

# Prova Final

## Questões

### Questão 01

O que é Gestão de Processos?

- a) É a maneira Lean de ver a organização e estudar os processos.
  - b) É uma disciplina dentro da administração onde são usadas várias técnicas para descobrir, analisar e otimizar processos. (Opção selecionada)
  - c) Ferramenta da Qualidade
  - d) Filosofia de liderança
- 

### Questão 02

Qual a filosofia da Gestão de Processos?

- a) Focar em processos, não em tarefas. Racionalizar o esforço, entregando mais valor com menos trabalho e entender e esclarecer para poder gerenciar e melhorar. (Opção selecionada)
  - b) Aprender com os erros. Estudar antes de agir e corrigir antes de piorar.
  - c) Aprender a organizar e planejar como o tempo deve ser dividido entre as diversas atividades de uma rotina.
  - d) Trabalho em equipe e resolução de problemas.
- 

### Questão 03

Qual é o primeiro passo para implementar a Gestão de Processos?

- a) Entender quais são os processos críticos.
  - b) Descrever o objetivo da área e enxergar seus processos. (Opção selecionada)
  - c) Mapear e padronizar os processos críticos.
  - d) Organizar as pessoas e recursos.
-

#### Questão 04

Qual o primeiro passo ao montar uma Descrição de Negócios?

- a) Determinar as entradas da área e seus fornecedores
  - b) Determinar as saídas e seus clientes
  - c) Determinar o objetivo da área, ou seja, o negócio (Opção selecionada)
  - d) Juntar a equipe do departamento que estamos tentando entender
- 

#### Questão 05

O que são indicadores de desempenho?

- a) Os KPIs são maneiras de aprendizado sobre a busca da verdade
  - b) São as medidas que falam se os processos estão errados (Opção selecionada)
  - c) São os guias de nosso trabalho, a maneira pela qual aprendemos sobre o que estamos fazendo
  - d) São a forma de vender o trabalho para a liderança e toda a empresa
- 

#### Questão 06

Qual das opções não caracteriza um bom KPI?

- a) Está ligado a um produto ou saída do processo
  - b) Está ligado ao propósito da área
  - c) É específico, definido e formalizado
  - d) É subjetivo, atualizado e constantemente exposto (Opção selecionada)
- 

#### Questão 07

Segundo Katsuya Hosotani, o que são as metas?

- a) Ao traçar metas realistas, alcançáveis e com prazos, você consegue encurtar o caminho até a realização dos seus sonhos
  - b) As metas são os objetivos de forma quantificada.
  - c) As metas são estabelecidas para estreitar a distância entre o real e o ideal (Opção selecionada)
  - d) As metas abrem uma lacuna entre o confiável e o desconfiável
- 

#### Questão 08

Qual das opções abaixo não é uma estratégia de atribuição de metas?

- a) Valor aberto (zero defeitos)
  - b) Benchmark
  - c) Analisar a correspondência (Opção selecionada)
  - d) Analisar a eficiência
-

### Questão 09

O que são Itens de Verificação?

- a) KPIs personalizados aos clientes
  - b) Indicadores de entrada, pois o gestor deve entender se essas entradas são boas (Opção selecionada)
  - c) Itens recebidos que devem ser monitorados
  - d) ASN2011GEP
- 

### Questão 10

Qual das opções abaixo não é um resultado de um bom mapeamento?

- a) Entendimento do processo (Opção selecionada)
  - b) Desconhecimento sobre o fluxo de trabalho
  - c) Ilustração em um fluxograma
  - d) Identificação das desconexões
- 

### Questão 11

O mapeamento de um processo traz muitos benefícios, entre eles:

- a) Dificulta o aprendizado da equipe
  - b) Torna o que está acontecendo invisível
  - c) Descobre como gargalos e desconexões são necessárias para o processo
  - d) Identifica quick wins do processo (Opção selecionada)
- 

### Questão 12

De forma simplificada, o que são os quick wins?

- a) São os famosos ver e agir. (Opção selecionada)
  - b) São os gargalos que trazem benefícios ao processo
  - c) Pontos levantados durante o mapeamento que demoram para trazer retorno
  - d) É o descumprimento da filosofia da Gestão de Processos
- 

### Questão 13

Qual das características abaixo não tem um bom padrão?

- a) É claro e objetivo
  - b) Descreve claramente o objetivo
  - c) Descreve os meios para sua realização
  - d) Surgem no início da gestão, quando o processo está sendo definido (Opção selecionada)
-

**Questão 14**

Qual das observações abaixo sobre o propósito e a equipe está correta?

- a) O propósito é, por definição, algo descentralizado em uma equipe
  - b) Uma equipe só pode existir sem se ter um propósito claro e consistente
  - c) O propósito muda para cada equipe (Opção selecionada)
  - d) Os propósitos da equipe precisam ser complicados e complexos
- 

**Questão 15**

O que significa accountability para o papel da equipe?

- a) Responsabilização racional dos membros (Opção selecionada)
  - b) Descumprimento da responsabilidade com a ética, remete à obrigação
  - c) Palavra em francês para compromisso
  - d) Significa especificidade e trabalho duro
-