

# MINISTÉRIO DA SAÚDE (MS)

## PROCESSO SELETIVO

TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR  
Nível IV

### Área de Atuação 13

GESTÃO DA ESTRATÉGIA E DE PROCESSOS;  
ANÁLISE E MODELAGEM ORGANIZACIONAL;  
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE ESTRUTURAS  
ORGANIZACIONAIS

## CADERNO DE PROVAS – PARTE II

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Aplicação: 15/11/2008

### ATENÇÃO!

- » Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.
- » Nesta parte do seu caderno de provas, que contém os itens relativos à prova objetiva de **Conhecimentos Específicos**, confira inicialmente os seus dados pessoais transcritos acima e o seu nome no rodapé de cada página numerada deste caderno. Em seguida, verifique o nível, o número e o nome de sua área de atuação transcritos acima e no rodapé de cada página numerada desta parte do caderno de provas.

#### AGENDA (datas prováveis)

- I **18/11/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- II **19 e 20/11/2008** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **9/12/2008** – Resultado final das provas objetivas, convocação para a avaliação curricular de títulos e experiência profissional e convocação para perícia médica: Diário Oficial da União e Internet.
- IV **10 e 11/12/2008** – Entrega da documentação para a avaliação curricular de títulos e experiência profissional: em locais e horários a serem divulgados na respectiva convocação.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 2 - MS – PS, de 9/9/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando a que cada um dos itens de **51 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A adequada gestão da informação permite otimizar o fluxo de comunicação organizacional, bem como representa ferramenta essencial na condução do processo decisório, possibilitando maior eficiência, eficácia e efetividade nas organizações. Acerca da gestão da informação e do processo decisório, julgue os itens subseqüentes.

- 51** A distinção básica entre dado e informação é o fato de que o primeiro, para se tornar informação, deve, necessariamente, ser submetido a um processamento por meios computacionais.
- 52** Um dos propósitos básicos da gestão da informação é habilitar a organização para o alcance de seus objetivos, por meio do uso racional dos recursos disponíveis.
- 53** O pressuposto dos sistemas de informação gerencial é a garantia de que as informações relevantes para a organização fiquem restritas aos altos níveis gerenciais.
- 54** Considerando a informação como recurso da organização, a eficiência de sua utilização pode ser medida pela relação entre o custo para sua obtenção, processamento e distribuição e o valor estimado dos benefícios auferidos com seu uso.
- 55** A redução do grau de incerteza na tomada de decisão depende da qualidade e da natureza adequada da informação, independentemente de sua tempestividade.
- 56** Os prováveis benefícios decorrentes do uso de sistemas de informação gerencial incluem a otimização na prestação de serviços e o aumento no grau de centralização das decisões.
- 57** Além do *hardware*, a tecnologia da informação engloba o uso de instrumentos de telecomunicação, bem como de *software* para o gerenciamento de bancos de dados e para a disponibilização das informações.
- 58** Os sistemas de informações executivas são projetados para facilitar a tomada de decisão no nível estratégico, proporcionando fácil acesso a informações oportunas e relevantes.
- 59** Os sistemas de apoio à decisão utilizam-se de modelos padronizados de decisão e de *software* para encaminhamento das etapas e condições a serem testadas no processo decisório considerado.
- 60** Enquanto decisões programadas caracterizam-se pela rotina e repetitividade, as decisões não programadas devem ser inéditas e definidas unicamente com base na experiência do gerente.
- 61** Cada vez mais utilizada como fonte de informação e divulgação institucional, a *intranet* é um sistema de comunicação que utiliza os mesmos padrões da Internet, sendo acessível apenas para o público interno da organização.

- 62** Inserido no sistema de informações gerenciais, o sistema de relatórios tem, entre seus objetivos, a organização de informações na forma de relatórios especificados, destinados a subsidiar o processo de tomada de decisão.
- 63** O processo decisório deve avaliar as conseqüências futuras advindas das decisões tomadas, sendo irrelevantes nesse processo as informações prévias a respeito da situação atual da organização e de seu ambiente.
- 64** Em organizações estruturadas por processos, o fluxo formal de informações deve ocorrer apenas lateralmente, ou seja, entre componentes do mesmo nível hierárquico.
- 65** Na ordem cronológica correta das etapas do processo decisório, o estabelecimento de soluções alternativas deve ocorrer após a identificação do problema e antes de sua análise.

Julgue os itens a seguir, que versam sobre organização de sistemas e métodos.

- 66** Considerando a organização como um sistema, as áreas funcionais de gestão de recursos humanos e de administração financeira e de materiais são subsistemas que devem funcionar de forma harmônica e coordenada.
- 67** Na estruturação departamental por função, a alocação adequada da divisão de empréstimos e financiamentos seria no departamento de contabilidade.
- 68** Qualquer que seja o modelo de estrutura organizacional adotado, seu objetivo básico será o de ordenar e agrupar as atividades e recursos da empresa, de forma a se atingir os objetivos estratégicos estabelecidos.
- 69** A estrutura formal é definida como a rede de relações sociais e pessoais da organização, desenvolvida a partir da interação entre seus membros.
- 70** O sistema de responsabilidade é um dos componentes da estrutura organizacional, sendo resultado da forma de alocação das atividades, incluindo a departamentalização e a distribuição linha e assessoria.
- 71** Além da organização da empresa, o gestor também deve preocupar-se com o planejamento, que constitui o acompanhamento e a avaliação dos resultados apresentados em relação aos objetivos esperados.
- 72** A amplitude administrativa, os níveis hierárquicos e a delegação do processo de tomada de decisão são fatores relacionados ao sistema de autoridade da organização.

- 73** Embora o planejamento seja dividido no níveis estratégico, tático e operacional, a influência da estrutura organizacional restringe-se aos níveis estratégico e tático.
- 74** A departamentalização territorial é freqüentemente utilizada por organizações que possuem unidades territorialmente dispersas, como é o caso do MS.
- 75** Na departamentalização por produtos, o agrupamento das atividades da organização tem por base as etapas dos processos produtivos.
- 76** As técnicas de representação gráfica são importante método para a visualização e esquematização de sistemas administrativos, sendo o cronograma uma das mais utilizadas.
- 77** Os formulários permitem ao gestor de processos realizar a documentação das etapas de um processo administrativo, o que deve ocorrer após o levantamento do processo, ou seja, após a fase em que são conhecidas as atividades integrantes do processo.
- 78** A elaboração de formulários envolve a análise de critérios que vão desde as informações a serem coletadas e armazenadas, até o tipo, a qualidade, a cor e o número de vias do papel a ser utilizado.
- 79** Apesar dos recursos de tecnologia da informação, os formulários utilizados para a coleta de dados para o planejamento estratégico devem ser construídos em papel, de forma a permitir seu adequado arquivamento.
- 80** Os estudos de distribuição do trabalho têm por objetivo embasar a repartição balanceada das tarefas entre as áreas e unidades organizacionais, segundo critérios de natureza, similaridade e complementaridade.

Acerca da estrutura de funcionamento do MS, julgue os itens que se seguem.

- 81** A Secretaria-Executiva é órgão colegiado de assistência direta ao ministro.
- 82** O Departamento de Ações Programáticas Estratégicas integra a Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde.
- 83** O Departamento de Informática do SUS (DATASUS) é órgão subordinado à Secretaria-Executiva e tem competência para definir padrões para a captação e transferência de informações em saúde, visando à integração operacional das bases de dados e dos sistemas desenvolvidos e implantados no âmbito do SUS.

- 84** O fomento à participação de trabalhadores e usuários na tomada de decisões na gestão do SUS é competência do Departamento de Monitoramento e Avaliação da Gestão do SUS.
- 85** A Secretaria de Atenção à Saúde participa da formulação e implementação das políticas de assistência à saúde, tanto básicas quanto especializadas, observados os princípios e as diretrizes do SUS.
- 86** A implementação da política de gestão democrática e participativa do SUS é de responsabilidade da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.
- 87** A Consultoria Jurídica inclui-se entre os órgãos de assistência direta e imediata ao ministro.
- 88** A decisão sobre a criação de novos cursos superiores na área de saúde compete ao Departamento de Ciência e Tecnologia, em articulação com o Ministério da Educação.
- 89** O Sistema Nacional de Vigilância Ambiental em Saúde é coordenado pela Secretaria de Vigilância em Saúde, e o Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica é coordenado pela Secretaria Integrada de Epidemiologia e Controle de Doenças.

Julgue os itens a seguir, que versam sobre a gestão estratégica organizacional.

- 90** A estratégia da organização deve orientar a definição de sua estrutura organizacional, na medida em que a estrutura constitui ferramenta essencial para a execução dos planos estratégicos.
- 91** A gestão estratégica consiste na escolha dos caminhos a serem seguidos para o alcance dos objetivos de curto e médio prazos estabelecidos na missão da organização.
- 92** A avaliação dos ambientes interno e externo da organização faz parte da etapa de diagnóstico estratégico, na qual são verificados os pontos fortes e as fraquezas do ambiente externo, bem como as oportunidades e ameaças existentes na estrutura interna da organização.
- 93** O *balanced scorecard* (BSC) é um método de avaliação estratégica que reúne informações obtidas no balanço patrimonial da organização e agrupadas em cartões magnéticos segundo pontuações preestabelecidas.
- 94** Além de constituir um processo mais amplo que o planejamento estratégico, a gestão estratégica é um processo sistemático, planejado, gerenciado e executado sob a liderança da alta administração, com o comprometimento e a colaboração dos demais gerentes e colaboradores da organização.
- 95** Em razão da própria definição de estratégia, a obtenção de vantagem competitiva é um dos objetivos básicos da gestão estratégica.
- 96** A implementação da estratégia é a etapa da administração estratégica relacionada ao processo de tomada de decisão quanto ao estabelecimento dos objetivos e metas para a organização como um todo.

Acerca da gestão de processos, julgue os itens subseqüentes.

- 97** A gestão de processos considera os aspectos estratégicos, tecnológicos, estruturais e comportamentais da organização.
- 98** Processo é o conjunto de atividades que apresentam relação lógica entre si e que têm a finalidade de atender ou superar as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos.
- 99** A identificação dos processos-chave da organização ocorre de forma independente de seu organograma, ou seja, os processos não guardam, necessariamente, correlação com a estrutura organizacional existente.
- 100** O fluxo básico do processo é representado por seus prazos de início, duração e término e pelo estabelecimento das unidades organizacionais onde serão realizadas as atividades.
- 101** A matriz de responsabilidades apresenta a distribuição das responsabilidades de todas as tarefas do processo, bem como os setores e as funções envolvidas.
- 102** O prazo de execução de um processo é igual à soma dos prazos de execução de suas tarefas prioritárias.
- 103** A análise das tarefas essenciais tem como instrumento a monitoração da operacionalização do processo por meio de auditoria, com o objetivo de buscar a melhoria contínua.

Julgue os itens a seguir, relativos ao diagnóstico e à modelagem organizacional.

- 104** Em relação à estrutura organizacional funcional, as principais vantagens da estrutura orientada por processos são a flexibilidade e a divisão em departamentos técnicos especializados e subordinados a diretorias distintas, o que lhe garante maior agilidade no processo decisório.
- 105** Na estrutura por processos, o empregado é responsável apenas pela atividade que realiza diretamente, embora ele deva conhecer o processo como um todo.
- 106** Em relação à estrutura funcional, o fluxo de informações na estrutura por processos é mais ágil e direto.
- 107** Em geral, no modelo de estruturação por processos, a tomada de decisão é de responsabilidade do líder do processo, a quem compete decidir de forma autocrática.
- 108** Apesar das críticas quanto à sua menor flexibilidade e adaptabilidade, a adoção de estruturas mais hierarquizadas pode ser mais recomendável para alguns tipos de organização, especialmente após a análise das atividades realizadas, das normas legais vigentes e do nível de estabilidade do ambiente em que a organização atua.
- 109** Apesar dos diversos métodos existentes para a avaliação do desempenho organizacional, suas estruturas básicas referem-se, em geral, à eficiência no uso dos recursos aliada à eficácia na realização de objetivos.

Acerca da implementação de novos processos e do monitoramento de resultados, julgue os itens seguintes.

- 110** O planejamento da implantação de novos processos engloba o estudo de viabilidade e de alternativas, o desenvolvimento do novo processo e o monitoramento, avaliação e atualização, nessa ordem.
- 111** Na gestão estratégica, a análise da situação atual é etapa prévia à implementação das medidas definidas. Já na implementação de novos processos, essa análise deve ser realizada somente após o primeiro ciclo do processo, como instrumento de monitoramento dos resultados.
- 112** A análise de processos que atendam à necessidade da organização deve ser realizada na etapa de detalhamento da implantação.
- 113** Na gestão de processos, os indicadores de desempenho devem proporcionar a análise dos resultados do processo administrativo como um todo, não importando se cada uma das atividades desse processo alcançou os resultados e objetivos esperados.
- 114** A rentabilidade sobre o patrimônio líquido, a liquidez corrente e o valor econômico agregado são indicadores de desempenho relacionados à perspectiva financeira.
- 115** O percentual utilizado da capacidade de produção instalada é um indicador relativo à eficiência operacional.
- 116** O monitoramento dos resultados do processo quanto ao percentual de serviços entregues dentro do prazo definido e na qualidade estabelecida produz o indicador de conformidade do serviço em relação ao padrão.

Determinado órgão público pretende implementar novos processos administrativos em suas unidades organizacionais. Para isso, estabeleceu-se que a construção desses novos processos deveria passar, antes da etapa de implementação propriamente dita, pelas etapas de comprometimento, estruturação, análise e desenvolvimento. Acerca dessas etapas, necessárias para que a implementação tenha êxito, julgue os itens a seguir.

- 117** Na etapa de comprometimento, deverão ser identificadas as expectativas dos clientes, bem como aplicadas medidas de desempenho relacionadas aos novos processos.
- 118** As ações de treinamento e o planejamento do processo de mudança devem ocorrer na etapa de estruturação dos novos processos.
- 119** Na etapa de análise, deverá ser estabelecida a matriz de atividades e a descrição dos passos dos processos, bem como sua relação com os cargos e funções existentes na organização.
- 120** Na etapa de desenvolvimento, devem ser estabelecidas as relações entre os processos e as informações necessárias para seu funcionamento, bem como ser definida a forma de integração com os sistemas de informação gerencial.