

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

CARGO 3: ANALISTA REGULADOR – 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 3: ANALISTA REGULADOR – 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 3: ANALISTA REGULADOR – PERFIL: ADMINISTRAÇÃO

Prova Discursiva – Questão 3

Aplicação: 30/4/2023

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Um processo de gestão de pessoas por competências consiste na mobilização dos conhecimentos, das habilidades e das atitudes identificadas como relevantes para a obtenção de alto desempenho em um trabalho específico ao longo de uma carreira profissional ou no contexto de uma estratégia corporativa. É necessário colocar em prática o que se sabe (conhecimentos), as habilidades (saber fazer), as atitudes (querer fazer) e aplicar tais qualificações em um contexto específico para gerar resultados em busca do alcance dos objetivos organizacionais.

O *feedback* é uma ferramenta utilizada para dar retorno quanto ao desempenho alcançado em relação aos acordos estabelecidos. Ele serve para abordar os aspectos positivos e negativos, ou seja, os pontos fortes e os pontos a desenvolver.

O *feedback* é importante para fortalecer a motivação do empregado, estabelecer planos de capacitação para desenvolvimento e aprimoramento de competências. É parte de um processo de reconhecimento essencial para promover mais engajamento, para reter talentos na organização, reduzir a rotatividade, o absenteísmo e suprir os *gaps* ou lacunas de competências requeridas pela organização.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2.1 – Definição de processo de gestão de pessoas por competências

- 0 – Não definiu gestão de pessoas por competências ou o fez de forma totalmente equivocada.
- 1 – Definiu parcialmente o que é gestão de pessoas por competências.
- 2 – Definiu adequadamente o que é gestão de pessoas por competências.

Quesito 2.2 – Conceito de *feedback* no processo de gestão de pessoas por competências

- 0 – Não apresentou o conceito de *feedback* ou o fez de forma totalmente equivocada.
- 1 – Apresentou o conceito de *feedback*, mas não o relacionou ao processo de gestão de pessoas por competências.
- 2 – Conceituou adequadamente *feedback*, considerando o processo de gestão de pessoas por competências.

Quesito 2.3 – Finalidade do *feedback* no processo de gestão de pessoas por competências

- 0 – Não descreveu a finalidade do *feedback* no processo de gestão de pessoas por competências ou o fez de forma totalmente equivocada.
- 1 – Discorreu parcialmente sobre a finalidade do *feedback*, sem mencionar o processo de gestão de pessoas por competências.
- 2 – Discorreu adequadamente sobre a finalidade do *feedback*, correlacionando-o ao processo de gestão de pessoas por competências.

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

CARGO 3: ANALISTA REGULADOR – PERFIL: ADMINISTRAÇÃO

Prova Discursiva – Questão 4

Aplicação: 30/4/2023

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Espera-se que o candidato considere que podemos associar as políticas públicas como ferramentas utilizadas pelo Estado para exercer suas funções públicas no atendimento de demandas sociais e solução de problemas que afetam a coletividade. Dessa forma, políticas públicas, primeiramente, são desenhadas e formuladas, e em seguida, desdobram-se em planos, programas, projetos, base de dados ou sistema de informação e pesquisas e, quando colocadas em ação, são implementadas, ficando submetidas a sistemas de acompanhamento e avaliação.

O problema a ser solucionado é a falta de médicos e remédios. Esclarecido isso, espera-se que o candidato comente que, para que um problema capture a atenção do governo, é preciso que uma imagem ou um entendimento sobre uma política efetue a ligação entre o problema e uma possível solução.

Dessa forma, uma vez identificado o problema, este é alvo de uma ação governamental se o mesmo fizer parte da agenda governamental. Uma vez na agenda, alternativas são formuladas, decisões são tomadas e implementa-se um plano, um projeto ou uma ação para resolver o problema.

QUESITO AVALIADO

0 – Não respondeu à questão ou o fez de forma totalmente equivocada.

1 – Identificou apenas o problema a ser solucionado.

2 – Identificou o problema a ser solucionado e descreveu a forma como a situação poderá originar uma intervenção do Estado, sem indicar uma solução possível para a questão.

3 – Identificou o problema a ser solucionado, descreveu a forma como a situação poderá originar uma intervenção do Estado e indicou uma possível solução para a questão.