta e posteriormente promove a habilitação do concorrente, ou seja, a das propostas de preços ocorre primeiro, sendo abertos os envelopes de preços apenas dos licitantes que ofertaram o menor lance, caso atendam as condições de habilitação, serão considerados vencedores do certame.
4. Renovação de lances por todos ou alguns dos licitantes, até que se alcance à proposta mais vantajosa.

Fontes:

- BRASIL. **Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10520.htm . Acesso em: 20 de dezembro de 2014.
- BRASIL. **Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666.htm>. Acesso em: 20 de dezembro de 2014.
- JUSTEN FILHO, Marçal. **Pregão: comentários à legislação do pregão comum e eletrônico.** 2. ed. São Paulo: Dialética, 2003.

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Sistema contábil. **Valor: 6,0 pontos**
- Subsistemas de informações. **Valor: 3,0 pontos**
- Objetivo. **Valor: 3,0 pontos**
- Estrutura. **Valor: 3,0 pontos**

QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Modalidade licitatória. **Valor: 7,0 pontos**
- Pregão. **Valor: 4,0 pontos**
- Diferenças entre modalidades. **Valor: 4,0 pontos**

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGO: ANALISTA EXECUTIVO EM METROLOGIA E QUALIDADE – COMUNICAÇÃO/OUVIDORIA

QUESTÃO 01

Devem ser abordadas quais foram as contribuições que o CDC, a LAI e a Carta de Serviços ao Cidadão trouxeram para o desenvolvimento e aprimoramento das ações da ouvidoria no Brasil a partir da década de 80. Com a implementação do CDC na década de 90, os consumidores brasileiros passaram a ter uma série de direitos relativos ao consumo de produtos e serviços. Essa implementação acarretou a necessidade de a iniciativa privada efetuar uma série mudanças necessárias para se adequar a este novo cenário. As empresas não estavam preparadas para o atendimento a estas exigências e tiveram que se adaptar. No entanto, não só a iniciativa privada teve que se adaptar, mas, também, as empresas públicas, bancos públicos, estatais, ou seja, todos os setores da Administração Pública responsáveis pela comercialização de serviços aos cidadãos.

O CDC, em seu artigo 6º, enumera quais são os direitos básicos do consumidor:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor;

- I. A proteção da vida, saúde, e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II. A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III. A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- IV. A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- V. A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- VI. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas a prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
- VII. A facilidade da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
- VIII. (VETADO).
- IX. A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Podem ser abordadas, ainda, além dos direitos do consumidor, as obrigações que foram impostas aos fornecedores e comerciantes, as penalidades. Estas informações foram muito importantes e contribuíram para impor uma maior relevância no papel das ouvidorias. As ouvidorias passaram a ter uma grande importância para que os consumidores pudessem recorrer contra os abusos que, por ventura, ocorrem nas relações de consumo, reclamação sobre produtos ou qualidade dos serviços, defeitos etc. Com relação à LAI – Lei de Acesso à Informação, o candidato, através de seu conhecimento desta legislação, deverá abordar, principalmente, as questões relacionadas à disponibilização de dados, informações e documentos, sua classificação, e o modo como isso deveria ser disponibilizado à sociedade (artigo 4º). Para tanto, uma questão importante a ser destacada será o disposto no artigo 9º da LAI:

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- A) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- B) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e,
- C) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

Na Carta de Serviços ao Cidadão, deve-se explorar as implicações necessárias às exigências de qualidade no atendimento aos usuários de serviços. Desta forma, as ouvidorias também ganharam destaque neste processo, ou seja, de ser um canal de comunicação das pessoas sobre problemas relacionados ao atendimento de órgãos públicos.

Finalidade da Carta de Serviços ao Cidadão

- A) Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado;
- B) Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- C) Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;
- D) Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores;
- E) Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
- F) Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de gestão pública democrática voltada para resultados e, como tal, atende aos requisitos de excelência em gestão pública, estabelecidos pelo modelo de excelência da gestão pública – guia de inovação e melhoria do sistema de gestão da administração pública, adotado pelo Programa GESPÚBLICA. O modelo prescreve, para cada uma das oito dimensões, requisitos de excelência relativos à adequação das práticas institucionais aos paradigmas da gestão pública democrática, voltada para resultados; ao grau de implantação e disseminação dentro do órgão ou entidade; e ao grau de maturidade – em termos de inovação e aprendizado – de cada uma das práticas. A finalidade do modelo de excelência da gestão pública é orientar a Administração Pública Brasileira a alcançar padrões crescentes de desempenho e de excelência. A Carta de Serviços ao Cidadão é um método gerencial que contribui para que os órgãos e entidades públicos brasileiros atendam aos referenciais de excelência preconizados no modelo de excelência do programa GESPÚBLICA. Nesse modelo, podem ser encontradas referências à Carta de Serviços ao Cidadão nas seguintes dimensões: Público alvo (3); Interesse Público e Cidadania (4); Processos (7) e Resultados (8).

Fontes:

- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – **Código de Defesa do Consumidor**.
- Carta de Serviços ao Cidadão.
- Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 – **Lei de Acesso à Informação**.
- Orientações para a implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas – OGU.

QUESTÃO 02

Deve-se embasar a resposta, tendo como base:

- Código de Ética do Ouvidor;
- Código de Conduta da Alta Administração Pública Federal; e,
- Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994 — **Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal**.

Outro fator importante a ser destacado é o papel essencial da ouvidoria como mediador de conflitos e na defesa dos direitos dos cidadãos. Sendo os problemas relacionados aos desvios éticos, no âmbito da Administração Pública, uma das mais importantes causas de insatisfação popular, as ouvidorias terão a necessidade de aprimorar cada vez mais os seus procedimentos. Neste processo, o fortalecimento das Ouvidorias Públicas, bem como a concretização de sua independência, terá um papel crucial neste processo.

Fontes:

- Código de Ética do Ouvidor.
- Código de Conduta da Alta Administração Pública Federal.
- Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994 — **Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.**

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Desenvolvimento da ouvidoria. **Valor: 3,0 pontos**
- Importância e contribuição do Código de Defesa do Consumidor para a ouvidoria. **Valor: 4,0 pontos**
- Importância e contribuição da Lei de Acesso à Informação para a ouvidoria. **Valor: 4,0 pontos**
- Importância e contribuição da Carta de Serviços ao Cidadão para a ouvidoria. **Valor: 4,0 pontos**

QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- A importância da Ética na Administração Pública. **Valor: 5,0 pontos**
- Ouvidoria como mediador de conflitos e na defesa dos direitos dos cidadãos. **Valor: 5,0 pontos**
- Fortalecimento da ouvidoria, independência da ouvidoria e o aprimoramento de seus instrumentos. **Valor: 5,0 pontos**

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGO: ANALISTA EXECUTIVO EM METROLOGIA E QUALIDADE – CONTROLE E EXECUÇÃO INTERNA

QUESTÃO 01

- Fernando da Mata efetua pagamentos, compras etc: segregação de funções.
- Processos manuais: amarração do sistema.
- Divergência entre os relatórios concebidos pelo sistema NKT e a quantidade física: confronto dos ativos com os registros.
- Acesso ilimitado à fábrica: acesso aos ativos.
- Funções múltiplas exercidas: responsabilidades e segregação de funções.
- Manual de organização: definir no manual interno da organização as responsabilidades / rotinas internas.

Fonte: ALMEIDA, Marcelo. *Auditoria um curso moderno e completo*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012. (pág. 58).

QUESTÃO 02

Transparência (disclosure):

- O diretor-presidente deve garantir que sejam prestadas informações aos *stakeholders* de seus interesses;
- Prestar também informações além daquelas exigidas por lei ou regulamento;
- Comunicações devem ter clareza prevalecendo à substância sobre a forma; e,
- As comunicações devem oferecer correta compreensão da organização.

Auditoria independente:

- Profissional independente;
- As organizações devem ter suas demonstrações financeiras auditadas;
- Verificar se as demonstrações financeiras refletem adequadamente a realidade da sociedade; e,
- (Parecer) opinião emitida pelos auditores sobre a posição patrimonial e financeira e os resultados do período.

Políticas de divulgação:

- A premissa é que a divulgação seja completa, objetiva, tempestiva e igualitária;
- Formalização de uma política de divulgação e informação;
- Esta política deve contemplar a divulgação de informações além das exigidas por lei ou regulamento; e,
- A organização deve disponibilizar ao mercado seu relatório anual, incluindo as demonstrações financeiras e os relatórios socioambientais, de preferência, auditados.

Fonte: Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa (2009).

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Princípios fundamentais. Valor: 6,0 pontos
- Controle Interno. Valor: 3,0 pontos
- Procedimentos administrativos e operacionais. Valor: 3,0 pontos
- Vulnerabilidade. Valor: 3,0

QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Princípio da transparência. Valor: 7,0 pontos
- Políticas de divulgação. Valor: 4,0 pontos
- Importância da auditoria. Valor: 4,0 pontos

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGO: ANALISTA EXECUTIVO EM METROLOGIA E QUALIDADE – INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

QUESTÃO 01

- A ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) foi desenvolvida pelo CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*), no final dos anos 80, a partir de uma encomenda do governo britânico, que não estava satisfeito com o nível de qualidade dos serviços de TI a ele prestado.
- A versão 3 da ITIL foi lançada em Maio de 2007 e representou uma grande evolução em relação a versão anterior, porque passou a organizar os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida dos serviços.
- Como um *framework*, o principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado (que são organizadas segundo uma lógica de ciclo de vida dos serviços), que podem servir como balizadoras, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento e pretendem empreender melhorias, quanto para criação de novas operações.
- O núcleo da ITIL é composto por cinco publicações: cada uma relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada do gerenciamento dos serviços.

Estratégia de serviços : Identificação de requisitos e necessidades de negócio que sejam “atendíveis” por serviços de TI. Os requisitos e necessidades são acordados e documentados em um SLP (*Service Level Package* ou Pacote de Nível de Serviços).

Desenho de serviços: A partir dos requisitos é concebida a solução de TI em forma de serviços, em todos os seus aspectos, que são documentados em um SDP (*Service Design Package* ou Pacote de Desenho de Serviço). O SDP nada mais é que um documento de especificações e características dos serviços.

Transição de serviços: Trata da implementação em produção que é testada e acompanhada, bem como validada. O SKMS (*Service Knowledge Management System* – Sistema de Gestão do Conhecimento em Serviços de TI) é atualizado com as informações do ambiente de produção.

Operação de serviços: O serviço é mantido em operação e funcionamento de acordo com os níveis de serviço (SLA – *Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço) estabelecidos para gerar os resultados esperados.

Melhoria contínua de serviços: Identifica oportunidades de melhoria no serviço.

Fontes:

- FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. de – **Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços** – 4ª ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2014 – págs.: 225 a 230.
- FREITAS, M. A. dos S. – **Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI** – 2ª ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2013 – págs.: 70 a 89.

QUESTÃO 02

- É uma coleção de atividades que protegem o sistema de informações e os dados armazenados nele.
 - Os três princípios da segurança da informação são:
- Disponibilidade: a informação é acessível por usuários autorizados sempre que a solicitarem.

Integridade: somente usuários autorizados podem alterar a informação.

Confidencialidade: somente usuários autorizados podem visualizar a informação.

- Componentes de uma boa política de segurança:

Sujeito: os agentes que interagem com o sistema, que podem ser definidos em termos de indivíduos específicos ou em termos de papéis ou categorias que grupos de indivíduos possam representar dentro de uma organização.

Objetos: os recursos de informação e computacionais que uma política de informação deve proteger e administrar.

Ações: as coisas que os sujeitos podem ou não fazer com relação aos objetos.

Permissões: mapeamentos entre sujeitos, ações e objetos, que estabelecem claramente que tipos de ações, são permitidos ou proibidos.

Proteções: as características específicas de segurança ou regras que são incluídas na política para ajudar a atingir determinados objetivos de segurança, como confidencialidade, integridade e disponibilidade ou mesmo o anonimato.

- Problemas:

Risco: é a probabilidade de que algo ruim aconteça a um bem, a exposição a algum evento que tenha um efeito sobre um bem. No contexto de TI: perder dados, perder negócios porque um desastre destruiu seu prédio, deixar de cumprir leis e regulamentações etc.

Ameaça: é qualquer ação que possa danificar um bem. Sistemas de Informação enfrentam ameaças naturais e induzidas por humanos, como, por exemplo: enchentes, terremotos, fortes tempestades etc.

Vulnerabilidade: é um ponto fraco que permite que uma ameaça seja concretizada ou que tenha efeito sobre um bem. Uma ameaça por si só não é um dano, é preciso haver uma vulnerabilidade para que seja concretizada.

Fontes:

- GOODRICH, M. T.; TAMASSIA, R. – **Introdução à Segurança de Computadores** – Porto Alegre: Bookman, 2013Pág.: 438.
- KIM, D.; SOLOMON, M. G. – **Fundamentos de Segurança de Sistemas de Informação** – 1ª ed. – Rio de Janeiro: LTC, 2014 - Pág.: 02 a 09.

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Principal Objetivo ITIL®V3. **Valor: 3,0 pontos**
- Modelo ITIL. **Valor: 3,0 pontos**
- Principal mudança. **Valor: 3,0 pontos**
- Estrutura. **Valor: 6,0 pontos**

QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Princípio da segurança. **Valor: 3,0 pontos**
- Pilares. **Valor: 4,0 pontos**
- Componentes. **Valor: 5,0 pontos**
- Riscos/ Ameaças / Vulnerabilidade. **Valor: 3,0 pontos**

PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CARGO: ANAL. EXEC. EM METROL. E QUALIDADE – PSICOLOGIA DO TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES

QUESTÃO 01

O candidato deverá apresentar o conceito de *sensemaking*, o qual consiste em descrever como as pessoas constroem sentido para as experiências que estabelecem no mundo. As propriedades são: construção de identidade; realização em retrospectiva; extração por ambiente sensível; natureza social; é processual e contínuo; além de ser extraído por meio de dicas e pistas do contexto em que um indivíduo esteja; e, fundamentação em plausibilidade. A importância do *sensemaking* para a GEP reside na compreensão relacional entre os níveis individual e coletivo de uma organização, o que será fundamental para o processo de tomada de decisão, implementação de políticas, compreensão de valores, crenças e objetivos organizacionais.

Fonte:

Zanelli, J.C., Borges-Andrade, J.E., & Bastos, A.V.B. (2014). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, p. 203-243.

QUESTÃO 02

Através da análise do diagrama espera-se que o candidato destaque a necessidade de metas coletivas e divisão do trabalho com vistas a atenuar conflitos que possam gerar impactos no bem-estar e no desempenho grupal, sem desconsiderar variáveis individuais de líderes e equipe, tais como humor, afeto e emoções, os quais são prerrequisitos essenciais para efetividade, satisfação e comprometimento do grupo. Além disso, o candidato deve destacar que variáveis como a inteligência emocional e as trocas líderes-grupo favorecem a aprendizagem contínua, a comunicação estratégica e a manutenção do gerenciamento emocional da equipe para a atribuição de responsabilidades e consolidação de relações entre líderes e grupos, inclusive com produção intelectual, confiança e inspiração motivacional.

Fonte:

Zanelli, J.C., Borges-Andrade, J.E., & Bastos, A.V.B. (2014). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed.

QUESTÃO 01

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Ciência cognitiva. **Valor: 6,0 pontos**
- Caracterização de variáveis. **Valor: 3,0 pontos**
- Macro-organizacionais. **Valor: 3,0 pontos**
- Micro-organizacionais. **Valor: 3,0 pontos**



QUESTÃO 02

TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – 15,0 pontos

- Teoria das emoções. **Valor: 6,0 pontos**
- Construcionismo psicológico. **Valor: 3,0 pontos**
- Construcionismo social. **Valor: 3,0 pontos**
- Foco nas relações dentro do grupo. **Valor: 3,0 pontos**