

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Que tipo de relacionamento uma empresa deve ter com o seu cliente? O custo de se manter um relacionamento com o cliente compensa? Pensando nessas questões, as empresas possuem níveis distintos de relacionamento com os seus clientes. Nesse contexto, e considerando a integração entre *marketing* e vendas e o planejamento das negociações com os clientes, julgue os itens a seguir.

- 51 A venda de um sanduíche para o cliente exige um modelo de negócio baseado na parceria, em que o vendedor trabalha continuamente para melhorar a operação.
- 52 No modelo de parcerias, as empresas aceitam e compreendem os objetivos mútuos, deixando de disputar a margem de lucro nas negociações individuais de vendas e passando a trabalhar pelo crescimento mútuo.
- 53 Nas vendas que se valem de técnicas consultivas, o relacionamento pessoal e a confiança são essenciais para o atingimento dos objetivos.
- 54 Em se tratando de vendas que envolvem parcerias, o profissional de vendas coordena toda a informação, os recursos e as atividades necessárias para ajudar os clientes, antes, durante e depois da venda.
- 55 Os consultores de vendas devem fazer recomendações baseadas na margem de lucro alcançada com a venda.

A respeito das melhores práticas éticas e dos programas de integridade nas organizações, julgue os itens subsequentes.

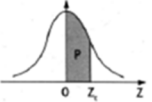
- 56 Apenas os indivíduos possuem valores éticos.
- 57 Escolhas embasadas na lei podem ser legais, mas não necessariamente éticas.
- 58 Quando um colaborador fornece dados estratégicos da empresa a um cliente, o princípio violado é o da objetividade.

cliente	produto			total
	X	Y	Z	
tipo A	0,10	0,08	0,02	0,20
tipo B	0,15	0,45	0,20	0,80
total	0,25	0,53	0,22	1,00

Considerando a tabela precedente, que mostra as preferências de compras dos produtos X, Y e Z dos clientes de uma loja, classificados como tipos A e B, julgue os próximos itens.

- 59 A probabilidade de o produto X ser comprado por um cliente do tipo A é de 10%.
- 60 A probabilidade de um cliente do tipo A entrar ao acaso na loja é de 20%.

Distribuição Normal Padrão
 $Z \sim N(0, 1)$
 Corpo da tabela dá a probabilidade p , tal que $p = P(0 < Z < Z_1)$



parte inteira e primeira decimal de Z_1	Segunda decimal de Z_1										parte inteira e primeira decimal de Z_1
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
0,0	00000	00399	00798	01197	01595	01994	02392	02790	03188	03586	0,0
0,1	03983	04380	04776	05172	05567	05962	06356	06749	07142	07535	0,1
0,2	07926	08317	08706	09095	09483	09871	10257	10642	11026	11409	0,2
0,3	11791	12172	12552	12930	13307	13683	14058	14431	14803	15173	0,3
0,4	15542	15910	16276	16640	17003	17364	17724	18082	18439	18793	0,4
0,5	19146	19497	19847	20194	20540	20884	21226	21566	21904	22240	0,5
0,6	22575	22907	23237	23565	23891	24215	24537	24857	25175	25490	0,6
0,7	25804	26115	26424	26730	27035	27337	27637	27935	28230	28524	0,7
0,8	28814	29103	29389	29673	29955	30234	30511	30785	31057	31327	0,8
0,9	31594	31859	32121	32381	32639	32894	33147	33398	33646	33891	0,9
1,0	34134	34375	34614	34850	35083	35314	35543	35769	35993	36214	1,0
1,1	36433	36650	36864	37076	37286	37493	37698	37900	38100	38298	1,1
1,2	38493	38684	38877	39065	39251	39435	39617	39796	39973	40147	1,2
1,3	40320	40490	40658	40824	40988	41149	41309	41466	41621	41774	1,3
1,4	41924	42073	42220	42364	42507	42647	42784	42922	43058	43191	1,4
1,5	43319	43448	43574	43699	43822	43943	44062	44179	44295	44408	1,5
1,6	44520	44630	44738	44845	44950	45053	45154	45254	45352	45449	1,6
1,7	45543	45637	45728	45818	45907	45994	46080	46164	46246	46327	1,7
1,8	46407	46485	46562	46638	46712	46784	46856	46926	46995	47062	1,8
1,9	47128	47193	47257	47320	47381	47441	47500	47558	47615	47670	1,9
2,0	47725	47778	47831	47882	47932	47982	48030	48077	48124	48169	2,0
2,1	48214	48257	48300	48341	48382	48422	48461	48500	48537	48574	2,1
2,2	48610	48645	48679	48713	48745	48778	48809	48840	48870	48899	2,2
2,3	48928	48956	48983	49010	49036	49061	49086	49111	49134	49158	2,3
2,4	49180	49202	49224	49245	49266	49286	49305	49324	49343	49361	2,4
2,5	49379	49396	49413	49430	49446	49461	49477	49492	49506	49520	2,5
2,6	49534	49547	49560	49573	49585	49598	49609	49621	49632	49643	2,6
2,7	49653	49664	49674	49683	49693	49702	49711	49720	49728	49736	2,7
2,8	49744	49752	49760	49767	49774	49781	49788	49795	49801	49807	2,8
2,9	49813	49819	49825	49831	49836	49841	49846	49851	49856	49861	2,9
3,0	49865	49869	49874	49878	49882	49886	49889	49893	49897	49900	3,0
3,1	49903	49906	49910	49913	49916	49918	49921	49924	49926	49929	3,1
3,2	49931	49934	49936	49938	49940	49942	49944	49946	49948	49950	3,2
3,3	49952	49953	49955	49957	49958	49960	49961	49962	49964	49965	3,3
3,4	49966	49968	49969	49970	49971	49972	49973	49974	49975	49976	3,4
3,5	49977	49978	49978	49979	49980	49981	49981	49982	49983	49983	3,5
3,6	49984	49985	49985	49986	49986	49987	49987	49988	49988	49989	3,6
3,7	49989	49990	49990	49990	49991	49991	49992	49992	49992	49992	3,7
3,8	49993	49993	49993	49994	49994	49994	49994	49995	49995	49995	3,8
3,9	49995	49995	49996	49996	49996	49996	49996	49996	49997	49997	3,9
4,0	49997	49997	49997	49997	49997	49997	49997	49998	49998	49998	4,0
4,5	49999	50000	50000	50000	50000	50000	50000	50000	50000	50000	4,5

Em determinada loja, verificou-se que um consumidor gasta, em média, R\$ 600, com desvio padrão igual a R\$ 200; também se verificou que o dispêndio dos consumidores é uniformemente distribuído.

Tendo como referência essas informações e considerando que os dados na tabela sejam complementares, julgue os itens que se seguem.

- 61 A probabilidade de o valor gasto por consumidor ser superior a R\$ 800 é inferior a 15%.
- 62 A probabilidade de o gasto do consumidor não passar de R\$ 400 é superior a 10%.
- 63 A probabilidade de o valor gasto por consumidor ser inferior a R\$ 100 é menor do que 1%.
- 64 A probabilidade de a quantia gasta por consumidor ficar entre R\$ 300 e R\$ 700 é de aproximadamente 62,5%.

Julgue os itens a seguir, a respeito da análise SWOT, que é realizada pelas organizações e entidades para a tomada de decisões e para as ações relacionadas ao planejamento estratégico.

- 65 A análise SWOT busca avaliar o desempenho do time de vendas da organização.
- 66 A análise SWOT avalia o desempenho das organizações.
- 67 A análise SWOT tem como objetivo identificar os fatores internos e externos que podem afetar o desempenho dos negócios da organização.
- 68 A análise SWOT oferece ao time gerencial uma visão abrangente sobre as oportunidades de negócios para a organização.

Tendo em vista a necessidade das organizações em segmentar o mercado, julgue os seguintes itens.

- 69** A segmentação de mercado diz respeito à divisão do mercado consumidor em indivíduos com gostos, necessidades e desejos similares.
- 70** A segmentação de mercado pode ser evidenciada a partir da divisão das prateleiras do supermercado em diferentes áreas de vendas.
- 71** Por meio da segmentação, o mercado é dividido em função das experiências dos consumidores.

Em uma empresa há 100 produtos em estoque, todos de igual aparência, mas com qualidades distintas, que só são evidenciadas com testes específicos: 40 são de alta qualidade, 35 são de média qualidade e 25 são de baixa qualidade.

Considerando essas informações e o procedimento de análise de uma amostra com 15 produtos, com reposição, julgue os itens a seguir.

- 72** Espera-se que na amostra haja, em média, 6 produtos de alta qualidade.
- 73** A probabilidade de a amostra conter ao menos 14 produtos de média qualidade é superior a 6%.
- 74** Espera-se que na amostra haja, em média, 4 produtos de baixa qualidade.

João e Pedro foram designados para a função de administrador de dados em determinado órgão público. João, por iniciativa própria, começou a desenvolver um modelo de dados para atender um setor da organização; posteriormente, auditou um repositório de modelos de dados. Pedro, por sua vez, recebeu um modelo de dados para fins de avaliação e, após identificar algumas inconsistências, resolveu alterá-lo; em seguida, implementou o modelo, sem ter sido homologado, em um banco de dados de produção; no dia seguinte, Pedro, ao participar de uma reunião, transmitiu aos analistas presentes suas atividades e explorou sobre o conceito de redundância de dados, um das inconsistências encontradas por ele.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir, a respeito dos processos de administração de dados.

- 75** Pedro, ao disseminar conceitos existentes nos modelos de dados, desempenhou o papel de administrador de dados.
- 76** Embora tenha tido a iniciativa de fazer algo, a primeira tarefa realizada por João não está relacionada à função que lhe foi designada.
- 77** A primeira tarefa que Pedro executou faz parte das atribuições de um administrador de dados, a quem cabe alterar modelos de dados, quando necessário.
- 78** A segunda tarefa executada por João faz parte do rol de atribuições constantes da área de administração de dados.
- 79** Pedro agiu corretamente ao implementar a estrutura de dados, mesmo sem o modelo ter sido homologado, no banco de dados.
- 80** João, ao realizar a modelagem de dados, não fez uso de ferramentas digitais, tendo em vista que não há *softwares* disponíveis no mercado para tal finalidade.

Julgue os próximos itens com relação a conceitos utilizados na área de administração de dados.

- 81** Na administração de dados, qualidade de dados se resume a processos tanto de verificação quanto de correção dos dados e metadados.
- 82** Linguagens textuais ou linguagens gráficas são usadas pelos administradores de dados para a construção dos modelos de dados.
- 83** Um modelo conceitual pode ser definido como aquele que mantém o registro de como os dados estão armazenados no sistema de gerenciamento de banco de dados.
- 84** Na abordagem entidade-relacionamento, um para muitos (1:N) representa uma das classificações dos relacionamentos binários.
- 85** A administração de dados é vista pelos profissionais de tecnologia da informação como uma ciência exata; uma das premissas é que, na abordagem entidade-relacionamento, dois modelos de dados diferentes jamais irão gerar o mesmo banco de dados.
- 86** O processo de engenharia reversa de modelos relacionais pode ser utilizado na administração de dados quando não se tem um modelo conceitual para um banco de dados existente.

Miguel, administrador de banco de dados (DBA) de uma organização, recebeu, no início do expediente, uma ligação de um usuário do RH que utiliza um sistema de recrutamento que acessa o banco de dados da organização. Segundo relatos desse usuário, o banco de dados está fora do ar, pois ele não consegue acessá-lo; mencionou ainda que, no dia anterior, conectou-se ao sistema e trabalhou normalmente realizando diversas atividades.

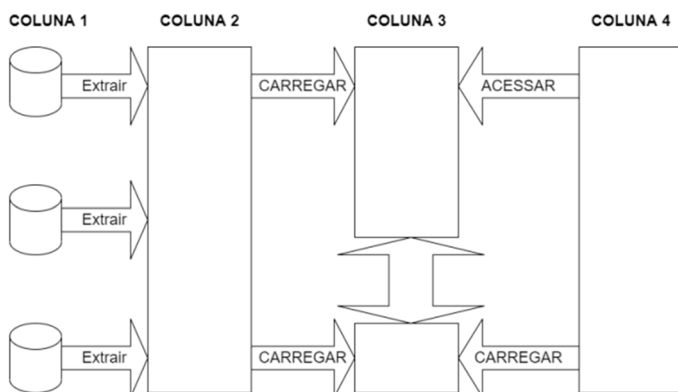
A respeito dessa situação hipotética e das atividades inerentes à administração de banco de dados, julgue os itens a seguir.

- 87** Na situação em questão, a atitude mais indicada é que Miguel reinicie o banco de dados para permitir que o usuário volte a usar o sistema.
- 88** Para identificar a falha, é correto o DBA executar comando para testes de conectividade de rede; em alguns casos, a conexão não é estabelecida porque a rede está indisponível.
- 89** O tipo de erro mencionado é muito comum e ocorre, especificamente, pelo fato de a tabela principal (mestre) do banco de dados possuir muitos registros e não estar particionada.
- 90** O referido problema de conexão pode estar relacionado ao fato de o usuário ter esquecido sua senha, ou mesmo de a senha ter expirado; nesse caso, pode ser que o sistema não possua tratamento de erros e não informe as possíveis causas que levam o usuário a não se conectar ao banco de dados.
- 91** O erro de conexão pode estar relacionado a alguma falha no servidor de banco de dados como, por exemplo, um disco corrompido.
- 92** No caso em tela, o problema está relacionado à máquina do cliente, provavelmente um defeito na placa de rede, pois nos bancos de dados não há limites para o número de conexões simultâneas.

Com relação aos recursos utilizados na área de administração de banco de dados, julgue os próximos itens.

- 93 A concessão de privilégios de acesso a determinados objetos no banco de dados, como, por exemplo, leitura e gravação em uma tabela, podem ser realizadas por meio de comandos.
- 94 Um recurso muito utilizado em banco de dados é o *trigger*, que permite ao sistema executar determinadas ações predefinidas, caso o usuário execute algum evento no banco; a desvantagem desse tipo de objeto é que não é possível especificar um procedimento armazenado (*stored procedure*) em um *trigger*.
- 95 RAID (*redundant arrays of inexpensive disks*) é uma arquitetura de sistema de armazenamento de dados que pode ser utilizada pelo banco de dados.
- 96 Todas as *views* criadas especificamente pelo administrador de banco de dados são armazenadas fisicamente no banco de dados.
- 97 O comando `DROP` é usado com frequência para remover tabelas e usuários em banco de dados, contudo, ele não pode ser usado para remover um esquema, em virtude de restrições impostas pelo sistema gerenciador de banco de dados.

Uma empresa necessita estruturar, melhorar e utilizar cada vez mais recursos, a fim de gerar inteligência para o seu negócio. Nesse sentido, foi desenvolvido o esquema a seguir, a ser utilizado como uma visão dos elementos do seu respectivo *data warehouse*, que apoiará a inteligência do negócio.



Com base nas informações apresentadas, julgue os itens seguintes.

- 98 A coluna 1 representa os sistemas operacionais de origem e suas principais prioridades são o desempenho e a disponibilidade de processamento.
- 99 Ferramentas denominadas *extract transformation load* (ETL) são utilizadas para extrair dados da coluna 1 e disponibilizá-los na coluna 2.
- 100 Dados que são armazenados na área representada pela coluna 2 não podem sofrer nenhum tipo de modificação, ou seja, devem permanecer sem nenhum tipo de alteração ou ajuste.
- 101 A área representada pela coluna 2 é alimentada com dados obtidos da coluna 1; ela é uma área acessível aos usuários para efetuarem suas consultas.
- 102 A área das ferramentas de acesso a dados é representada pela coluna 4; nessa área é possível que existam vários *data marts* integrados.
- 103 Na área representada pela coluna 4 é possível adicionar ferramentas para consultas e geração de relatórios.
- 104 A área representada pela coluna 3 suporta a apresentação de dados departamentais, de resumo e não atômicos.
- 105 A área representada pela coluna 1 suporta obtenção de dados externos ao *data warehouse*, mesmo que exista pouco ou nenhum controle sobre o conteúdo.

Tabela Vendas

Chave da loja (FK)
 Chave do produto (FK)
 Chave da data (FK)
 Quantidade de vendas diária
 Quantidade de vendas em moeda real
 Quantidade de vendas em moeda euro
 Lista dos produtos vendidos por venda
 Nomes das lojas

Considerando a estrutura de tabela acima, relativa a uma empresa de comércio que tem várias lojas físicas em uma cidade, e que foi utilizada a modelagem dimensional para criar a tabela fato de vendas da empresa, julgue os itens a seguir.

- 106 Na modelagem dimensional, a tabela fato deverá refletir o maior número de informações para os negócios, sejam números ou não.
- 107 Em uma modelagem dimensional, o campo *Nomes das lojas* poderá ser utilizado em uma tabela fato ou na tabela dimensão.
- 108 Chave do produto é uma chave estrangeira (FK – *foreign key*); é possível que exista um campo desse tipo em outra tabela, como chave primária (PK – *primary key*).
- 109 Uma tabela fato como a mostrada pode apresentar uma relação de muitos para muitos em modelos dimensionais.
- 110 Chave da data poderia ser alterada facilmente para uma chave primária na tabela fato de vendas.

Tabela Produto

Chave do produto (PK)
 Descrição do produto
 Descrição da Marca
 Descrição do tipo de embalagem
 Tamanho do pacote
 Descrição do tipo de dieta
 Tipo de armazenamento
 Altura da prateleira
 Quantidade fabricada no dia
 Quantidade em estoque
 Quantidade de revendedores

Considerando a estrutura de tabela acima, relativa a uma empresa que fabrica e comercializa produtos alimentícios, e que foi utilizada a modelagem dimensional para criar a tabela dimensão de produto, julgue os próximos itens.

- 111 Ao ser gerado um relatório relacionado a vendas de alguns produtos, é possível que os atributos dimensionais sejam uma fonte primária de restrição de consultas desse relatório.
- 112 Tabelas de fato são pontos de entrada para tabelas de dimensão.
- 113 Tabelas dimensão como a apresentada são consideradas complexas e assimétricas pela modelagem dimensional, do ponto de vista do usuário que consome os dados.
- 114 O tipo de tabela dimensão em tela sempre acompanha uma tabela fato.
- 115 As dimensões devem ser designadas por uma chave primária (*primary key*).

A respeito de modelagem dimensional e *data marts*, julgue os itens subsecutivos.

- 116** Na modelagem dimensional, *data marts* devem ser criados e utilizados para dados de resumo.
- 117** No desenvolvimento de *data marts* e modelos dimensionais, o escopo deve ser focado em soluções departamentais e não corporativas.
- 118** Modelos dimensionais e *data marts* podem ser integrados, não sendo necessário soluções isoladas uma das outras, desde que sigam a arquitetura de barramento dos *data marts*.
- 119** Modelos dimensionais e *data marts* permitem obter alta capacidade de escalonabilidade.
- 120** Modelos dimensionais e *data marts* são apropriados especificamente quando existe um padrão de utilização previsível.
-

Espaço livre
