

CONHECIMENTOS BÁSICOS

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 01 A 15, ASSINALE A ÚNICA ALTERNATIVA QUE RESPONDE CORRETAMENTE AO ENUNCIADO.

LÍNGUA PORTUGUESA

LEIA O TEXTO A SEGUIR PARA RESPONDER ÀS QUESTÕES NUMERADAS DE 01 A 08.

Há futuro depois de Jobs?

Todo lançamento de produtos da Apple é um show comandado pelo presidente e fundador da empresa, Steve Jobs. Os eventos seguem um roteiro que começa semanas antes do grande dia, com especulações da blogosfera sobre as novidades que serão apresentadas, e terminam muito tempo depois de encerradas as atividades oficiais, com exames obsessivamente detalhados de cada um dos novos produtos ou softwares anunciados. O último desses eventos, porém, foi um pouco diferente. Os comentários sobre a conferência anual de desenvolvedores não ficaram restritos ao iPhone 3G, a aguardada segunda encarnação do produto. A aparência de Jobs, que estava muito mais magro que o habitual, tornou-se assunto tão importante quanto as funções do novo iPhone. A mídia, pressionando, recebeu informações, tantas e tão poucas. Logo apareceram rumores sobre a possibilidade de ele estar doente (...) uma reportagem do jornal New York Post descrevia investidores “atordoados” com a magreza de Jobs. A empresa não deu explicações e, no dia seguinte, as ações da Apple chegaram a cair 12%. (...) A perspectiva de más notícias e a estranheza do episódio, naturalmente, não ajudaram em nada. A identificação das companhias com seus fundadores é natural. Mas em nenhuma outra empresa admirada e estudada como a Apple essa ligação é tão intensa. Steve Jobs é a Apple, e a Apple é Steve Jobs. Mesmo demonstrando esse estado de espírito, ao insistir em manter segredo sobre o real estado de seu principal personagem, a pergunta é inevitável: há futuro para a Apple sem Steve Jobs?(...). “Na Apple, só se vê Steve Jobs.” Esse é um nó complicadíssimo de desatar. Faz bem para a imagem da empresa a idéia de que Jobs, um dos pioneiros da revolução dos computadores pessoais, é o grande responsável por produtos icônicos, como o iPod e o iPhone. É incalculável o valor de tê-lo duas vezes por ano no palco de um teatro apresentando as novidades. Mas isso é mais marketing do que realidade.

(Denise Dweck. Revista EXAME, 13 de agosto de 2008.Tecnologia. P. 108)

01. A empresa Apple é considerada um dos negócios mais admirados do planeta. De acordo com os sentidos do texto, um dos fatores que contribuem para essa avaliação e para relação da empresa com o seu público usuário está sintetizado na seguinte assertiva:
- A) “Todo lançamento de produtos da Apple é um show comandado pelo presidente e fundador da empresa, Steve Jobs.”
 - B) “Os eventos seguem um roteiro que começa semanas antes do grande dia, com especulações da blogosfera sobre as novidades (..) e terminam muito tempo depois de encerradas as atividades oficiais...”
 - C) “Steve Jobs é a Apple, e a Apple é Steve Jobs.”
 - D) “... Jobs, um dos pioneiros da revolução dos computadores pessoais, é o grande responsável por produtos icônicos, como o iPod e o iPhone.”

02. A leitura global do texto sinaliza que Steve Jobs, desde a fundação da Apple, manteve um comportamento que contribuiu para construir sua imagem pública, entretanto agora ameaçada – e isso pode ter conseqüências diretas em um dos negócios mais admirados do planeta. Trata-se da:
- A) atitude resguardada. Mas, de agora em diante, o silêncio ganha um novo significado: “A empresa não deu explicações e, no dia seguinte, as ações da Apple chegaram a cair 12%.”
 - B) aparência do empresário. Sua magreza evidente “... tornou-se assunto tão importante quanto as funções do novo iPhone”.
 - C) centralização. “Na Apple, só se vê Steve Jobs. Esse é um nó complicadíssimo de desatar.”
 - D) especulação. “Os comentários sobre a conferência anual de desenvolvedores não ficaram restritos ao iPhone 3G, a aguardada segunda encarnação do produto.”
03. No seguinte trecho e de acordo com os sentidos globais do texto: “Mesmo demonstrando esse estado de espírito, ao insistir em manter segredo sobre o real estado de seu principal personagem ...”, o “estado de espírito” da Apple, referido pela autora, é um sentimento de:
- A) evidente fragilidade.
 - B) suposta tranqüilidade.
 - C) imensa inquietação.
 - D) tensa expectativa.
04. No uso intencional de “**tantas e tão poucas**”, para conseguir o efeito semântico desejado no que se refere à liberação de informações para imprensa e para o público ávido de notícias, a autora faz uso de:
- A) antítese, ao trabalhar com os valores contrários de pronomes indefinidos.
 - B) hipérbole, ao utilizar um advérbio de intensidade modificando o adjetivo.
 - C) ironia, ao adotar substantivos antônimos.
 - D) metáfora, ao empregar adjetivos no grau superlativo.
05. As relações semânticas entre o primeiro e o segundo período do texto permitem dizer que em “É incalculável o valor de tê-lo duas vezes por ano no palco de um teatro apresentando as novidades. **Mas** isso é mais marketing do que realidade.” o termo grifado tem a função coesiva de estabelecer, entre os períodos, sentido de:
- A) conseqüência.
 - B) explicação.
 - C) finalidade.
 - D) oposição.
06. Sem perder de vista a relação das seguintes passagens com o texto lido, assinale a única em que ocorre uma oração sem sujeito:
- A) “Logo apareceram rumores sobre a possibilidade de ele estar doente.”
 - B) “... a pergunta é inevitável: há futuro para a Apple sem Steve Jobs?”
 - C) “Esse é um nó complicadíssimo de desatar.”
 - D) “Faz bem para a imagem da empresa ...”

07. As palavras em destaque na seguinte passagem: “**A perspectiva** de más notícias e **a estranheza** do episódio ...”, poderiam ser substituídas, sem causar incoerência, por:

- 1- A esperança – a singularidade
- 2- A expectativa – o incomum
- 3- A probabilidade – o bizarro
- 4- A finalidade – a banalidade

O correto está em:

- A) 4, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1, 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

08. Considerando os sentidos textuais, avalie as informações contidas nos itens a seguir:

- 1- “... é um show comandado pelo presidente e fundador da empresa, Steve Jobs.” – a vírgula tem a função de separar um aposto explicativo.
- 2- “... com exames **obsessivamente** detalhados” – o sufixo e a carga semântica que a palavra grifada contém dão caráter superlativo à palavra a qual se refere.
- 3- “Mesmo demonstrando esse estado de espírito ...” – ocorre uma idéia de concessão.
- 4- “..., **ao insistir** em manter segredo sobre o real estado de seu principal personagem ...” – a oração reduzida em destaque estabelece uma relação de tempo com o restante da frase.

O correto está em:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 4, apenas.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

09. Sobre a execução de uma instrução de programa pela Unidade Central de Processamento, é correto afirmar:

- A) A Unidade de Controle busca a instrução a ser executada no registrador *ADR (Address Memory Register)* e a coloca na memória do computador, com o objetivo de identificar o tipo da instrução.
- B) A Unidade Aritmética e Lógica transfere os dados do registrador *ADR* para a memória do computador e executa as operações aritméticas necessárias.
- C) Antes de uma instrução poder ser executada, instruções e dados do programa devem ser colocados na memória *RAM (Random Access Memory)* do computador por meio de um dispositivo de entrada ou de um dispositivo de armazenamento secundário.
- D) Após a leitura da instrução, a unidade lógica decodifica a instrução, define sua localização na memória, e armazena os dados na memória do computador.

10. O sistema operacional Linux utiliza um sistema de arquivo baseado em volumes em que cada dispositivo de armazenamento precisa ser configurado de acordo com as suas características. Qual alternativa apresenta o comando mais apropriado para ter acesso a um *pendrive* no Linux?

- A) *create vol*
- B) *install vol*
- C) *mkdir*
- D) *mount*

11. No Windows XP, é possível o uso de alguns atalhos utilizando-se o teclado “Microsoft Natural Keyboard” ou qualquer outro teclado compatível que inclua a tecla de logotipo do Windows (). Relacione as colunas de acordo com a seqüência de pressionamento das teclas e a ação que o Windows XP irá executar.

Seqüência de Pressionamento

- 1 - 
- 2 -  + BREAK
- 3 -  + D

Ação do Windows

- A) Procurar um arquivo ou pasta
- B) Mostrar a área de trabalho
- C) Minimizar todas as janelas
- D) Exibir ou ocultar o menu Iniciar
- E) Abrir Meu computador
- F) Exibir a caixa de diálogo Propriedades do sistema

O correto está apenas em:

- A) 1-B; 2-F; 3-A.
- B) 1-E; 2-C; 3-F.
- C) 1-C; 2-E; 3-F.
- D) 1-D; 2-F; 3-B.

12. Considere as afirmativas abaixo referentes ao pacote *Open Office*:

- 1- É possível aplicar o formato “negrito” em um texto selecionado, por meio das teclas de atalho de teclado “ctrl + b”.
- 2- A extensão padrão de um arquivo texto é “.off”, de “Open oFfice Text”, mas é possível salvar o arquivo texto com extensão “.doc”.
- 3- O formato sobrescrito, por exemplo, m² – representação de “metro quadrado”, pode ser configurado a partir do item “Caractere...” no menu “Formatar”.
- 4- A soma dos valores de uma coluna de uma tabela pode ser feita, por exemplo, com a fórmula =sum(Col{D}:Row{2:4}), para uma tabela que tem, pelo menos, 5 linhas e 4 colunas.

O correto está em:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 2, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

13. A doutrina e a *Constituição Federal* definem que a *Administração Pública Direta e Indireta*, de qualquer dos *Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios* deve obedecer a certos "Princípios". Alguns desses "Princípios" são, como tal, expressamente mencionados no texto constitucional (*Art. 37*), outros estão implícitos em dispositivos constitucionais, e alguns são doutrinários. Preencha as lacunas da coluna 2 em relação às assertivas da coluna 1 e, posteriormente, assinale a alternativa que contém a associação correta, no sentido de cima para baixo, de modo a identificar os "Princípios da Administração Pública" adiante enumerados:

Coluna 1	Coluna 2
1 – Constante do <i>caput</i> do Art. 37 da <i>Constituição Federal</i> .	() Legalidade.
	() Supremacia do Interesse Público.
	() Eficiência.
	() Responsabilidade do Estado por atos administrativos.
2 – Constante de outros dispositivos constitucionais.	() Publicidade.
	() Finalidade.
	() Moralidade.
3 – Doutrinário.	() Controle Judicial dos Atos Administrativos
	() Impessoalidade.
	() Devido Processo Legal e Ampla Defesa.
	() Segurança Jurídica.

O correto está apenas em:

- A) 1, 2, 3, 2, 3, 1, 1, 2, 1, 1, 2.
 B) 2, 3, 1, 1, 2, 3, 2, 1, 2, 3, 2.
 C) 1, 3, 1, 2, 1, 3, 1, 2, 1, 2, 3.
 D) 3, 1, 2, 3, 1, 1, 2, 2, 1, 1, 3.
14. A *Lei Complementar nº 101*, de 4 de maio de 2000 – *Lei de Responsabilidade Fiscal*, estabelece percentuais que limitam as despesas com pessoal da *União, dos Estados e dos Municípios*. A correlação entre o *Ente Público* e o respectivo percentual está correta em qual alternativa?
- A) União 70% - Estados 60% - Municípios 50%
 B) União 50% - Estados 60% - Municípios 60%
 C) União 70% - Estados 40% - Municípios 30%.
 D) União 60% - Estados 50% - Municípios 40%.

15. Considere o que dispõe a *Lei nº 8.666/93 – Lei das Licitações*, e numere as definições constantes na segunda coluna, correlacionando-as com as *Modalidades de Licitação* constantes na primeira coluna.

1ª COLUNA MODALIDADES	2ª COLUNA DEFINIÇÕES
1 – Concorrência	() modalidade realizada entre interessados do ramo do objeto da licitação, escolhidos pela Administração em número mínimo de três (3).
2 – Tomada de Preços	() modalidade realizada entre quaisquer interessados, para venda pela Administração – a quem ofertar o maior valor igual ou superior ao da avaliação – de bens móveis inservíveis, produtos legalmente apreendidos ou bens imóveis adquiridos por procedimentos judiciais ou dação em pagamento.
3 – Convite	() modalidade realizada entre quaisquer interessados que comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objetivo.
4 – Concurso	() modalidade realizada entre interessados devidamente cadastrados na Administração ou que atendam a todas as condições exigidas para o cadastramento até três (3) dias antes da data do recebimento das propostas, atendida a necessária qualificação.
5 – Leilão	() modalidade realizada entre quaisquer interessados para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, mediante instituição de prêmios ou remuneração aos vencedores, conforme critérios constantes de edital.

A seqüência que contempla a associação correta, de cima para baixo, está contida em:

- A) 3, 5, 1, 2, 4.
- B) 5, 1, 4, 2, 3.
- C) 2, 3, 5, 4, 1.
- D) 1, 5, 3, 4, 2.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 16 A 40, ASSINALE A ÚNICA ALTERNATIVA QUE RESPONDE CORRETAMENTE AO ENUNCIADO.

16. Com relação à arquitetura de aplicações de uma organização, podemos afirmar que:

- 1- identifica os sistemas existentes, suas forças, fraquezas e interdependências.
- 2- especifica a política corporativa sobre se o desenvolvimento de aplicações deve ser centralizado, descentralizado ou terceirizado.
- 3- deve identificar as prioridades para o desenvolvimento de novas aplicações.
- 4- deve responder, de forma eficiente, aos interesses dos provedores de serviços aplicativos.

O correto está somente em:

- A) 1, 2 e 4.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 1, 3 e 4.

17. A gestão do relacionamento com clientes (CRM) pode ser vista como um sistema integrado de ferramentas de software e bancos de dados com recursos de Web para execução de diversos processos empresariais, voltados ao cliente, para apoiar quais fases da relação entre a empresa e cliente?

- 1- Obtenção de novos clientes.
- 2- Oferecimento de benefícios (milhas no cartão de crédito) ao cliente.
- 3- Retenção de clientes.
- 4- Aprimoramento do atendimento ao cliente.

O correto está somente em:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 2, 3 e 4.
- C) 1, 2 e 4.
- D) 1, 3 e 4.

18. Sistema integrado de gestão (ERP) é um sistema interfuncional e orientado por um conjunto integrado de módulos de software que auxilia os processos internos básicos de um empresa. Que benefícios corporativos os ERPs podem gerar para organização?

- 1- Favorecer a criação de divisões departamentais e funcionais, ou seja, "silos" de processos empresariais.
- 2- Melhorar a qualidade e eficácia do serviço de atendimento ao cliente, da produção e da distribuição.
- 3- Reduzir os custos de processamento de transações, de pessoal de suporte de hardware, software e tecnologia da informação.
- 4- Apoiar a tomada de decisões em todos os níveis da organização.

O correto está apenas em:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 3 e 4.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 1, 2 e 4

19. As organizações usam a criptografia para proteger as informações digitais que elas armazenam, transferem fisicamente ou enviam pela Internet. Sobre criptografia podemos afirmar que é o processo:
- A) de transformar textos comuns, ou dados, em um texto cifrado, que não possa ser lido por ninguém a não ser o remetente e o destinatário desejado.
 - B) de transformar textos comuns em textos de difícil compreensão para os usuários situados no plano externo à organização.
 - C) de uso restrito dos órgãos de segurança institucional para preservar o segredo e a integridade de textos e dados produzidos no interior da organização.
 - D) que transforma textos comuns em códigos numéricos secretos, que só podem ser decifrados por técnicos e autoridades da área de segurança em informática.
20. O plano estratégico de Tecnologia de Informação – TI é um conjunto de metas de longo prazo que descrevem a infra-estrutura de TI e as principais iniciativas de TI necessárias para alcançar metas da organização. O planejamento estratégico de TI deve ter os seguintes objetivos:
- 1- Estar alinhado com o plano estratégico da organização.
 - 2- Exigir que os projetos sejam concluídos no prazo determinado, mesmo que isso implique perda parcial de alguma funcionalidade.
 - 3- Alocar recursos financeiros para os gerentes do nível operacional distribuírem entre os empregados mais criativos e produtivos, para aumentar os lucros da organização.
 - 4- Fornecer uma arquitetura de TI que permita que usuários, aplicações e bancos de dados sejam integrados e operem em rede sem interrupções.

O correto está somente em:

- A) 1 e 3.
 - B) 1 e 4.
 - C) 2 e 3.
 - D) 3 e 4.
21. Inteligência competitiva (BI) é o processo ético que visa _____, _____, _____, _____ e _____ informação estratégica, viabilizando seu uso no processo decisório.
- A alternativa que identifica corretamente e, respectivamente, as lacunas é:
- A) identificar, coletar, tratar, analisar, disseminar.
 - B) classificar, analisar, transmitir, abordar, expor.
 - C) detalhar, transmitir, abordar, analisar, expor.
 - D) recolher, analisar, expor, transmitir, tratar.
22. O analista de informação é o profissional responsável pela análise das informações coletadas e pela geração dos produtos finais. Quais são as características desejáveis para esse profissional exercer suas atividades?
- 1- Apresentação social, boa aparência e determinação.
 - 2- Criatividade, comportamento ético e determinação.
 - 3- Facilidade de relacionamento interpessoal e aptidão para entrevistar.
 - 4- Boa aparência, conhecimentos de criptografia e respeito ao meio ambiente.

O correto está somente em:

- A) 2 e 4.
- B) 1 e 3.
- C) 1 e 4.
- D) 2 e 3.

23. As organizações utilizam estratégias de inovação baseadas em tecnologias de informação para:

- 1- criar novos produtos e serviços que incluam componentes de TI.
- 2- desenvolver novos produtos e serviços que incluam componentes de TI.
- 3- desenvolver sistemas inteligentes, baseados em Intranets e Extranets, para dar suporte aos processos de terceirização de atividades pouco interessantes para o negócio.
- 4- realizar mudanças radicais nos processos empresariais com a TI que reduzam drasticamente os custos, melhorem a qualidade, a eficiência, ou atendimento ao consumidor, ou reduzam o tempo de lançamento de um produto.

O correto está somente em:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 2, 3 e 4.
- C) 1, 2 e 4.
- D) 1, 3 e 4.

24. A Internet pode ajudar as empresas a criar e obter lucros de novas maneiras, agregando valor extra a produtos e serviços existentes ou fornecendo as bases para novos produtos e serviços. Qual das alternativas a seguir apresenta modelos de negócios na internet?

- A) Lojas com catálogos eletrônicos, provedor de serviços on-line, portal e comunidade virtual.
- B) Catálogos de eletrônicos importados, comunidade virtual, portal e provedor de conteúdo.
- C) Lojas virtuais, provedor de conteúdo, portal e comunidade virtual.
- D) Catálogos eletrônicos, lojas eletrônicas de importados, portal e provedor de conteúdo.

25. Sobre governança corporativa podemos afirmar que é a especificação dos (as):

- A) direitos decisórios e do framework (referencial) de responsabilidades para estimular comportamentos desejáveis na utilização da TI.
- B) decisões políticas e técnicas sobre o funcionamento e utilização das tecnologias de informação na organização.
- C) normas que compõem o regulamento que norteia o uso de tecnologias de informação nas organizações, para evitar roubo de informações.
- D) atribuições, direitos e obrigações dos gerentes de tecnologia da informação para melhor administrar os recursos humanos das empresas.

26. Por muitos anos, algumas organizações puderam desenvolver seus negócios com poucos ou, em muitos casos, sem nenhum apoio das tecnologias de informação. Hoje, o cenário é outro, a tecnologia de informação é um fator crítico para a competitividade das empresas. Sendo assim, a TI passou a ter os seguintes desafios:

- 1- Assegurar a manutenção dos serviços de TI.
- 2- Assegurar lucros crescentes para execução de novos projetos que exijam uma integração permanente entre o hardware e o software para evitar prejuízos na gestão dos recursos tecnológicos.
- 3- Crescimento da complexidade dos ambientes de TI.
- 4- Gerar valor nos projetos de TI.

O correto está somente em:

- A) 1, 2 e 3
- B) 1, 2 e 4
- C) 1, 3 e 4
- D) 2, 3 e 4

27. O COBIT está organizado em quatro domínios para refletir um modelo para os processos de TI. Os domínios podem ser caracterizados pelos seus processos e pelas atividades executadas em cada fase da implantação da governança tecnológica. Quais são os domínios definidos pelo COBIT?

- A) Planejamento, organização, compra e venda, e suporte.
- B) Planejamento e organização, aquisição e implementação, entrega e suporte, e monitoração.
- C) Planejamento e monitoração, aquisição, implementação e suporte.
- D) Planejamento e aquisição, implementação, suporte, venda de serviços e monitoração.

28. Com relação ao ITIL e o COBIT podemos afirmar que:

- 1- COBIT fornece um framework (referencial) que cobre todas as atividades de TI.
- 2- COBIT e ITIL não são mutuamente exclusivos e podem ser formatados conjuntamente para uma boa governança de TI.
- 3- ITIL é mais focado no gerenciamento de serviços.
- 4- ITIL é mais detalhado e orientado para ações que visam à implementação de políticas e aumento dos lucros no curto prazo.

O correto está somente em:

- A) 2 e 3.
- B) 1 e 2.
- C) 1 e 3.
- D) 1 e 4.

29. Modernamente, as organizações analisam seus processos principais e competências essenciais, para aprimorá-los constantemente, e garantir sua competitividade futura. Basicamente, as atividades empreendidas em uma organização são agrupadas em dois tipos, as primárias e secundárias, ou atividades principais e de apoio. À exceção de empresas de tecnologia de informação, as atividades de desenvolvimento de tecnologias ou sistemas de informações são classificadas como atividades de apoio ou secundárias nas empresas. Estão nesta classificação também:

- 1- a gestão de recursos humanos.
- 2- as aquisições.
- 3- o marketing e vendas.
- 4- as operações.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

30. Provavelmente um dos principais efeitos da competição global, desencadeado em grande parte pelos avanços na tecnologia da informação, foi o redirecionamento do poder para as mãos dos consumidores. Essa característica promoveu alterações nas formas como as empresas operam e conquistam espaço no mercado. Uma das mudanças mais marcantes foi a migração do paradigma industrial, baseado em escala, para o paradigma pós-industrial, baseado em escopo. Assim, foram mudanças observadas nos modelos de gestão a (os):

- 1- migração da produção em massa de bens homogêneos para pequenos lotes.
- 2- maior preocupação com a produção flexível de uma variedade de tipos de produtos.
- 3- testes de qualidade integrados ao processo com a rejeição imediata de peças defeituosas.
- 4- integração vertical como forma de aumentar o controle no processo de atendimento ao consumidor.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas .
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

31. O surgimento e a expansão da internet modificaram e continuam modificando profundamente às relações entre as empresas e seus consumidores. Poucas inovações na história humana englobaram tantas vantagens quanto o comércio eletrônico. Podemos destacar como vantagens do comércio eletrônico, sob a ótica dos consumidores o (a):

- 1- possibilidade de obter produtos e serviços personalizados, a preços competitivos, em virtude da possibilidade de escolher entre maior número de fornecedores.
- 2- aumento na flexibilidade de horário, pois os consumidores passam a comprar ou fazer transações 24 horas por dia.
- 3- rapidez no recebimento de informações detalhadas sobre produtos e serviços adicionais, em vez de passar dias ou semanas à espera.
- 4- drástica redução e, em alguns casos, eliminação de inúmeros canais de distribuição.

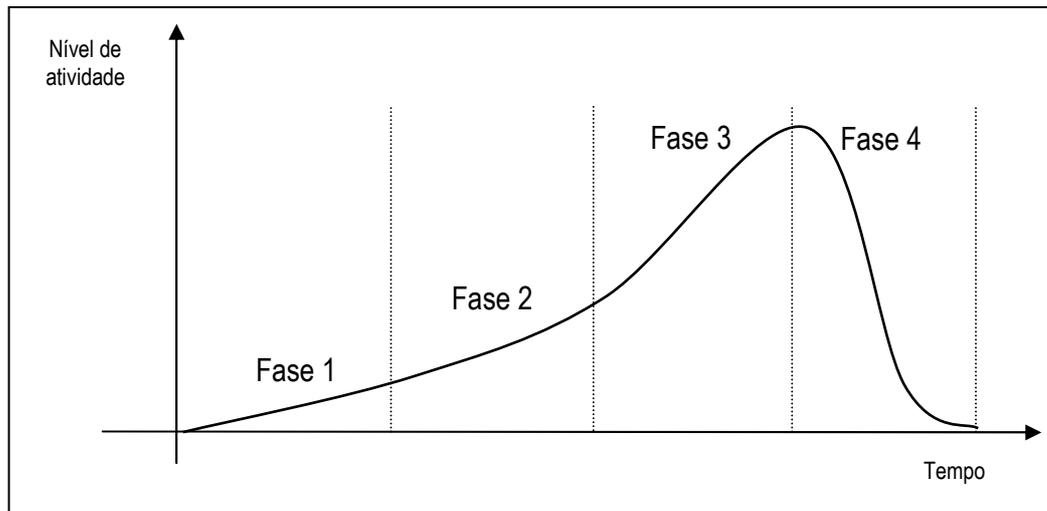
O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

32. O acirramento na competição decorrente da maior fragmentação de mercados, trouxe para o cenário empresarial contemporâneo maiores dificuldades na obtenção dos objetivos e metas organizacionais. Nesse cenário, uma forma cada vez mais comum de favorecer a busca por melhores resultados é a adoção de práticas de benchmarking. Assim é possível definir benchmarking, como:

- A) determinar os mercados, negócios e clientes mais lucrativos e concentrar-se neles.
- B) adquirir empresas do mesmo segmento para obter economia de escala ou de escopo.
- C) reduzir o número de níveis organizacionais para aproximar-se dos clientes, conferindo agilidade nas decisões gerenciais de mercado.
- D) estudar empresas com as melhores práticas para melhoria do desempenho da própria empresa.

33. No gerenciamento de projetos de tecnologia da informação, assim como, o gerenciamento de projetos em geral, desenvolve-se em fases, percorrendo normalmente um ciclo de vida conforme representação gráfica abaixo:



Algumas das características dessas fases são:

- 1- na Fase 1 elabora-se a declaração de escopo, estrutura analítica do projeto, plano de qualidade, cronograma e orçamento.
- 2- na Fase 2 desenvolve-se o estudo de viabilidade técnica, determinação de objetivos, metas e decisão de fazer ou não fazer.
- 3- na Fase 3 implementa-se o projeto. Essa fase é caracterizada por consumir grande parte do esforço e orçamento do projeto, assim como, pela presença da maioria das entregas do projeto.
- 4- na Fase 4 encerram-se os contratos, arquivam-se os documentos dos projetos e as equipes do projeto são desarticuladas.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas.
 - B) 1, 2 e 3, apenas.
 - C) 3 e 4, apenas.
 - D) 1, 2, 3 e 4.
34. A comunicação é um aspecto extremamente relevante em negociações, e demandam atenção redobrada dos negociadores. Compreender como o mundo é interpretado por seus interlocutores é essencial para estabelecer uma das facetas da negociação. Portanto, hábeis negociadores caracterizam-se por serem atentos aos aspectos verbais e não verbais da comunicação. Apesar de muito criticada, uma das técnicas utilizadas por vendedores para entender e comunicar-se com seus clientes, foi desenvolvida no final da década de 70, e denominada programação neurolingüística (PNL). Segundo essa técnica, o ser humano vive em função da representação do mundo para ele. Tudo que acontece ao seu redor é interpretado de sua maneira. Segundo a programação neurolingüística, um dos tipos de pessoas são os cinestésicos, que se caracterizam por perceber o mundo que os rodeia, predominantemente, pelo que:
- A) vêem.
 - B) sentem.
 - C) aprendem.
 - D) escutam.

35. Para poder administrar conflitos, os responsáveis pela negociação devem ser capazes de identificá-los. Desta forma, os tipos de conflitos mais importantes que impactam nas relações organizacionais são conflitos de ordem:

- 1- intergrupais.
- 2- interorganizacionais.
- 3- intrapessoais.
- 4- interpessoais.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas .
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

36. Uma das preocupações constantes do marketing é como as organizações estabelecem suas trocas com o ambiente. Essas trocas, que podem ser definidas como vendas, ocorrem quando as empresas recebem uma determinada quantidade de recursos, normalmente financeiros, como compensação pelo fornecimento de um bem ou serviço. Observando-se as trocas, ou vendas, empresariais, evidenciam-se dois grupos: as trocas rotinizadas e as trocas negociadas. As trocas rotinizadas acontecem quando os consumidores finais compram, por exemplo, pães nas padarias, combustíveis nos postos ou ao fazermos compras domésticas em supermercados. No caso das trocas negociadas, existe um processo de barganha no qual o preço e outras condições são estabelecidos por meio da negociação entre as partes envolvidas. Portanto, existem situações nas quais a negociação é um procedimento apropriado para concluir uma venda. Qual das alternativas abaixo reflete essa situação?

- 1- muitos fatores não dependem apenas do preço, mas também da qualidade e do serviço.
- 2- os riscos do negócio não podem ser determinados com precisão.
- 3- é necessário um longo período de tempo para produzir um item comprado.
- 4- a produção é, freqüentemente, interrompida por causa de muitos pedidos de mudança.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

37. Uma das formas mais modernas de negociação foi desenvolvida na Escola de Direito da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos da América do Norte e ficou conhecida como negociação baseada em princípios. Nessa forma de negociar os envolvidos no processo caracterizam-se por:

- 1- separar as pessoas dos problemas.
- 2- insistir em critérios objetivos.
- 3- inventar opções para ganhos mútuos.
- 4- focalizar em posições, não em interesses.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas .
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

38. Na negociação, o estresse é habitual e inevitável. Situações estressantes envolvendo vendedores e compradores são diariamente observadas em mesas de negociação no mundo inteiro e, normalmente, decorrem de exigências ou pedidos de concessões, as quais os negociadores não desejam ou não podem atender, gerando impasses. Contudo, em algumas situações na tentativa de superar esses impasses, também pode ser utilizada como tática agressiva, ocorre a troca do negociador sem prévio aviso. Nesse caso, quase sempre o substituto (às vezes, o superior hierárquico) adota posturas e comportamentos totalmente diversos do negociador anterior, endurecendo a negociação e exigindo mais concessões, ou mesmo retirando concessões dadas anteriormente. Nesses casos, a melhor contratática é:

- 1- ganhar tempo.
- 2- sentir-se livre para retirar concessões se a outra parte retirá-las antes.
- 3- levar a conversa para o lado menos agressivo.
- 4- pagar para ver.

O correto está em:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

39. Os consumidores, ao decidirem, adotam como base nas decisões racionais de compra, o conceito de valor percebido. Cientes dessa premissa, os vendedores, para alcançarem sucesso no atendimento aos clientes, evidenciam o valor das ofertas como forma de apresentar produtos e serviços, tornando-os mais atrativos aos consumidores aos quais se destinam. A definição de valor para o consumidor é estabelecida a partir da relação entre o:

- A) preço dos produtos ofertados pela empresa em comparação com os preços dos concorrentes.
- B) preço dos produtos e as quantidades expressas nas embalagens.
- C) benefício proporcionado pelos produtos e os preços cobrados.
- D) benefício proporcionado pelos produtos em comparação com benefícios dos concorrentes.

40. A fase de contratação é a fase em que os fornecedores apresentam suas propostas. Esta fase pode demandar várias rodadas de negociação. Uma das formas de contratação caracterizada pelo empréstimo de coisas não-fungíveis, isto é, de coisas não-consumíveis, onde as despesas para manutenção das coisas são de responsabilidade exclusiva do beneficiário do empréstimo é denominada contrato de:

- A) mútuo.
- B) comodato.
- C) locação.
- D) pacta sunt servanda.