



Escola de Administração Fazendária



SECRETARIA DO TESOURO
NACIONAL - STN

Cargo: ANALISTA DE FINANÇAS E CONTROLE

Concurso Público 2008

Área:

Prova 2

DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL

Nome: _____ N. de Inscrição _____

Instruções

1. Escreva seu nome e número de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
2. O CARTÃO DE RESPOSTAS tem, obrigatoriamente, de ser assinado. Esse CARTÃO DE RESPOSTAS não poderá ser substituído, portanto, não o rasure nem o amasse.
3. Transcreva a frase abaixo para o local indicado no seu CARTÃO DE RESPOSTAS em letra *cursiva* , para posterior exame grafológico:
“Obstáculos são aquilo que vemos quando afastamos nossos olhos do objetivo”.
(Henry Ford)
4. DURAÇÃO DAS PROVAS: **5 horas**, incluído o tempo para a elaboração da Prova Discursiva e para o preenchimento do CARTÃO DE RESPOSTAS.
5. Na prova objetiva há **30 questões** de múltipla escolha, com cinco opções: a, b, c, d e e.
6. No CARTÃO DE RESPOSTAS, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, **FORTEMENTE**, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciadas as provas.
9. Durante as provas, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tel. celular etc.).
10. Por motivo de segurança, somente durante os trinta minutos que antecedem o término das provas, poderão ser copiados os seus assinalamentos feitos no CARTÃO DE RESPOSTAS, conforme subitem 6.5 do edital regulador do concurso.
11. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida uma hora do início das provas. A não-observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
12. Ao sair da sala entregue este CADERNO DE PROVAS, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS, ao Fiscal de Sala.

Boa prova!

ADMINISTRAÇÃO

1 - Vista como uma forma de organização que se baseia na racionalidade, na adequação dos meios aos objetivos pretendidos como forma de se garantir a máxima eficiência possível, a Burocracia se caracteriza por encampar os seguintes atributos, exceto:

- a) impessoalidade nas relações.
- b) competência técnica e meritocracia.
- c) informalidade das normas e regulamentos.
- d) hierarquia da autoridade.
- e) completa previsibilidade do comportamento.

2 - Assinale a opção que preenche corretamente a lacuna abaixo.

Enfatizando que não há nada de absoluto nas organizações ou na teoria administrativa, sendo tudo relativo, a _____ explica que existe uma relação funcional entre as condições do ambiente e as técnicas administrativas apropriadas para o alcance eficaz dos objetivos da organização. Nesse contexto, as variáveis ambientais são variáveis independentes, enquanto as técnicas administrativas são variáveis dependentes dentro de uma relação funcional. Na realidade, não existe uma causalidade direta entre essas variáveis independentes e dependentes, pois o ambiente não causa a ocorrência de técnicas administrativas. Em vez de uma relação de causa e efeito entre as variáveis do ambiente (independentes) e as variáveis administrativas (dependentes), existe uma relação funcional entre elas. Essa relação funcional, do tipo "se-então", pode levar a um alcance eficaz dos objetivos da organização.

- a) Teoria de Sistemas.
- b) Teoria das Relações Humanas.
- c) Teoria do Desenvolvimento Organizacional.
- d) Teoria Clássica.
- e) Teoria da Contingência.

3 - Considerando que os estilos de liderança podem-se desenvolver de forma autocrática, democrática ou liberal (*laissez-faire*), assinale, entre as opções a seguir, aquela que aponta uma característica correta na aplicação de uma dessas formas.

- a) Liberal: o líder determina as providências e as técnicas para execução das tarefas, cada uma por vez, na medida em que se tornam necessárias e de modo imprevisível para o grupo.
- b) Autocrática: a divisão das tarefas fica a critério do próprio grupo e cada membro tem liberdade de escolher os seus companheiros.
- c) Democrática: o próprio grupo esboça as providências e as técnicas para atingir o alvo, solicitando conselho técnico ao líder, a quem cabe sugerir, se necessário, duas ou mais alternativas para o grupo escolher.

d) Democrática: há liberdade completa para as decisões individuais ou grupais, sendo mínima a ação do líder.

e) Autocrática: tanto a divisão das tarefas quanto a escolha dos companheiros fica totalmente a cargo do grupo, em decorrência de uma absoluta falta de participação do líder.

4 - Liderança é a forma de se influenciar pessoas, interagindo no seu comportamento por meio de processo de comunicação, visando alcançar objetivos comuns. Portanto, liderar é conhecer a motivação humana e saber conduzir pessoas. O subordinado, ao aceitar as ordens de um líder, por se basear na percepção ou na crença de que quem o influencia tem alguma especialização importante ou algum conhecimento especial que ele, o subordinado, não possui, corrobora que tipo de poder do líder?

- a) Poder da recompensa.
- b) Poder coercitivo.
- c) Poder legítimo.
- d) Poder da especialização.
- e) Poder da referência.

5 - O *brainstorming*, também conhecido como tempestade cerebral ou tempestade de idéias, é um método que proporciona um grande número de idéias, alternativas e soluções rápidas. Sendo um excelente exercício de debate criativo e inovador, possibilita um grande uso da criatividade, constituindo-se em técnica bastante aplicável à seguinte fase do processo decisório:

- a) identificação do problema ou oportunidade.
- b) diagnóstico.
- c) geração de alternativas.
- d) escolha de uma alternativa.
- e) avaliação da decisão.

6 - Mera representação gráfica de uma tabela de decisões, consistindo de uma hierarquia de nós internos e externos conectados por ramos, a seguinte técnica permite visualizar todos os resultados das decisões que podem ser tomadas para lidar com situações incertas. Em face do exposto, indique a opção correspondente.

- a) Análise do campo de forças.
- b) Árvore de decisões.
- c) *Brainwriting*.
- d) Princípio de Pareto.
- e) Diagrama de Ishikawa.

7 - Sobre o uso do *Balanced Scorecard*, como ferramenta gerencial no âmbito de organizações públicas e instituições sem fins lucrativos, é incorreto afirmar:

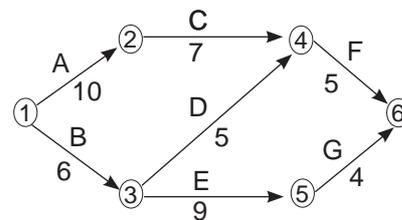
- o sucesso do uso do *Balanced Scorecard*, no caso de organizações públicas e instituições sem fins lucrativos, deve ser medido pelo grau de eficiência e eficácia com que essas organizações atendem às necessidades de seus participantes e clientes. O papel desempenhado pelas considerações financeiras será favorecedor ou inibidor, mas, raramente, será o objetivo básico.
- o uso do *Balanced Scorecard* em organizações públicas e instituições sem fins lucrativos é inadequado, uma vez que toda sua estrutura é montada a partir dos objetivos financeiros, o que não reflete o contexto no qual essas organizações se inserem.
- no caso de organizações públicas e instituições sem fins lucrativos, a perspectiva financeira do *Balanced Scorecard* passa a ser tratada como uma limitação e não como um objetivo. Assim, as metas relacionadas com a perspectiva financeira devem estar relacionadas com a limitação dos gastos e sua compatibilidade com orçamentos prévios.
- no âmbito de organizações públicas e instituições sem fins lucrativos, o uso do *Balanced Scorecard* pode proporcionar foco, motivação e responsabilidade, oferecendo a base lógica para a existência de tais organizações (que é servir clientes e partes interessadas, além de manter os gastos dentro de limites orçamentários), e comunicando externa e internamente os resultados e os vetores de desempenho por meio dos quais elas realizarão sua missão e alcançarão seus objetivos estratégicos.
- ao se aplicar o *Balanced Scorecard* em organizações públicas e instituições sem fins lucrativos, o simples fato de tais organizações operarem com gastos abaixo dos valores orçados não implica em eficácia e nem satisfação às necessidades dos clientes. Assim, em paralelo ao monitoramento dos gastos, devem ser criados indicadores capazes de analisar o nível e a qualidade dos serviços prestados.

8 - A elaboração de cenários é um procedimento de aprendizado sobre o futuro. Nesse contexto, cenários são narrativas plausíveis sobre o futuro, consistentes e cuidadosamente estruturadas em torno de idéias, com propósitos de sua comunicação e de sua utilidade como, por exemplo, no apoio ao planejamento estratégico. O processo de construção de cenários leva a uma melhor compreensão das nossas percepções e a uma melhor avaliação dos impactos que julgamos relevantes. Sobre o tema, é correto afirmar que os cenários devem possuir os seguintes atributos, exceto:

- Claros: devem ser transparentes a fim de facilitar sua compreensão e o entendimento de sua lógica.
- Determinísticos: devem possibilitar a predição exata do futuro, de modo a otimizar a tomada de decisões por parte do gestor.
- Focados: devem ser amplos sem perder o foco da área de negócios.

- Plausíveis: aqueles que não tiverem relação plausível com o presente devem ser descartados.
- Relevantes: devem produzir uma visão nova e original dos temas abordados.

9 - Considerando que a figura abaixo sintetiza a rede de um projeto qualquer, apontando a duração das diversas atividades em meses, pode-se afirmar que o caminho crítico, em semanas, é estabelecido pela rota:



- A - C - F.
 - A - C - D - E - G.
 - A - B - C - D - E - F - G.
 - B - D - F.
 - B - E - G.
- 10- Segundo o *Guia PMBOK – Terceira Edição*, as descrições do ciclo de vida do projeto podem ser muito genéricas ou muito detalhadas. A maioria dos ciclos de vida de um projeto compartilha características comuns, sendo uma delas:
- as fases são sempre sequenciais e definidas por algum formulário de transferência de informações técnicas ou de entrega de componentes técnicos.
 - os níveis de custos e de pessoal são altos no início, atingem o valor mínimo durante as fases intermediárias e aumentam rapidamente quando o projeto é finalizado.
 - o nível de incertezas é mais alto e, portanto, o risco de não atingir os objetivos é maior no início do projeto.
 - a certeza de término geralmente se torna cada vez menor à medida em que o projeto continua.
 - a capacidade das partes interessadas de influenciarem nas características finais do produto do projeto e o custo final do projeto é mais baixa no início e torna-se cada vez mais alta conforme o projeto continua.

- 11- Os indicadores de desempenho, como dados ou informações, preferencialmente numéricos, representam um determinado fenômeno e são utilizados para medir um processo ou seus resultados. Aqueles que focam as medidas de satisfação dos clientes e as características do produto/serviço (eficácia), medindo como o produto ou serviço é percebido pelos usuários e a capacidade do processo em atender aos requisitos desses usuários, são chamados:
- Indicadores estratégicos.
 - Indicadores de produtividade.
 - Indicadores de qualidade.
 - Indicadores de capacidade.
 - Indicadores operacionais.
- 12- Acerca da estrutura matricial, é incorreto afirmar:
- a essência da estrutura matricial é a de combinar as características das estruturas verticais (funções) e das horizontais (processos), resolvendo em parte o problema da centralização/descentralização.
 - esse tipo de estrutura foi projetado para proporcionar às organizações as condições de flexibilidade e de funcionalidade, possibilitando-as, assim, de reagirem rapidamente às mudanças ambientais a que normalmente estão submetidas.
 - o arranjo matricial, apesar de ser mais complexo que o tradicional, apresenta-se como uma opção de estrutura que possibilita às pessoas obterem uma visão global das operações e do negócio da organização. Nesse contexto, o organograma hierárquico vertical deve ser substituído por algo que represente um mapa organizacional, de tal forma que o negócio da empresa esteja claro para todas as pessoas que integram a organização.
 - considerando que a característica morfológica desse tipo de estrutura implica numa mudança radical das responsabilidades, as interfaces entre o fluxo horizontal e vertical devem estar muito bem definidas e claras apenas para o nível estratégico/gerencial da organização.
 - embora o modelo matricial busque a apropriação das vantagens de cada uma das estruturas, vertical e horizontal, existe uma complexidade inerente à sua própria constituição que dificulta sua operacionalização. A principal restrição que é feita a esse tipo de estrutura é que, dependendo de como é concebida, pode haver conflito de responsabilidades ou duplo comando.
- 13- Sob o ponto de vista da Ciência da Administração, não basta apenas encher as organizações com equipamentos ou sistemas de informação de última geração sem que haja preocupação de atualização dos próprios processos do negócio. Neste sentido é que a Modelagem Organizacional permite não só melhor entender requisitos organizacionais que interferirão nos sistemas, como também identificar alternativas para os vários processos da organização, facilitando os esforços durante o desenvolvimento do sistema de informação e permitindo que a análise organizacional seja melhor integrada aos processos de desenvolvimento do sistema. Entre os objetivos que se destacam na Modelagem Organizacional, excetua-se:
- suportar visualização do modelo de forma intuitiva, simples e consistente.
 - definir os objetos de maneira precisa, de forma que sejam consistentemente aplicados por meio dos domínios e interpretados pelos usuários.
 - suportar tarefas da cadeia de fornecimento, pela habilitação de respostas a questionamentos, que não estão explicitamente representados no modelo.
 - desenvolver um modelo de estrutura organizacional que assegure a consecução de resultados, quer pela obtenção de lucros quer pela satisfação plena no atendimento a clientes.
 - fornecer um objeto que seja uma representação compartilhável e reusável da cadeia de fornecimento de informação e conhecimento.
- 14- Originalmente concebido como uma métrica para mensurar defeitos e melhorar a qualidade, o modelo 6-Sigma consiste na aplicação de métodos estatísticos a processos empresariais, orientado pela meta de eliminar defeitos. Sobre tal modelo de gestão é correto afirmar:
- sua aplicação é exclusiva para processos técnicos (de fabricação, por exemplo), não se prestando a processos não-técnicos (como os administrativos, de serviços ou de transações com clientes).
 - necessários ao sucesso do 6-Sigma, os "Green Belts" são os empregados que participam da implementação do modelo em paralelo às suas outras responsabilidades no trabalho, operando sob a supervisão dos "Black Belts".
 - o 6-Sigma possui três metodologias-chave: DMAIC, DMADV e DMACV.
 - a tecnologia DMADV é usada para melhorar um processo de negócios existente.
 - a tecnologia DMAIC é usada para criar um novo *design* de produto ou processo, de forma a obter uma performance mais previsível, madura e livre de defeitos.

15- Além dos papéis funcionais desempenhados formalmente pelos colaboradores em uma organização, a disposição e espontaneidade para cooperar também são condições extremamente importantes para se obter uma atividade organizada. Nesse contexto, os gestos espontâneos de cooperação com o sistema organizacional, mesmo sem recompensa, recebem o nome de Comportamento de Cidadania Organizacional – CCO, cuja operacionalização depende dos seguintes fatores, exceto:

- a) Harmonia interpessoal/espírito de equipe: a participação do colaborador com seu grupo de trabalho, envolvendo a camaradagem e a partilha de conhecimentos/experiências.
- b) Conscienciosidade: comportamento de cumprimento das normas funcionais impostas pela organização, incluindo a proteção e os cuidados com os recursos (máquinas, equipamentos e materiais).
- c) Espírito de iniciativa: comportamento espontâneo do colaborador para resolver problemas e procurar soluções para as ações de trabalho, fazendo sugestões construtivas de melhorias.
- d) Identificação com a organização: intensa dedicação à organização, procurando beneficiá-la sem esperar recompensas pessoais ou financeiras.
- e) Capacidade gerencial: habilidade que o colaborador deve possuir sobre a gestão de processos e pessoas, independente de sua posição técnica ou hierárquica junto à organização.

16- Leia as opções que se seguem e assinale a resposta correta.

- a) Todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos pertence exclusivamente à organização e não pode ser utilizado pelas pessoas e todos os que produzem documentos na organização transmitem, automaticamente, a posse do conhecimento para a organização.
- b) Todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos pertence exclusivamente à organização, porém, mediante solicitação, todos os colaboradores que contribuem para esse sistema podem usufruir de todo o conhecimento presente na organização.
- c) Todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos pertence à organização e também às pessoas que o detém e produzem e todos os que produzem documentos na organização transmitem, automaticamente, a posse do conhecimento para a organização.
- d) Todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos pertence às pessoas que o detém e produzem. Logo, todos os colaboradores que contribuem para esse sistema podem usufruir de todo o conhecimento presente na organização.

e) Todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos pertence à organização e também às pessoas que o detém e o produzem e todos os colaboradores que contribuem para esse sistema podem usufruir de todo o conhecimento presente na organização.

17- Na disseminação do conhecimento, as interações que ocorrem entre o conhecimento tácito e explícito são classificadas em: socialização, externalização, combinação e internalização.

Analise as opções que se seguem e assinale a correta.

- a) Na socialização e na combinação, acontece a conversão do conhecimento explícito para tácito.
- b) Na internalização, assim como na externalização, o conhecimento se converte de tácito para explícito.
- c) Na socialização e na internalização, não acontece conversão de conhecimento por interações tácitas.
- d) Na internalização e na combinação, o conhecimento convertido é o explícito.
- e) Na combinação e na externalização, acontece a conversão do conhecimento explícito para tácito.

18- Analise as afirmações que se seguem, considerando C – certas, e E – erradas e assinale a opção correta.

- I. A estratégia depende da aprendizagem e esta depende do desenvolvimento de competências organizacionais e individuais específicas.
- II. A educação corporativa oferecida pela instituição deve servir à missão, ao negócio, aos objetivos e às estratégias organizacionais, de forma pró-ativa.
- III. O que torna a educação corporativa é a sua ligação com a estratégia institucional.
- IV. A educação corporativa é em parte o ato de as organizações preencherem lacunas de formação, tomando para si a tarefa de treinar, estimular a complementação dos níveis de escolaridade.

- a) C - C - C - C
- b) C - C - E - E
- c) C - E - C - E
- d) E - E - C - C
- e) E - C - E - C

19- Entre as opções abaixo, selecione aquela que melhor explicita os conceitos de competências humanas e organizacionais, respectivamente.

- a) Competências humanas são aquelas relacionadas ao indivíduo, enquanto as organizacionais são aquelas que dizem respeito à organização ou à equipe de trabalho.
- b) Competências humanas são aquelas relacionadas ao indivíduo ou à equipe de trabalho, enquanto as organizacionais são aquelas que dizem respeito à organização como um todo ou a uma de suas unidades.
- c) Competências humanas são aquelas relacionadas aos indivíduos, enquanto as organizacionais são aquelas que dizem respeito às equipes de trabalho.
- d) Competências humanas são aquelas relacionadas ao indivíduo ou à equipe de trabalho, enquanto as organizacionais são aquelas que dizem respeito a todas as unidades organizacionais como um todo.
- e) Competências humanas são aquelas relacionadas somente às equipes, enquanto as organizacionais são aquelas que dizem respeito ao conjunto das unidades organizacionais.

20- O modelo integrado de Gestão de Pessoas por Competências – GPC pode ser descrito como o conjunto dos processos de gestão relativo à movimentação, desenvolvimento e valorização. Analise as afirmações que se seguem e assinale a opção correta.

- I. Os processos de movimentação têm como objetivo básico gerenciar a movimentação de todas as pessoas que circulam dentro da empresa, subsidiando, assim, o sistema de segurança interno.
 - II. Os processos de desenvolvimento congregam as pessoas que estão sendo desenvolvidas para ocupação de cargos superiores.
 - III. Os processos de valorização relacionam-se com os procedimentos de reconhecimento dos esforços dos membros da organização entre eles os processos de capacitação e promoções.
- a) I e III estão corretas, II está incorreta.
 - b) I e II estão incorretas, III está correta.
 - c) II e III estão corretas e I incorreta.
 - d) I, II e III estão corretas.
 - e) I, II e III estão incorretas.

21- Considerando o sistema de gestão de pessoas por competências, assinale a opção que melhor caracteriza os procedimentos relativos à seleção de um perfil profissional por competências.

- a) A partir do currículo profissional, é mapeada competência que será incluída entre as existentes na organização.
- b) A partir do levantamento das competências necessárias ao trabalho da organização, seleciona-se o currículo cujo perfil de competências atende àquelas necessidades.
- c) A partir da competência comprovada pelo currículo do funcionário que se quer contratar, se estabelece o cargo a ocupar.
- d) A partir da comprovação de competências pelo candidato ao cargo, faz-se a adequação das competências requeridas.
- e) A partir da competência comprovada pelo perfil do candidato a ocupar determinado cargo, refaz-se o mapeamento interno da organização.

22- Analise as afirmações que se seguem. Considerando C – certas e E – erradas, assinale a opção correta.

- I. Considerando a cultura organizacional como uma variável organizacional, pode-se afirmar que a cultura pode ser interpretada como um subsistema organizacional composto pelo elemento informal, o homem, e pelo elemento formal, a cultura oficial da empresa.
- II. O subsistema humano cultural das organizações interage com outros subsistemas organizacionais como o gerencial, o técnico e o estratégico, mas dificilmente se relaciona com o subsistema estrutural.
- III. A cultura organizacional é influenciada pela visão de mundo de cada um dos indivíduos que compõem uma organização e contribuem para a formação dos valores oficiais institucionais.
- IV. A cultura organizacional está em constante mudança e reflete as relações informais dos atores sociais que não são influenciados por regras e normas perpetradas pela administração.

- a) C - C - C - C
- b) C - C - E - E
- c) C - E - C - E
- d) E - E - C - C
- e) E - C - E - C

23- Analise as afirmações que se seguem. Considerando C – certas e E – erradas, assinale a opção correta.

- I. Indivíduos bons negociadores submetidos por longo tempo a ambientes de pressão podem desenvolver comportamentos passivos. Quando isso acontece, não são mais capazes de recuperar as características anteriores.
- II. Os atores sociais que controlam os recursos fundamentais de uma organização podem exercer seu poder impondo-se aos demais com a finalidade de ganhar mais poder.
- III. Nos tempos atuais, as atitudes dos indivíduos nas organizações são tomadas em função de experiências passadas e não em função de ganhos futuros.
- IV. O clima organizacional é a percepção coletiva que as pessoas têm da empresa, através da experimentação de práticas, políticas, estrutura, processos e sistemas, e a conseqüente reação a essa percepção.

- a) C - C - C - C
- b) C - C - E - E
- c) C - E - C - E
- d) E - E - C - C
- e) E - C - E - C

24- São características das teorias motivacionais de Maslow e Herzberg, respectivamente:

- a) as necessidades humanas podem ser colocadas em uma hierarquia de importância; e há uma alta correlação entre a necessidade de realização e o desenvolvimento eficaz da organização.
- b) as necessidades mais básicas do homem são as fisiológicas e as de segurança; e os administradores com grande poder usam esses poderes mais em benefício de si próprios que da organização.
- c) as necessidades obedecem a uma hierarquia que pode ser influenciada pela cultura; os fatores motivadores relacionam-se com o contexto do trabalho.
- d) uma necessidade satisfeita não motiva mais o comportamento; e existem fatores que não motivam, mas que contribuem para a insatisfação se não estão presentes.
- e) a motivação gera grande necessidade de *feedback* para a organização; e um homem motivado deixa de se importar com as pequenas dificuldades do dia-a-dia, ainda que sejam perenes.

25- O gerenciamento de conflitos nas organizações, frequentemente depara-se com comportamentos reconhecidamente típicos das relações familiares. Todas as opções abaixo são exemplos deste tipo de conflito, exceto:

- a) os interesses familiares e a vida profissional geram conflitos relacionados com o tempo de dedicação a um e a outro papel e requerem ações que incluem pacotes flexíveis.
- b) o estresse do desempenho de um papel dificulta o atendimento do outro e requer soluções como semana compacta e horário flexível.
- c) o compartilhamento de funções tem sido uma opção fundamental que independe de equivalência de competências ou de compatibilidade de horários de trabalhadores.
- d) a escolha de horários flexíveis facilita o cumprimento de papéis familiares e evidentemente significa a escolha de horários em que há a obrigatoriedade de permanência no local de trabalho.
- e) os comportamentos agressivos exigidos para o cumprimento das tarefas nos dois ambientes são diferentes, logo, há uma incompatibilidade que deve ser cuidada no gerenciamento das atividades.

26- Segundo Donald de Souza Dias, sistemas de informação são elementos indispensáveis para dar apoio às operações e às tomadas de decisão de uma empresa. Assinale abaixo a opção que melhor identifica e conceitua os principais tipos de sistemas de informação.

- a) Sistemas operacionais que processam operações rotineiras e sistemas gerenciadores de banco de dados.
- b) Sistemas de apoio às operações que servem para o processamento de transações recorrentes e sistemas de apoio à decisão que auxiliam nos processos de tomadas de decisões.
- c) Sistemas informatizados que utilizam a informática como elemento principal e sistemas não informatizados que utilizam processos e modelos.
- d) Sistemas operacionais que processam operações rotineiras e sistemas táticos que processam operações gerenciais.
- e) Sistemas gerenciadores de dados que armazenam informações e sistemas especialistas que auxiliam na tomada de decisões dos executivos.

27-O EIS busca a compreensão na maneira de pensar do usuário com modernos instrumentos e modelos tecnológicos. Assinale abaixo a opção que melhor define EIS.

- a) É a função exercida pelo especialista de informática na empresa.
- b) É um sistema especialista desenvolvido por profissionais de informática com o uso de modernas tecnologias.
- c) É um sistema gerenciador de dados e informações de executivos.
- d) É uma tecnologia que permite de maneira automática emitir informações gerenciais para a alta direção de uma organização.
- e) É uma tecnologia desenvolvida por especialistas de informática que permite manter atualizadas as informações da organização.

28- Sobre Sistemas de Informações Gerenciais, é correto afirmar que:

- a) são compostos por fontes internas e externas à organização que permitem trazer fatos do passado, presente e projetar os cenários futuros.
- b) são sistemas que, obrigatoriamente, utilizam a rede mundial de computadores para extrair informações estratégicas para a organização.
- c) são sistemas de informática que possuem informações operacionais, estratégicas e que são utilizados somente para auxiliar na tomada de decisões dos executivos.
- d) são sistemas que utilizam grandes bancos de dados para armazenar as informações importantes para a organização.
- e) são compostos apenas por informações gerenciais e são utilizados para auxiliar nas decisões estratégicas das organizações.

29- Além das práticas de negócio vitoriosas, existem também as práticas de *marketing* vitoriosas. Assinale, das opções abaixo, àquela que não corresponde a uma prática de sucesso de *marketing*.

- a) Investir em inovação e qualidade.
- b) Fornecer gratuitamente serviços e brindes caros para estimular as vendas.
- c) Prestar um bom atendimento sob a ótica do cliente.
- d) Oferecer preços mais baixos mantendo a qualidade e atendimento.
- e) Melhorar continuamente o produto mantendo o preço acessível.

30- As empresas descobriram que quanto mais tempo um cliente permanece com um fornecedor, mais lucrativo ele é. Assinale a seguir a opção que apresenta os fatores para que clientes de longa data sejam mais lucrativos:

- a) Clientes mais antigos sempre compram mais com o tempo, são menos sensíveis a preço e recomendam outros clientes em potencial.
- b) Clientes mais antigos são mais fáceis de satisfazer e, por isso, menos dispendiosos.
- c) Clientes têm sempre razão e clientes de longa data têm mais razão ainda.
- d) Clientes que permanecem compram mais com o tempo, se estiverem satisfeitos. O custo de servir um cliente retido cai com o tempo. Clientes satisfeitos recomendam outros clientes. Clientes de longo prazo são menos sensíveis a preço, se os aumentos forem razoáveis.
- e) Clientes de longa data podem contribuir fornecendo sugestões de melhoria que ajudam a manter a qualidade e atendimento.