

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 21**

A teoria da administração fundamentada na premissa de que as situações são relativas e dependentes de fatores internos e externos de alta volatilidade é a teoria

- A clássica.
- B estruturalista.
- C neoestruturalista.
- D comportamental.
- E contingencial.

Questão 22

Ênfase na estrutura organizacional é característica da teoria

- A clássica.
- B de sistemas.
- C das relações humanas.
- D comportamental.
- E contingencial.

Questão 23

Arranjar o trabalho a ser desenvolvido para o alcance dos objetivos organizacionais é tarefa típica da função da administração denominada de

- A organização.
- B direção.
- C controle.
- D negociação.
- E planejamento.

Questão 24

Definição de objetivos e metas, decisão acerca da alocação de recursos e tarefas e antecipação da tomada de decisão são atividades típicas desenvolvidas pela função da administração

- A controle.
- B desenvolvimento estratégico.
- C planejamento.
- D direção.
- E organização.

Questão 25

No nível institucional, o planejamento e a organização manifestam-se, respectivamente, como

- A tático e com ênfase em desenho departamental.
- B estratégico e com ênfase em desenho de cargos e tarefas.
- C tático e com ênfase em estrutura organizacional.
- D operacional e com ênfase em desenho de cargos e tarefas.
- E estratégico e com ênfase na estrutura organizacional.

Questão 26

Em uma organização, o planejamento elaborado em nível intermediário, projetado para o médio prazo e com foco em ações de coordenação e integração é o

- A tático.
- B sistêmico.
- C operacional.
- D de recursos.
- E estratégico.

Questão 27

A departamentalização ocorre no nível

- A estratégico e como tarefa da função administrativa direção.
- B operacional e como tarefa da função administrativa planejamento.
- C estratégico e como tarefa da função administrativa controle.
- D intermediário e como tarefa da função administrativa organização.
- E intermediário e como tarefa da função administrativa direção.

Questão 28

O organograma de uma organização com grande amplitude de controle contém

- A muitos níveis hierárquicos e elevado número de subordinados por setor.
- B poucos níveis hierárquicos e elevado número de subordinados por setor.
- C muitos níveis hierárquicos e baixo número de subordinados a um só chefe.
- D muitos níveis hierárquicos e número mediano de subordinados por departamento.
- E poucos níveis hierárquicos e baixo número de subordinados a um só chefe.

Questão 29

Em uma organização, a primeira e a segunda fase de execução da função administrativa de controle são, respectivamente,

- A comparação de desempenho e avaliação de desempenho.
- B adoção de ação corretiva e comparação de desempenho.
- C avaliação de desempenho e adoção de ação corretiva.
- D definição de padrões de desempenho e avaliação de desempenho.
- E comparação de desempenho e adoção de ação corretiva.

Questão 30

O controle estratégico caracteriza-se, quanto ao nível de decisão, ao horizonte temporal e à abrangência, por

- A nível tático, de médio prazo e abrangência genérica.
- B nível operacional, de longo prazo e abrangência focada.
- C nível institucional, de longo prazo e abrangência genérica.
- D nível institucional, de médio prazo e abrangência genérica.
- E nível operacional, de curto prazo e abrangência focada.

Questão 31

Acerca da classificação das políticas públicas referidas quanto às funções econômicas do Estado, julgue os itens a seguir.

- I A obra pública de transposição do rio São Francisco configura um exemplo da função alocativa.
- II As políticas econômicas governamentais adotadas, nas décadas de 1980 e 1990, para controlar a hiperinflação são exemplos da função estabilizadora.
- III As políticas de transferência de renda a populações mais carentes, como o programa Bolsa Família ou o Abono/Auxílio Emergencial distribuído no período da pandemia, são exemplos da função distributiva.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas o item III está certo.
- D Apenas os itens I e III estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 32

Julgue os próximos itens, no que se refere ao planejamento orçamentário da administração pública brasileira.

- I O instrumento de planejamento governamental em que consta a fixação das despesas da administração pública em equilíbrio com a arrecadação das receitas previstas é a Lei Orçamentária Anual.
- II A Lei de Diretrizes Orçamentárias materializa a realização das políticas públicas adotadas pelo governo.
- III O Plano Plurianual deverá conter o anexo de metas fiscais.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item II está certo.
- C** Apenas o item III está certo.
- D** Apenas os itens I e II estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Texto 1A2-I

Determinada entidade do setor público apresentou o demonstrativo financeiro relativo a receitas e despesas recebidas em 2019, conforme o quadro hipotético seguinte.

receitas		despesas	
receita patrimonial	R\$ 500.000	pessoal ativo	R\$ 10.000.000
receita industrial	R\$ 100.000	amortização de dívida de LP	R\$ 1.000.000
operações de crédito	R\$ 1.000.000	aquisição de material de expediente	R\$ 100.000
alienação de bens	R\$ 100.000	juros sobre a dívida por contrato	R\$ 1.000.000
amortização de empréstimos	R\$ 100.000	aquisição de pneus para frota de veículos	R\$ 200.000
receita tributária	R\$ 10.000.000	aluguel de veículo	R\$ 100.000
transferências de capital	R\$ 1.000.000	obrigações patronais	R\$ 1.000.000
transferências correntes	R\$ 5.000.000	construção de unidade básica de saúde	R\$ 5.000.000
receita de contribuições	R\$ 1.000.000	aquisição de imóveis para instalação de postos de saúde	R\$ 1.000.000
receita de serviços	R\$ 1.100.000	encargos sobre operações de crédito	R\$ 500.000

Questão 33

Com base nos dados apresentados no texto 1A2-I, o valor correto das receitas de capital é

- A** R\$ 1.100.000.
- B** R\$ 1.200.000.
- C** R\$ 2.000.000.
- D** R\$ 2.100.000.
- E** R\$ 2.200.000.

Questão 34

Com base nos dados mostrados no texto 1A2-I, o valor correto das despesas de capital é

- A** R\$ 8.500.000.
- B** R\$ 8.000.000.
- C** R\$ 7.500.000.
- D** R\$ 7.000.000.
- E** R\$ 6.000.000.

Questão 35

Determinada entidade pública realizou regular licitação para a compra de medicamentos, cuja entrega foi efetivada e devidamente atestada pelo órgão público em 31/12/2019. Entretanto, devido à burocracia interna da entidade, o pagamento só foi realizado trinta dias após a entrega dos medicamentos.

Considerando essa situação hipotética, é correto afirmar que o estágio

- A** da fixação da despesa não ocorreu em 2019.
- B** do empenho da despesa não ocorreu em 2019.
- C** do lançamento da despesa ocorreu em 2019.
- D** do pagamento da despesa ocorreu em 2019.
- E** da liquidação da despesa ocorreu em 2019.

Questão 36

Com fundamento na Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e na Lei n.º 4.320/1964, caso o setor de mineração brasileiro recorra ao Governo Federal com o objetivo de obter empréstimo para poder se capitalizar e aumentar a sua produção mineral, o empréstimo solicitado

- A** não poderá ser concedido, devido a proibição expressa na LRF.
- B** deverá ser contratado na forma de adiantamento de receitas orçamentárias, para quitação até o dia 31 de dezembro do mesmo exercício financeiro.
- C** não poderá ser concedido, em virtude de proibição expressa na Lei n.º 4.320/1964.
- D** poderá ser efetivado, desde que haja autorização em lei específica, observância às disposições da LDO e previsão na LOA ou em crédito adicional.
- E** poderá ser efetivado diretamente pelo Poder Executivo, já que independe de aprovação legislativa.

Questão 37

Considerando-se os dispositivos da LRF aplicáveis ao caso, se o setor das empresas mineradoras defender, junto ao Governo Federal, a necessidade de renúncia de receita para gerar desenvolvimento nas regiões Norte e Sudeste do país, essa renúncia tributária poderá compreender crédito

- A** presumido.
- B** provisório.
- C** extemporâneo.
- D** majorado.
- E** especial.

Questão 38

No que concerne à gestão fiscal, julgue os itens que se seguem.

- I Está proibido de receber transferências voluntárias da União, por ausência de requisito essencial da gestão fiscal responsável, o município que institua taxas e realize estimativas da receita associada, mas que não efetive a arrecadação de tal receita.
- II Para fins de cumprimento de metas fiscais, o Poder Executivo federal poderá limitar, mediante decreto de contingenciamento, a execução de despesas decorrentes de obrigação constitucional, dado o caráter meramente autorizativo da LOA.
- III Caso a realização de receita prevista no orçamento seja incompatível com as metas fiscais da LDO, conforme apuração bimestral, os Poderes Judiciário e Legislativo estarão sujeitos às regras de limitação de empenho da despesa e de movimentação financeira.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
B Apenas o item II está certo.
C Apenas o item III está certo.
D Apenas os itens I e III estão certos.
E Todos os itens estão certos.

Questão 39

Acerca do novo regime fiscal instituído pela Emenda Constitucional (EC) n.º 95/2016 (federal) e pela EC n.º 88/2016 (estado do Ceará), julgue os itens a seguir.

- I O novo regime fiscal definido na EC n.º 95/2016 aplica-se a toda a Federação.
- II As despesas primárias relativas ao aumento de capital de empresas estatais não dependentes estão incluídas nas limitações de gastos do novo regime fiscal.
- III Se a Assembleia Legislativa do Ceará ultrapassar o limite individualizado de despesas definido pelo novo regime fiscal da EC n.º 88/2016, ficará proibida de promover alteração na estrutura de suas carreiras que implique aumento de despesa com pessoal.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
B Apenas o item II está certo.
C Apenas o item III está certo.
D Apenas os itens I e II estão certos.
E Todos os itens estão certos.

Questão 40

Julgue os itens subsecutivos, quanto às competências do Conselho de Governança Fiscal do Estado do Ceará, definidas na EC n.º 94/2018.

- I Compete a esse conselho a edição de projeto de lei complementar com vistas à alteração dos limites de gastos primários, a que se refere o novo regime fiscal estadual (EC n.º 88/2016), para fins do necessário equilíbrio fiscal do Estado.
- II É de competência desse conselho a prorrogação do novo regime fiscal, se isso se mostrar necessário ao equilíbrio fiscal do Estado.
- III Compete a esse conselho o encerramento do novo regime fiscal.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
B Apenas o item II está certo.
C Apenas o item III está certo.
D Apenas os itens I e II estão certos.
E Todos os itens estão certos.

Questão 41

Um dos postulados da teoria do equilíbrio da organização é o de que a organização mantém sua existência apenas enquanto são suficientes as contribuições para proporcionar estímulos e motivação, de modo que, nesse contexto, contribuições são entendidas como

- A** benefícios e prêmios de produção.
B elogio, promoção e reconhecimento.
C distribuidores e consumidores.
D trabalho, dedicação, esforço, assiduidade, pontualidade, lealdade e reconhecimento.
E empregados, investidores e fornecedores.

Questão 42

Julgue os próximos itens quanto aos modelos relacionados às características da gestão de pessoas.

- I No modelo de gestão autocrático, caracterizado pela centralização das decisões organizacionais nas chefias, os colaboradores são tratados como meras ferramentas, o que deflagra tendência à objetificação e à desvalorização dos funcionários.
- II O modelo de gestão flexibilizado possibilita maior participação dos colaboradores nas tomadas de decisão, embora mantenha aspectos de uma estrutura verticalizada e hierárquica.
- III No modelo de gestão por competência, busca-se identificar, valorizar e potencializar as competências individuais e coletivas dos colaboradores.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
B Apenas o item II está certo.
C Apenas o item III está certo.
D Apenas os itens II e III estão certos.
E Todos os itens estão certos.

Questão 43

Clima organizacional é definido como

- A** o conjunto de propriedades mensuráveis do ambiente de trabalho percebido, de forma direta ou indireta, por quem vive e trabalha nesse ambiente e que influencia a motivação e o comportamento desses indivíduos.
- B** o conjunto de normas, valores e comportamentos que regem uma organização.
- C** o conjunto de hábitos que vêm sendo repetidos pelos colaboradores da organização ao longo dos anos.
- D** a identidade da organização, que deve ser transmitida aos colaboradores, com o intuito de garantir que sigam a mesma linha de atuação, de forma a se promover o bem-estar geral.
- E** a capacidade de mudança gradual da organização ao longo do tempo, conforme as suscetibilidades e necessidades do mercado e até mesmo dos objetivos planejados pelos gestores.

Questão 44

A gestão de desempenho

- A** é a etapa de avaliação em que o gestor responde a um questionário com tópicos relevantes acerca do desempenho do colaborador.
- B** é a mensuração do desempenho do colaborador, com vistas à tomada de decisões futuras.
- C** é um processo cíclico e amplo, cujos objetivos são melhorar o desempenho da equipe e fornecer insumos para que isso ocorra.
- D** designa um processo avaliativo que promove a competição entre os colaboradores.
- E** confunde-se com a avaliação de desempenho, por terem objetivos similares.

Questão 45

De acordo com Abraham Maslow, psicólogo que formulou a teoria das necessidades,

- A** as necessidades humanas agrupam-se em três grandes níveis: necessidade de segurança, necessidade de estima e autorrealização.
- B** a necessidade de estima é satisfeita quando o indivíduo visualiza uma imagem positiva e estável de si e, também, perante as pessoas que lhe são próximas.
- C** a necessidade de segurança, que é instintiva e nasce com o indivíduo, está relacionada à sobrevivência dele.
- D** a necessidade de segurança, relacionada ao ímpeto de possuir um ambiente seguro e estável, constitui a base das necessidades humanas.
- E** a autorrealização pode ocorrer em qualquer dos níveis, a depender das características de cada indivíduo.

Questão 46

Segundo Chiavenato, o recrutamento interno apresenta como desvantagem

- A** inibir novas ideias, expectativas e experiências.
- B** promover alteração da cultura organizacional.
- C** aumentar as possibilidades de erro.
- D** reduzir o *turnover*, por meio da retenção de funcionários na organização.
- E** induzir os funcionários a buscar outras oportunidades fora da organização.

Questão 47

No que se refere às etapas do recrutamento, o planejamento

- A** é a etapa em que se verificam os custos destinados ao recrutamento, com detalhamento do perfil para a vaga e do tempo disponível para o preenchimento da vaga.
- B** define quando irá ocorrer o recrutamento, o tipo de recrutamento, a forma de divulgação, o conteúdo a ser utilizado para a divulgação, a previsão dos custos, entre outros.
- C** é o momento em que se agradece ao participante do processo de recrutamento, informando-lhe se foi selecionado ou não.
- D** define o momento de ocorrência do evento em vista da divulgação da vaga.
- E** visa identificar os erros com o intuito de dirimi-los na etapa de avaliação do processo.

Questão 48

A técnica de administração de conflitos organizacionais que consiste em alta preocupação consigo e com os outros é

- A** acomodação.
- B** concessão mútua.
- C** integração.
- D** evitamento.
- E** dominação.

Questão 49

A pandemia de covid-19 gerou impactos na gestão e na logística de materiais do Brasil. A esse respeito, julgue os itens que se seguem.

- I Em vista da manutenção do modal rodoviário brasileiro, mantiveram-se praticamente inalterados os prazos de entrega de insumos e equipamentos produzidos no país e necessários ao funcionamento de hospitais.
- II Houve alteração dos itens da curva XYZ de insumos nos hospitais de referência para o atendimento aos pacientes contaminados pelo coronavírus.
- III Nos hospitais cuja política de reposição de insumos ocorre pelo sistema de revisões periódicas, houve necessidade de alteração dos pontos de pedido e dos estoques mínimos e máximos dos equipamentos de proteção individual, como máscaras, aventais e luvas descartáveis.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item II está certo.
- C** Apenas os itens I e III estão certos.
- D** Apenas os itens II e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 50

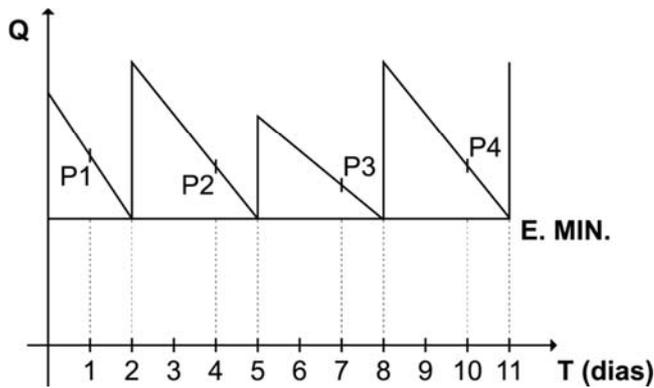
No que concerne ao gerenciamento de compras, assinale a opção correta.

- A** A escolha do transportador é incumbência do comprador no sistema CIF.
- B** A descentralização de compras facilita o controle de materiais e estoque.
- C** O controle de qualidade realiza inspeção dos produtos acabados, não guardando interface com a seção de compras.
- D** A manutenção de estoques mínimos é atividade típica da seção de compras.
- E** Um número mínimo de três cotações para encorajar novos competidores é realizado no sistema de preço objetivo.

Questão 51

Acerca da doação de equipamentos, considerados excedentes ou sem utilidade, integrantes do patrimônio da administração pública do estado do Ceará, é correto afirmar que

- A** a doação poderá ser gratuita ou onerosa.
- B** a doação restringe-se a bens inservíveis.
- C** a doação poderá ser realizada para instituições de assistência social com ou sem fins lucrativos.
- D** à donatária é facultado alienar a terceiros, a qualquer tempo, o objeto da doação.
- E** o termo de doação prescinde de avaliação do objeto excedente ou sem utilidade.

Questão 52

A figura a precedente representa uma curva dente de serra para suprimento de determinado item. Considerando-se que P1, P2, P3 e P4 sejam os pontos de pedido, o *lead time* é de

- A 5.
- B 1.
- C 2.
- D 3.
- E 4.

Questão 53

O sistema em que produtos são descarregados de caminhões que chegam e diretamente carregados em caminhões que irão sair, sem necessidade de armazenagem intermediária, é denominado

- A *just in time*.
- B MRP (*materials requirements planning*).
- C *kanban*.
- D *cross-docking*.
- E *milk run*.

Questão 54

Na gestão organizacional

- A por funções, é adotada a visão de trabalho focada em resultados e melhoria da eficiência na produção de bens e serviços.
- B por processos, as unidades funcionais estão focadas em atividades.
- C por processos, valorizam-se, precipuamente, a habilidade e a especialização do conhecimento.
- D por processos, os gerentes têm visão geral e são supervisores controladores de resultado.
- E por processos, o foco está no cliente e na geração de valor em produtos e serviços.

Questão 55

A etapa do ciclo de vida da gestão de processos de negócio em que ocorrem o seu mapeamento e a sua diagramação e se identificam o fluxo de trabalho, os pontos críticos, os insumos, e os produtos e serviços é a etapa de

- A refinamento.
- B planejamento.
- C modelagem.
- D implementação.
- E monitoramento.

Questão 56

No que concerne à reengenharia organizacional, é correto afirmar que

- A são características dessa reengenharia o foco nas funções e o repensar conceitos, métodos e sistemas.
- B é utilizada na realização de reparos rápidos ou de mudanças cosméticas na empresa.
- C tanto pode abranger apenas uma área como também toda a empresa.
- D são dois os tipos de reengenharia organizacional: a de funções e a de processos.
- E há dois componentes fundamentais na reengenharia organizacional: foco nas funções e uso das tecnologias da informação e comunicação.

Questão 57

A respeito de gestão da qualidade e de modelo de excelência gerencial, assinale a opção correta.

- A Os critérios de excelência gerencial devem ser intangíveis, mensuráveis de modo quantitativo e qualitativo e propostos na forma de questões que abordem processos gerenciais e resultados alcançados.
- B A satisfação do cidadão-usuário consiste na sensação de prazer ou de desapontamento resultante da comparação entre o resultado percebido de um serviço e a expectativa do cidadão-usuário.
- C A comunicação correta no atendimento público consiste na utilização de linguagem padronizada dirigida ao cidadão e no esforço para a compreensão da mensagem recebida.
- D As leis, os decretos e os atos administrativos caracterizam uma gestão pública como de excelência.
- E O pensamento sistêmico é um fundamento de excelência organizacional que consiste na busca de maior eficácia e eficiência dos processos e no alcance de novo patamar de competência, por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de conhecimentos e experiências.

Questão 58

Considere que, em dada organização, três colaboradores exerçam as seguintes atividades: João toma as decisões, define a estrutura para a gestão de processos, acompanha o desempenho e avalia os resultados; Gabriel documenta os processos organizacionais, disponibiliza metodologias e treinamento e emite relatórios periódicos sobre a execução desses processos; Rafael é um dos responsáveis pelo andamento de processos, em conformidade com prazos e requisitos estabelecidos, corrigindo pequenas falhas e gargalos.

Nessa situação hipotética,

- A Gabriel é o administrador superior da organização, João é da área de gestão de processos e Rafael é o dono do processo.
- B Gabriel é o administrador superior da organização, Rafael é da área de gestão de processos e João é o dono do processo.
- C João é o administrador superior da organização, Gabriel é da área de gestão de processos e Rafael é o dono do processo.
- D João e Rafael são da área de gestão de processos e Gabriel é o dono do processo.
- E João e Gabriel são os administradores superiores da organização e Rafael é da área de gestão de processos.

Questão 59

No que se refere à gestão da qualidade organizacional, julgue os itens subsequentes.

- I Um dos princípios da qualidade defendido por Deming consiste em acabar com a dependência da inspeção em massa.
- II A qualidade tem no processo o seu centro prático de ação e compreende a definição clara dos clientes e dos resultados esperados.
- III Um dos objetivos da implantação da gestão da qualidade em organizações públicas reside na promoção da governança, por meio de melhor aproveitamento dos recursos em relação aos resultados da ação pública.
- IV A visão de futuro pela gestão da qualidade associa-se ao alcance de resultados consistentes, que assegurem o aumento de valor tangível e intangível, de forma sustentada.

Estão certos apenas os itens

- A I e II.
- B II e IV.
- C III e IV.
- D I, II e III.
- E II, III e IV.

Questão 60

Considerando-se que todo projeto tem um início e um fim definidos, essa característica é designada de

- A objetividade.
- B temporalidade.
- C progressividade.
- D durabilidade.
- E singularidade.

Questão 61

Acerca de gerenciamento de projetos, assinale a opção correta.

- A As operações são realizadas em caráter contínuo, repetitivo e têm foco na integração, ao passo que projetos são não repetitivos e têm foco na disciplina.
- B Os projetos visam definir um futuro para a organização, ao passo que o planejamento e a gestão estratégica têm o papel de transformar ideias em ações concretas.
- C O programa compreende um grupo de projetos que exigem gerência simultânea, quando eles se apresentam independentes.
- D O subprojeto é um pequeno projeto inter-relacionado ao projeto principal.
- E O portfólio designa uma carteira de projetos que pode compreender um grupo ou todos os projetos interdependentes da organização.

Questão 62

Acerca de gerenciamento de projetos de desenvolvimento de *softwares*, assinale a opção correta.

- A Na estrutura da equipe de trabalho do tipo controlada descentralizada, há um líder do projeto, cuja comunicação com os demais membros da equipe é vertical.
- B Para alcançar boas estimativas de prazo, esforço e custo, uma das opções é a técnica de agregação do projeto em módulos.
- C Na análise de riscos de um projeto, busca-se priorizá-los e estabelecer um ponto de corte, por meio da indicação dos riscos que serão gerenciados e daqueles que não serão.
- D Quando uma organização não possui dados suficientes para definir seus próprios fatores de produtividade relacionados ao desenvolvimento de *softwares*, modelos empíricos poderão ser utilizados.
- E A técnica de contagem dos pontos de função depende da tecnologia utilizada e da linguagem de programação em que a funcionalidade foi implementada.

Questão 63

Com relação ao ciclo de vida do projeto, julgue os itens a seguir.

- I A fase de iniciação compreende os processos responsáveis pelo refinamento do objetivo e pela definição da linha de ação e dos requisitos.
- II A fase de planejamento abrange os processos responsáveis pela coordenação das pessoas e dos demais recursos necessários à execução do projeto.
- III As principais saídas da fase de monitoramento e controle são as informações para as áreas envolvidas, o registro das atualizações e as mudanças em geral.
- IV As principais saídas da fase de encerramento são o produto do projeto entregue e aceito e, também, o término das aquisições.

Estão certos apenas os itens

- A I e II.
- B I e III.
- C II e III.
- D II e IV.
- E III e IV.

Questão 64

Abarcar os processos que envolvem a geração, o armazenamento e a distribuição de informações referentes ao projeto, para que ocorram no tempo certo e na forma mais adequada, e compreender o planejamento e a distribuição das interlocuções, o controle e a elaboração de relatórios de desempenho são características do gerenciamento de projetos relacionadas a

- A escopo.
- B custo.
- C tempo.
- D qualidade.
- E comunicação.

Questão 65

Medir o desempenho das atividades vinculadas à execução ou à forma como o trabalho é realizado para produzir bens e serviços, tais como dias de demora de um processo de compra, percentual de atendimento de um público-alvo e percentual de liberação de recursos financeiros, são características de indicadores de desempenho relacionadas ao fluxo de implementação de um projeto que dizem respeito ao

- A impacto.
- B insumo.
- C processo.
- D produto.
- E resultado.

Questão 66

O sistema de informação de uma organização do segmento de peças automotivas é capaz de controlar o estoque das peças fabricadas e as vendas efetuadas. Essa função pode ser realizada por um sistema de

- A nome de domínio.
- B processamento de transações.
- C gestão de demandas.
- D gestão de aprendizado.
- E gestão do conhecimento.

▼ Questão 67

Determinado sistema de característica analítica gera informações sobre o valor do cliente ao longo do tempo e utiliza fontes de dados como sítios *web*, *call center*, *email* e dados de campanhas de *marketing*. Esse tipo de sistema é denominado

- Ⓐ ERM (*Employee Relationship Management*).
- Ⓑ TQM (*Total Quality Management*).
- Ⓒ PRM (*Partner Relationship Management*).
- Ⓓ BPM (*Business Performance Management*).
- Ⓔ CRM (*Customer Relationship Management*).

▼ Questão 68

Um ambiente de inteligência empresarial, integrando os componentes necessários, está sendo construído em certa organização. Entre os componentes desse tipo de ambiente, aquele que tem a função de fornecer informações e conhecimentos para pessoas e diferentes níveis da empresa é denominado

- Ⓐ plataforma de entrega.
- Ⓑ usuários e métodos gerenciais.
- Ⓒ infraestrutura de inteligência empresarial.
- Ⓓ dados do ambiente empresarial.
- Ⓔ ferramenta de análise empresarial.

▼ Questão 69

Para que seja possível rastrear visitas realizadas por um usuário a determinado sítio na Internet ou saber o que o usuário acessou no passado, são gravados no disco rígido do computador pequenos arquivos em formato de texto. Esse tipo de recurso é denominado

- Ⓐ *spyware*.
- Ⓑ *spam*.
- Ⓒ *worm*.
- Ⓓ *botnet*.
- Ⓔ *cookie*.

▼ Questão 70

A infraestrutura de tecnologia da informação vem passando por transformações constantes; uma delas é o uso da infraestrutura como serviço em provedores de *cloud*. Na definição pelo NIST (National Institute of Standards and Technology), *cloud* é caracterizado por

- Ⓐ autosserviço sob demanda.
- Ⓑ BYOD (*Bring Your Own Device*).
- Ⓒ utilização de nanotecnologia em processadores.
- Ⓓ realização da gestão dos dados dos utilizadores da infraestrutura.
- Ⓔ uso de processadores com múltiplos núcleos para os servidores.

Espaço livre