

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER/MT)

CARGO 1: ANALISTA ADMINISTRATIVO – PERFIL: ADMINISTRAÇÃO

Prova Discursiva – Questão 1

Aplicação: 30/4/2023

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Uma das principais vantagens da utilização do *balanced scorecard* (BSC) é a possibilidade de traduzir a visão e a estratégia da empresa em objetivos e em indicadores mensuráveis. Com isso, é possível ter uma visão clara e integrada da organização como um todo e monitorar o progresso em direção aos objetivos definidos. Além disso, o BSC permite uma boa comunicação e um bom alinhamento das metas e dos objetivos entre as diferentes áreas da empresa.

As principais perspectivas clássicas utilizadas no BSC são: financeira, do cliente, dos processos internos, do aprendizado e do crescimento. A perspectiva financeira diz respeito à geração de valor e ao retorno financeiro da empresa. A perspectiva do cliente está relacionada à satisfação e à fidelização do cliente. A perspectiva dos processos internos está ligada à eficiência e à eficácia dos processos da empresa. Já a perspectiva do aprendizado e crescimento abrange o desenvolvimento das pessoas e a melhoria contínua da organização.

Para cada uma dessas perspectivas, é possível definir diversos indicadores. Como exemplo, na perspectiva financeira, podem-se utilizar indicadores como o lucro líquido, o retorno sobre o investimento (ROI) e o fluxo de caixa. Na perspectiva do cliente, os indicadores podem ser a satisfação do cliente, o índice de fidelização e a taxa de reclamações. Na perspectiva dos processos internos, podem-se utilizar indicadores como o tempo de ciclo dos processos, a taxa de retrabalho e a eficiência na utilização dos recursos. Por fim, na perspectiva do aprendizado e do crescimento, os indicadores podem ser o índice de treinamento e de desenvolvimento, a taxa de absenteísmo e a rotatividade de funcionários.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2.1 – Vantagens do BSC

- 0 – Não citou nenhuma vantagem da utilização do BSC como ferramenta de gestão estratégica.
- 1 – Citou corretamente apenas uma vantagem da utilização do BSC como ferramenta de gestão estratégica.
- 2 – Citou corretamente apenas duas vantagens da utilização do BSC como ferramenta de gestão estratégica.
- 3 – Citou corretamente três ou mais vantagens da utilização do BSC como ferramenta de gestão estratégica.

Quesito 2.2 – Perspectivas clássicas do BSC

- 0 – Não citou nenhuma perspectiva clássica utilizada no BSC.
- 1 – Citou corretamente apenas uma perspectiva clássica utilizada no BSC.
- 2 – Citou corretamente apenas duas perspectivas clássicas utilizadas no BSC.
- 3 – Citou corretamente apenas três perspectivas clássicas utilizadas no BSC.
- 4 – Citou corretamente as quatro perspectivas clássicas utilizadas no BSC.

Quesito 2.3 – Indicadores das perspectivas clássicas do BSC

- 0 – Não citou nenhum indicador das perspectivas clássicas do BSC.
- 1 – Citou corretamente um dos indicadores das quatro perspectivas clássicas do BSC.

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER/MT)

CARGO 1: ANALISTA ADMINISTRATIVO – PERFIL: ADMINISTRAÇÃO

Prova Discursiva – Questão 2

Aplicação: 30/4/2023

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Gerenciamento de Processos de Negócio ou BPM (*Business Process Management*) é uma disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta. BPM engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias. Assim, BPM visa analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer a governança de processos.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2.1 – Definição de BPM

- 0 – Não definiu o BPM ou o definiu incorretamente.
- 1 – Definiu corretamente.

Quesito 2.2 – Função de BPM

- 0 – Não explicou a função do BPM ou o explicou incorretamente.
- 1 – Explicou, de modo superficial, a função do BPM.
- 2 – Explicou, de modo satisfatório, a função do BPM.

Quesito 2.3 – Aspectos englobados pelo BPM

- 0 – Não abordou nenhum aspecto englobado pelo BPM ou o fez incorretamente.
- 1 – Abordou, de modo superficial, aspectos englobados pelo BPM.
- 2 – Abordou, de modo satisfatório, aspectos englobados pelo BPM.

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER/MT)

CARGO 1: ANALISTA ADMINISTRATIVO – PERFIL: ADMINISTRAÇÃO

Prova Discursiva – Questão 3

Aplicação: 30/4/2023

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Os convênios administrativos são acordos firmados por entidades públicas de qualquer espécie, ou entre estas e organizações particulares, para a realização de ajuste para a consecução de objetivos de interesse público. Já os contratos administrativos são ajustes de vontades realizados entre particulares (pessoas físicas ou pessoas jurídicas) e a administração pública com cláusulas específicas exigidas pela Lei de Licitações e Contratos Administrativos. No contrato, as partes têm interesses diversos e opostos; no convênio, os partícipes têm interesses comuns e coincidentes.

O objeto de um convênio sempre será norteado pelo interesse comum dos partícipes, há uma comunhão de esforços para atingir um objetivo final. Ao contrário, em contratos, há interesses contrapostos e não tratamos os sujeitos como partícipes, mas, sim, como partes.

Os contratos podem ser onerosos, visando à obtenção de lucro pelas partes. Em contrapartida, convênios não são onerosos, embora possam incluir o repasse de verbas da administração pública para o outro partícipe realizar o objeto conveniado.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2.1 – Definição de contrato e convênio do ponto de vista jurídico

- 0 – Não apresentou corretamente a definição jurídica de contrato e de convênio.
- 1 – Apresentou corretamente apenas a definição de um dos instrumentos.
- 2 – Apresentou corretamente as duas definições.

Quesito 2.2 – Diferença entre os instrumentos quanto ao interesse entre as partes

- 0 – Não discorreu sobre a diferença entre os instrumentos quanto ao interesse entre as partes.
- 1 – Discorreu apenas sobre um dos instrumentos quanto ao interesse entre as partes.
- 2 – Discorreu corretamente sobre a diferença entre os dois instrumentos quanto ao interesse entre as partes.

Quesito 2.3 – Diferença entre os dois instrumentos quanto ao lucro

- 0 – Não discorreu sobre a diferença entre os instrumentos quanto ao lucro.
- 1 – Discorreu apenas sobre um dos instrumentos quanto ao lucro.
- 2 – Discorreu corretamente sobre a diferença entre os dois instrumentos quanto ao lucro.

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER/MT)

CARGO 1: ANALISTA ADMINISTRATIVO – PERFIL: ADMINISTRAÇÃO

Prova Discursiva – Questão 4

Aplicação: 30/4/2023

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

As escolhas que envolvem a estratégia de distribuição de materiais têm impactos diretos sobre os três aspectos da sustentabilidade — econômico-financeiros, ambientais e sociais —, principalmente no que diz respeito à localização dos centros de distribuição e aos modais a serem utilizados nessa movimentação.

Sobre os impactos sociais, a atividade de transporte e a instalação de centros de distribuição contribuem para a geração de emprego, distribuição de renda e melhora da qualidade de vida da população desde o período que precede a operação, com a terraplanagem, o acercamento e a própria construção das instalações, por exemplo. Durante a operação, especialmente em relação ao transporte, este ainda se relaciona a uma rede mais complexa que abrange várias indústrias e serviços. Com relação às indústrias, podemos citar a de energia, as de fabricação de veículos e as de componentes de reposição, bem como a de construção civil, por exemplo. Em relação aos serviços, estes vão desde o gerenciamento e a fiscalização do transporte até o comércio promovido por ambulantes nas vias públicas e próximo aos terminais e às estações. Dessa forma, é fator de geração de empregos diretos e indiretos e, portanto, um importante fator de aceleração do desenvolvimento econômico.

A distribuição de materiais por uma empresa cujo valor é a responsabilidade social deve ser calcada na chamada logística sustentável, por meio da qual se busca a redução simultânea de impactos negativos econômico-financeiros, ambientais e sociais ao mesmo tempo em que se ampliam os benefícios sociais: desenvolvimento econômico; geração de empregos diretos e indiretos; melhoria da distribuição de renda, das condições de trabalho e da qualidade de vida dos trabalhadores e das comunidades; enfim, a promoção de uma vida melhor para a sociedade como um todo.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2.1 – Possíveis impactos sociais a serem considerados nas escolhas que envolvem a estratégia de distribuição de materiais

0 – Não discorreu sobre os impactos sociais a serem considerados nas escolhas que envolvem a estratégia de distribuição de materiais.

1 – Discorreu somente sobre um dos impactos sociais a serem considerados nas escolhas que envolvem a estratégia de distribuição de materiais.

2 – Discorreu sobre dois ou mais impactos sociais a serem considerados nas escolhas que envolvem a estratégia de distribuição de materiais.

Quesito 2.2 – Indicando estratégias de distribuição de materiais a ser adotadas por empresas cujo valor é a responsabilidade social

0 – Não citou estratégias de distribuição de materiais a serem adotadas por empresas cujo valor é a responsabilidade social.

1 – Citou estratégias de distribuição de materiais, mas não mencionou os três aspectos mencionados a serem adotados por empresas cujo valor é a responsabilidade social.

2 – Citou estratégias de distribuição de materiais, mas não mencionou os três aspectos mencionados a serem adotados por empresas cujo valor é a responsabilidade social.