

ABDI

AGÊNCIA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL

PROCESSO SELETIVO PÚBLICO - EDITAL - nº 001/2008

GABARITO OFICIAL – PROVA DISSERTATIVA

CARGO: ADI – NÍVEL SUPERIOR INICIANTE - PROCESSOS

1) Defina processo de trabalho e administração por processos.

Um processo é um conjunto ou seqüência de atividades interligadas, com começo, meio e fim. Os processos fornecem a dinâmica das organizações, mobilizando as áreas funcionais para fornecer resultados. Administração por processos consiste em administrar as funções permanentes como elos de uma corrente e não como departamentos isolados um dos outros. O resultado é uma cadeia horizontal de processos, em lugar da estrutura vertical da cadeia de comando.

2) Explique os 5W2H.

What? – o que fazer?; When? – quando fazer?; Who? – quem fará?; Why? – por que fazer?; Where? – onde fazer?; How? – como fazer?; How much? – quanto?. São as sete perguntas básicas para se desenvolver um projeto e definir processos.

3) Explique os processos planejamento, organização, direção e controle.

Planejamento é o processo em que se definem os objetivos e o futuro desejado. Organização é o processo em que se definem os recursos para se alcançar os objetivos. Direção é o processo em que se executam as tarefas planejadas e organizadas. Controle é o processo em que se verifica se tudo o que foi planejado e organizado foi executado da mesma forma.

4) Explique o que é *brainstorming* e em que fase do processo é utilizado.

O *brainstorming* opera com base em dois princípios: a suspensão do julgamento e a reação em cadeia. Esses princípios fazem as pessoas exprimir-se livremente sem receio de críticas. O *brainstorming* é a ferramenta utilizada na geração de alternativas no processo de tomada de decisão.