



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PROCESSO DE OCUPAÇÃO DE VAGAS REMANESCENTES
NÚCLEO DE CONCURSOS
Edital nº 09/2017 – UOVR/COPAP/NC/PROGRAD / UFPR
Prova Objetiva – 15/10/2017

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:		ORDEM

120 – Gestão da Informação – Matutino

INSTRUÇÕES

1. Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. Esta prova é constituída de 20 questões objetivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
8. Não será permitido ao candidato:
 - a) Manter em seu poder relógios e aparelhos eletrônicos ou qualquer objeto identificável pelo detector de metais. Tais aparelhos deverão ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE dentro do saco plástico, que deverá ser acomodado embaixo da carteira ou no chão. É vedado também o porte de armas.
 - b) Usar bonés, gorros, chapéus ou quaisquer outros acessórios que cubram as orelhas.
 - c) Usar fone ou qualquer outro dispositivo no ouvido. O uso de tais dispositivos somente será permitido quando indicado para o atendimento especial.
 - d) Levar líquidos, exceto se a garrafa for transparente e sem rótulo.
 - e) Comunicar-se com outro candidato, usar calculadora e dispositivos similares, livros, anotações, régulas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
 - f) Portar carteira de documentos/dinheiro ou similares.
 - g) Usar óculos escuros, ressalvados os de grau, quando expressamente por recomendação médica, devendo o candidato, então, respeitar o subitem 5.5.5 do Edital.
 - h) Emprestar materiais para realização das provas.

Caso alguma dessas exigências seja descumprida, o candidato será excluído do processo.

9. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta.
10. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
11. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

.....

RESPOSTAS			
01 -	06 -	11 -	16 -
02 -	07 -	12 -	17 -
03 -	08 -	13 -	18 -
04 -	09 -	14 -	19 -
05 -	10 -	15 -	20 -

Conhecimentos
Específicos

01 - A exigência de um composto gerencial, a utilização de tecnologias e a importância de se compreender e oferecer a informação com valor agregado indicam pelo menos três recortes no contexto da gestão da informação, que já se apresentam como realidades em cursos de graduação e pós-graduação no Brasil.

Fonte: MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. Ciência da Informação, [S.I.], v. 31, n. 2, oct. 2002, p. 74.

Com base na afirmação acima, assinale a alternativa que apresenta os “recortes no contexto da gestão da informação” informados pela autora sobre Gestão da Informação.

- a) Administração, Tecnologia e Ciência da Informação
- b) Ciência e Gestão da Informação
- c) Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia
- d) Ciências da Computação, Engenharia de Computação e Sistemas de Informação
- e) Engenharia de Conteúdo, Arquitetura da Informação e Web Design

02 - Considere a relação abaixo:

- a. Buscar e disponibilizar a informação em qualquer formato desejado pelo cliente;
- b. Identificar e explorar as fontes de informação;
- c. Avaliar a qualidade das fontes de informação;
- d. Adicionar valor ao processo de coleta de informações;
- e. Organizar e sistematizar a informação útil para o conhecimento do cliente;
- f. Conectar informações dispersas de modo a originar novas informações e conhecimentos;
- g. Utilizar a tecnologia como um vetor para conectar pessoas, organizações e informações.

Fonte: MARCHIORI, P. Z. O curso de gestão da informação da universidade federal do Paraná. Transinformação, Campinas, v. 14, n. 1, p. 83-97, June 2002, p. 85.

A relação acima descreve o perfil do Gestor da Informação formado pela Universidade Federal do Paraná. A respeito do tema, assinale a alternativa que corresponde ao conjunto de opções apresentadas nessa relação.

- a) Proposta pedagógica do curso
- b) Mecanismos para implantação do currículo
- c) Diretrizes curriculares
- d) Competências profissionais
- e) Competências pessoais

03 - Valorizada como recurso, a informação define a competitividade de pessoas, grupos, produtos, serviços e atividades e os mesmos processos de transmissão de dados, gestão da informação e do conhecimento que têm marcado a instabilidade do mercado de trabalho, são geradores de empregos (ainda que informais, terceirizados e/ou “franqueados”) nas áreas de tecnologia de informação, de comunicação e de conteúdos. Novamente, as formas de organização do trabalho – mais flexíveis e menos hierarquizadas – que dispersam os trabalhadores de projetos político-sindicais comuns (Dupas, 1999) dependem de sistemas intensivos de distribuição e armazenamento de informação, em ambientes que passam a promover a geração e o compartilhamento de conhecimento. É neste contexto que se inserem os profissionais de informação na perspectiva deste milênio e, em particular, o profissional em gestão da informação.

Fonte: MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. Ciência da Informação, [S.I.], v. 31, n. 2, oct. 2002, p. 73.

Sobre o contexto de inserção dos profissionais da informação na perspectiva deste milênio, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- () O “imperialismo tecnológico”, motivador e consequência do processo de globalização, tem afetado a dinâmica social de maneira cada vez mais contínua e abrangente.
- () Verifica-se um período de instabilidade e desarticulação social, no qual o modelo capitalista e neoliberal está sendo constantemente colocado em xeque.
- () Nas chamadas “ilhas de excelência”, ou por meio de projetos orientados para as populações menos favorecidas, o que se chamou de “Sociedade da Informação” no final da década de 70, encontra, no século XXI, as condições estruturais para sua efetivação.
- () O novo século inicia-se sob uma proposta de conectividade distribuída irregularmente, disseminação de conteúdos para públicos homogêneos e manutenção de competências profissionais tradicionais versus as emergentes.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – V.
- b) V – F – V – V.
- c) V – V – V – V.
- d) F – F – F – F.
- e) V – V – V – F.

- 04 -** O encontro dessa intersecção se configura em seu papel como recurso organizacional, ou seja, como elemento fundamental, em nível de empresa, na descoberta e na introdução de novas tecnologias, na exploração das oportunidades de investimento e na planificação de toda a atividade industrial.

Fonte: ALVES, C. A., DUARTE, E. N. A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Administração. *TransInformação*, Campinas, 27(1):37-46, jan./abr., 2015, p. 40

Sobre essa ideia de intersecção entre Ciência da Informação e Administração, é correto afirmar:

- a) É uma denominação atribuída à conectiva binária e de duas sentenças que compõem uma proposição, de tal maneira que ela se torna verdadeira quando cada uma das sentenças que a constituem seja também verdadeira.
- b) No âmbito das organizações, o estudo da informação assume dimensões oriundas tanto da Administração quanto da Ciência da Informação, pelo fato de esse recurso ser considerado como principal ativo nos diferentes níveis - estratégico, tático e operacional.
- c) É o mesmo que interstício. Pequeno espaço entre as partes de um todo.
- d) A intersecção é um conceito que deve ser compreendido a partir da matemática, pela subtração dos elementos que compõem dois conjuntos.
- e) Na, Ciência da Informação, a Gestão da Informação abrange o processo de coleta, armazenamento, tratamento e disseminação da informação no ambiente organizacional. Já na Administração, a GI abrange os aspectos e as aplicações da informação em geral, pois o ciclo informacional inclui as questões inerentes a partir da identificação das necessidades de informação dos usuários até a etapa de uso da informação.

- 05 - Considere o quadro 2 abaixo:**

A informação, quando criada, organizada e processada pela organização, passa a ter um valor estratégico e produtivo em seu mundo dinâmico e incerto. O que é construído nas organizações, através do uso da informação e como principal ingrediente de competitividade, é transformado em conhecimento, em estratégia empresarial. Nesse contexto, o uso da informação, no que tange à competitividade e à estratégia, traduz-se como um papel de apoio em aproveitar oportunidades de mercado, dominar os riscos ou se submeter a eles com todas as incertezas que acarretam.

Fonte: ALVES, C. A., DUARTE, E. N. A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Administração. *TransInformação*, Campinas, 27(1):37-46, jan./abr., 2015, p. 44.

A respeito do contexto de geração de produtos e serviços em uma unidade econômica, é necessário obter informações em três níveis. Sobre o assunto, relacione a coluna da direita com base na descrição dos níveis presentes na coluna da esquerda.

1. É considerado um nível intermediário, que exige informação pormenorizada, com alguma triagem e responsabilidades na interpretação da informação, que provém de fontes internas e é obtida com alguma frequência.
2. Situado no topo da pirâmide de uma hierarquia organizacional. Aqui, são tomadas decisões a partir de informações variadas, complexas e seguras, advindas de fontes externas à organização e de outros níveis hierárquicos. Envolve uma gama de informações que definem objetivos políticas e diretrizes organizacionais.
3. São tomadas decisões tendo em vista problemas bem definidos, sendo necessárias informações bem claras, provenientes, essencialmente, do sistema interno, com vista a ações imediatas.

- Nível estratégico.
 Nível tático.
 Nível operacional.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 3.
- b) 2 – 1 – 3.
- c) 3 – 1 – 2.
- d) 3 – 2 – 1.
- e) 2 – 3 – 1.

- 06 - A Ciência da Informação segue seis correntes teóricas. Assinale a alternativa que contempla as seis correntes.**

- a) Teoria matemática, Teoria quântica, Teoria crítica, Teoria da representação, Explosão da informação, Estudos de usuários.
- b) Teoria matemática, Recuperação da informação e bibliometria, Teoria sistemática, Teoria crítica da informação, Teorias da representação e da classificação, Produção e comunicação científica, Estudos de usuários.
- c) Teoria computacional, Teoria da comunicação, Teoria do fluxo da informação, Teoria do conhecimento, Informação e comunicação científica, Estudos de usuários.
- d) Teoria da comunicação de massa, Teoria da recuperação da informação, Bibliometria, Teoria das técnicas de produção, Teoria da documentação, Teoria interdisciplinar.
- e) Teoria quântica, Teoria matemática, Bibliometria, Teoria da informação, Teorias da classificação, Estudos de usuários.

- 07 - Assinale a alternativa que apresenta os três problemas específicos em relação à recuperação da informação.**

- a) Como disseminar a informação? Como elaborar a estratégia de busca? Que classificação deve ser adotada?
- b) Como realizar a interação informacional? Como interpretar a pergunta do usuário? Que sistema deve ser empregado?
- c) Como descrever intelectualmente a informação? Como especificar intelectualmente a busca? Que sistemas, técnicas ou máquinas devem ser empregados?
- d) Como conhecer os usuários? Como obter a resposta para o usuário? Que sistema deve ser disponibilizado?
- e) Como disponibilizar a informação adequada? Como obter a informação? Que recurso eletrônico deve ser adotado?

A imagem abaixo é referência para a questão 08.

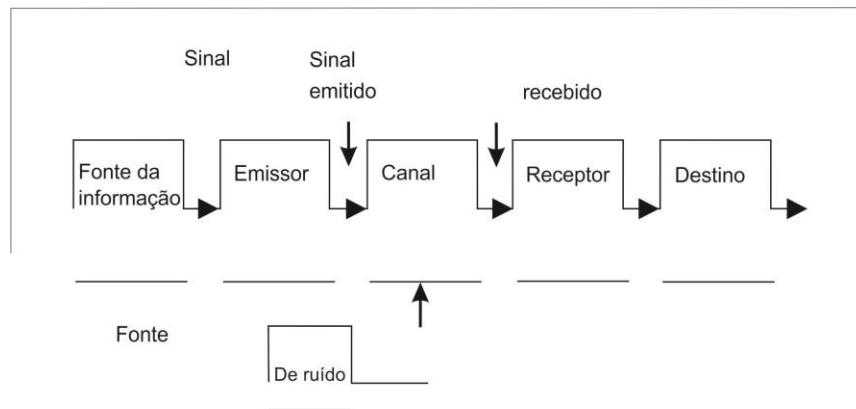


FIGURA 1 - Modelo de comunicação por Shannon & Weaver

Fonte: ALVES, M. A. O teatro como um sistema de comunicação. *Trans/Form/Ação*, Marília, v. 24, n. 1, p. 85-90, 2001.

08 - A imagem apresenta um esquema dos engenheiros Shannon e Weaver para uma das perspectivas teóricas que historicamente se construiu dentro do campo da Ciência da Informação e que, segundo Araújo (2009), apesar de várias críticas, continua atual. Considerando os pressupostos que podem ser apreendidos a partir da imagem e dos seus conhecimentos sobre os fundamentos de Ciência da Informação, assinale alternativa que apresenta uma das abordagens de nome mais conhecido dessa teoria.

- a) Teoria Matemática.
- b) Teoria Hipodérmica.
- c) Teoria Informática.
- d) Teoria Geral da Ciência da Informação.
- e) Teoria da Gestão da Informação.

09 - Ao longo de seu desenvolvimento, a ciência da informação (CI) viu surgirem e se consolidarem, dentro dela, diferentes áreas e subáreas específicas. Tais campos, orientados por diversas correntes e perspectivas teóricas, acabaram por desenvolver, também, conceitos particulares de informação, algumas vezes semelhantes, outras vezes sobrepostos e, em alguns casos, discordantes.

Fonte: ARAUJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, dez. 2009.

A partir do entendimento das diferentes áreas e subáreas específicas da Ciência da Informação, conforme apontado no enunciado acima, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

1. Se relaciona essencialmente com a ideia de suspeição de que a realidade tenha fundamento nela mesma. Tem por atitude epistemológica a desconfiança, a negação do evidente, a busca do que pode estar escondido ou camuflado.
2. Envolve trabalhos sobre comportamento informacional, as diferentes fontes de informação utilizadas na ciência, as diferenças entre os vários tipos de fontes, o tempo transcorrido para a publicação de cada um dos produtos da atividade científica.
3. Essa área de estudos assiste a uma profusão de modelos e métodos para definir as melhores formas de descrever (do ponto de vista material, relacionados a aspectos "objetivos" dos documentos) e classificar (do ponto de vista do assunto, no âmbito das bibliotecas, ou da organicidade, nos arquivos).
4. Esse modelo enfatiza percepções em relação à sua própria ausência de conhecimento, os passos trilhados para solucionar essa ausência (em direção à informação) e o uso da informação para a execução de determinada tarefa ou problema.
5. Trata-se da teoria que pela primeira vez enunciou um conceito científico de "informação". Seus autores estão preocupados com a eficácia do processo de comunicação e, para tanto, elegem como conceito central de seu trabalho a noção de informação.
6. Tem origem em princípios da Biologia. A principal ideia a embasar tal visão é a de que o todo é maior do que as partes e de que as partes devem ser estudadas, necessariamente, a partir da função que desempenham para a manutenção e sobrevivência do todo.

- () Estudos de natureza matemática.
- () Teoria sistêmica.
- () Teoria crítica da informação.
- () Teorias da representação e da classificação.
- () Estudos em produção e comunicação científica.
- () Estudos de usuários.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 5 – 6 – 3 – 4 – 2 – 1.
- b) 1 – 5 – 2 – 3 – 6 – 4.
- c) 5 – 6 – 1 – 3 – 2 – 4.
- d) 6 – 3 – 1 – 5 – 4 – 2.
- e) 6 – 3 – 2 – 5 – 4 – 1.

- 10** - Na história da biblioteconomia, convencionou-se afirmar que o primeiro desafio da área foi o da aquisição, em períodos históricos em que os livros e registros materiais do conhecimento eram escassos e frequentemente perdidos ou intencionalmente destruídos. Ao longo dos séculos, e especialmente após o desenvolvimento da imprensa, tal desafio foi sendo cada vez mais superado, a ponto de se começar a ter coleções e acervos relativamente consistentes. A grande questão passou a ser não mais a aquisição de livros, mas sua organização, de forma a se conseguir promover a sua recuperação e o seu uso. É ainda no século XIX que começam a surgir os primeiros sistemas de classificação bibliográfica (...).

Fonte: ARAUJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. Ci. Inf., Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, Dec. 2009.

NÃO é um sistema de representação e recuperação da informação:

- a) Metadados, ontologias e websemântica.
- b) Classificação Decimal de Dewey (CDD).
- c) Classificação Decimal Universal (CDU).
- d) Informetria, cientometria, webometria.
- e) Classificação Facetada.

- 11** - A palavra “mudança” é muito presente no discurso dos gestores e a sua materialização exige revisão continuada dos objetivos organizacionais, das estratégias prioritárias e o alinhamento da estrutura e dos recursos mobilizados no processo produtivo. O exercício da administração tem nas funções administrativas definidas por Fayol um forte esteio e balizador para a condução das organizações de produção de bens e serviços, no alcance dos seus objetivos finalísticos. Dentre as funções definidas por Fayol e aplicadas regularmente ao processo gerencial, o planejamento apresenta relação muito próxima à mudança, quando existe sincronia e articulação entre os processos. Ou seja, quando a mudança é resultante do planejamento.

Fonte: JACOBSEN, A. de L., MORETTO NETO, L. Teorias da Administração II. Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2009, p. 148

A respeito da mudança organizacional, é correto afirmar:

- a) A mudança organizacional pode ser considerada uma utopia; um exercício de natureza exclusivamente acadêmica.
- b) Pensar a gestão sem mudanças é interpretar o contexto organizacional em uma perspectiva estática, em um modelo fechado, conduzido por atores sociais deslocados da realidade ambiental.
- c) A gestão não deve buscar a mudança porque é da natureza do homem apresentar resistência a mudanças e nas organizações é preciso evitar o conflito.
- d) A mudança organizacional tem no capital tecnológico o seu fator de sucesso, uma vez que a implantação de tecnologias modernas, nesse contexto, tem sua eficácia aliada à efetiva aplicação dos conhecimentos e de técnicas aos processos produtivos.
- e) Nas organizações é preciso previsibilidade e total controle em relação aos atores sociais e as variações presentes e/ou faltantes, nos ambientes interno e externo.

12 - Em relação aos sistemas de informação, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- | | | |
|--|-----|---|
| 1. Sistema Computadorizado que realiza e registra as transações rotineiras necessárias ao funcionamento da empresa. | () | Sistemas de Informações Gerenciais. |
| 2. Categoria específica de sistemas de informações que atendem aos gerentes de nível médio. | () | Sistemas de Apoio à Decisão. |
| 3. Sistemas que usam uma série de modelos para analisar os dados e que frequentemente recorrem a informações de fontes externas. | () | Sistemas de Processamento de Transações. |
| 4. Sistemas que auxiliam a gerência sênior a somar decisões. Abordam decisões não rotineiras que exigem bom senso e capacidade de avaliação e percepção. | () | Sistemas de Apoio ao Executivo. |
| 5. Sistemas que dão suporte às atividades de contato com clientes, oferta de produtos e serviços, fechamento de pedidos etc. | () | Sistemas de Informação de vendas e marketing. |

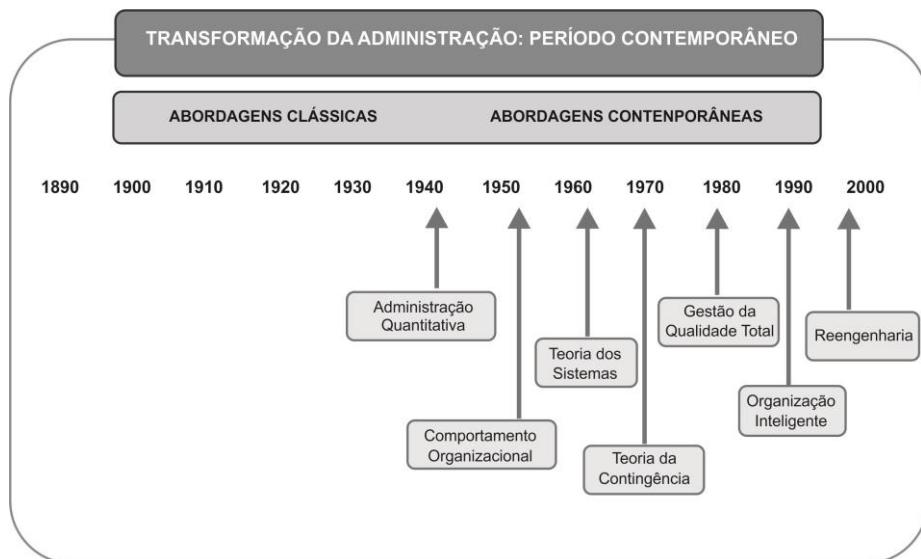
Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 3 – 5 – 4 – 1.
- b) 4 – 3 – 1 – 2 – 5.
- c) 2 – 3 – 1 – 4 – 5.
- d) 3 – 4 – 1 – 5 – 2.
- e) 4 – 2 – 1 – 3 – 5.

- 13 - A questão que envolve o uso de pacotes comerciais de software e desenvolvimento próprio é especialmente direcionada aos ERPs. As alternativas abaixo representam algumas vantagens dos ERPs. Qual delas está relacionada com a aquisição de pacotes comerciais de software?**

- a) Foco na atividade principal da empresa e custos de treinamento.
- b) Custos de treinamento e interação com único fornecedor.
- c) Interação com único fornecedor e sistema totalmente integrado.
- d) Sistema totalmente integrado e atualização tecnológica permanente.
- e) Atualização tecnológica permanente e foco na atividade principal da empresa.

- 14 - A Segunda Guerra Mundial foi um marco na ciência administrativa, pois a partir dela surgiram concepções com características próprias e diferenciadas daquelas vistas no período clássico. Dentre elas, podemos destacar (...) a Administração Quantitativa; o Comportamento Organizacional; a Teoria dos Sistemas; e a Teoria da Contingência. Identificamos, também, a Gestão da Qualidade Total, a Organização Inteligente e a Reengenharia como linhas teóricas aplicadas pelas organizações para atingir sua melhoria contínua.



Fonte: JACOBSEN, A. de L., MORETTO NETO, L.. Teorias da Administração II. Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2009, p. 84.

A partir do seu conhecimento sobre as escolas e abordagens do pensamento administrativo do período contemporâneo, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

1. Técnicas baseadas em modelos matemáticos. Destacam-se abordagens como Teoria Estatística da Decisão, ou decisões estatísticas, Programação linear, Teoria das Filas, Teoria dos Grafos, Teoria dos Jogos, Simulação e Previsão, Análise de Ponto de Equilíbrio.
2. As organizações devem lutar para entender melhor o que sabem, o que precisam saber e o que devem fazer a esse respeito, pois há um conhecimento subjacente em rotinas e práticas organizacionais que pode ser transformado em produtos e serviços diferenciados, obtendo, dessa forma, vantagem competitiva.
3. O funcionamento do sistema organizacional está baseado em um processo dinâmico que transforma insumos (recursos) em produtos ou serviços e que influencia e é influenciado pelo seu meio externo.
4. Tem como aspecto importante a conclusão de que as condições do ambiente causam as transformações no interior das organizações e que não se consegue alto nível de sofisticação organizacional com a aplicação de apenas um modelo.
5. Constitui o processo de iniciar tudo a partir do zero, revisando o modo de a organização fazer os negócios e, dessa forma, reconstruindo-a.
6. Considerando as pessoas como seres formadores da organização, essa escola se preocupou em garantir a integração dos objetivos individuais com os da organização.
7. Abordagem caracteristicamente integrativa, que busca a satisfação dos consumidores pelo uso de ferramentas e técnicas destinadas a atingir alta qualidade em bens e serviços.

- () Administração Quantitativa.
- () Comportamento Organizacional.
- () Escola Sistêmica.
- () Teoria Contingencial.
- () Gestão da Qualidade Total.
- () Organizações Inteligentes.
- () Reengenharia.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 6 – 5 – 4 – 2 – 3 – 7 – 1.
- b) 6 – 5 – 1 – 3 – 2 – 4 – 7.
- c) 5 – 6 – 3 – 4 – 7 – 2 – 1.
- d) 1 – 7 – 4 – 2 – 6 – 3 – 5.
- e) 1 – 6 – 3 – 4 – 7 – 2 – 5.

15 - A partir do entendimento de sua compreensão de conceitos básicos das Tecnologias da Informação, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

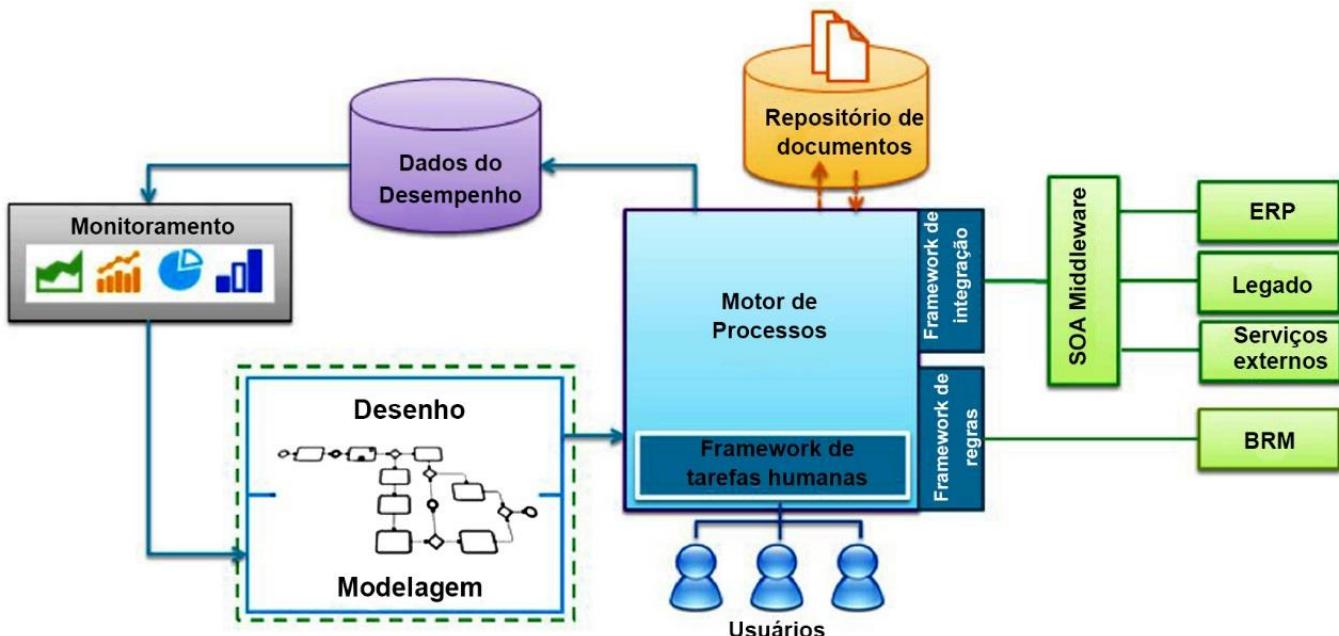
1. Coleção organizada de fatos e informações, constituindo dois ou mais arquivos de dados relacionados.
2. Maior rede de computadores do mundo, consistindo em milhares de redes interligadas que trocam informações simultânea e livremente.
3. Transmissão eletrônica de sinais para comunicações, que permite que as organizações realizem processos e tarefas por meio de redes efetivas de computadores.
4. Equipamento do computador utilizado para realizar atividades de entrada, processamento e saída. Os equipamentos de entrada incluem teclado, mouse etc.
5. São programas que comandam a operação do computador.
6. Envolve sistemas de informações interconectados.

- Aplicações.
- Hardware.
- Software.
- Banco de dados.
- Telecomunicações.
- Internet.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 6 – 4 – 5 – 1 – 2 – 3.
- b) 5 – 1 – 6 – 4 – 3 – 2.
- c) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6.
- d) 6 – 4 – 5 – 1 – 3 – 2.
- e) 5 – 2 – 1 – 3 – 6 – 4.

A imagem abaixo é referência para a questão 16.



Fonte: MUNHOZ, J. P. Gestão da Tecnologia da Informação. Guarapuava: Unicentro, 2015, p. 23

16 - Com base na imagem, assinale a alternativa que corresponde a uma descrição para *Enterprise Resource Planning* (ERP).

- a) A implantação de *Enterprise Resource Planning* numa empresa permite promover a redundância de informações, pois ele faz com que os dados provindos da utilização dos sistemas de informação gerenciais fiquem replicados em várias fontes de dados.
- b) Os projetos para implantação de *Enterprise Resource Planning* nas empresas não envolvem grandes complexidades, pois estão pautados em conhecimento interno das organizações, principalmente sobre seus próprios processos e operações.
- c) As operações manuais devem ser mantidas ao mesmo tempo durante o uso de um *Enterprise Resource Planning*, pois esta prática gera um benefício intangível, possibilitando a manutenção das atividades dos colaboradores da organização.
- d) *Enterprise Resource Planning* é uma arquitetura de software que facilita o fluxo de informação entre todas as funções dentro de uma companhia, tais como logística, finanças e recursos humanos. O ERP automatiza os processos de uma empresa, com a meta de integrar as informações através da organização, eliminando interfaces complexas e caras entre sistemas não projetados para conversarem.
- e) *Enterprise Resource Planning* é uma estratégia de gestão de negócios através do relacionamento com o cliente, para a realização de maior lucratividade e ganhos de vantagem competitiva, destacando para isto a participação da tecnologia como forma de automatizar os diversos processos de negócio, como vendas, marketing, serviços ao consumidor e suporte a campo.

17 - Sobre a mudança cultural de “dono” para “responsável” pela informação, a partir do uso de um ERP, assinale a alternativa correta.

- a) Sentir-se “responsável” pela informação era consequência de sistemas não integrados.
- b) Sentir-se “dono” da informação era consequência do uso de pacotes de software.
- c) Sentir-se “dono” da informação era consequência de sistemas não integrados.
- d) Sentir-se “responsável” pela informação era consequência do uso de pacotes de software.
- e) Sentir-se “dono” da informação era consequência do uso de bases de dados.

18 - CASO 1 – Colgate-Palmolive usa o ERP para aperfeiçoar sua cadeia de suprimento

A Colgate-Palmolive é líder mundial em produtos de saúde bucal (soluções bucais, pasta de dentes e escova de dentes) e um importante fornecedor de produtos de higiene pessoal (produtos para bebês, desodorantes, xampus e sabonetes). Além disso, sua subsidiária Hill's Health Science Diet é uma marca mundial em alimentos para animais de estimação. As vendas no exterior são cerca de 70% da receita total da Colgate. Para permanecer competitiva, a Colgate busca continuamente aprimorar sua cadeia de fornecimento, na qual milhares de fornecedores e consumidores interagem com a empresa. Ao mesmo tempo, a Colgate enfrenta os desafios de acelerar o desenvolvimento de novos produtos, o que tem sido um fator para impulsionar um crescimento mais rápido das vendas e aumentar sua fatia no mercado. Além disso, a Colgate está descobrindo maneiras de oferecer aos clientes uma maior escolha de melhores produtos a um menor custo para a empresa, o que cria complexidade nas cadeias de fornecimento e de fabricação. Para administrar e coordenar melhor seus negócios, a Colgate iniciou uma implementação de ERP para permitir que a empresa acesse dados de forma mais precisa e rápida e reduzir os custos. Um fator importante para a Colgate era se poderia utilizar o software ERP em todo o espectro dos negócios. A Colgate necessitava da capacidade de coordenar globalmente e atuar localmente. A divisão americana da Colgate instalou o SAP R/3 para essa finalidade.

Texto extraído de TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly & POTTER, Richard E. Administração de tecnologia de informação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p.307.

Sobre os ERPs, considere os seguintes itens:

1. Adoção de interfaces B2C.
2. Adoção de interfaces B2B.
3. Melhores práticas de negócio (*best practices*).
4. Redução de trabalhos e inconsistências.

Os ERPs são sistemas de informação que pressupõem:

- a) 1 apenas.
- b) 2 apenas.
- c) 3 e 4 apenas.
- d) 1 e 2 apenas.
- e) 2 e 3 apenas.

19 - CASO 2 – Problemas de integração de ERP na Hershey

No final de 1999, a Hershey Foods Corporation apresentou uma queda de 19% na receita do terceiro trimestre devido a problemas de computação. O principal problema, segundo a empresa, foi o seu novo sistema de pedido e distribuição, que usava software da SAP (o ERP) e da Siebel Systems (o CRM). Como o sistema integrado surgiu em 1999, a Hershey não conseguiu atender todos os pedidos e colocar os produtos nas prateleiras a tempo. Os problemas continuaram por vários anos, levando a Hershey a perder fatia de mercado e várias centenas de milhões de dólares.

Texto extraído de TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly & POTTER, Richard E. Administração de tecnologia de informação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p.308-309.

É fato de que os ERPs são sistemas integrados e, este é um fator no qual reside grande parte das vantagens em sua adoção. Qual a causa, portanto, dos problemas enfrentados pela Hershey se a empresa utiliza um dos melhores ERPs do mercado?

- a) A causa reside no sistema da Siebel Systems.
- b) A causa reside no sistema da SAP.
- c) A causa reside nos problemas de computação.
- d) A causa reside no novo sistema de pedido e distribuição.
- e) A causa reside na perda da fatia de mercado.

20 - CASO 3 – Como o software de gerenciamento de cadeia de fornecimento de 400 milhões da Nike falhou

O problema empresarial. Em algumas lojas, os fãs do tênis de corrida Air Terra Humara 2 da Nike tiraram a sorte grande. Vendido normalmente por mais de US\$ 100, eles estavam sendo vendidos por menos de US\$ 50 no outono de 2001. O preço baixo era o resultado do colapso na cadeia de fornecimento da Nike, que foi atribuído a um problema de software. A aplicação de previsão de demanda da Nike deveria prever a demanda e planejar suprimentos de matéria-prima e produtos acabados. Mas a aplicação aparentemente superestimou a demanda para certos tênis em alguns locais e subestimou a demanda em outros. Como resultado, algumas matérias-primas foram compradas em excesso e os níveis de estoque de outros materiais foram insuficientes. Certos modelos de tênis (como o Air Terra) foram fabricados em excesso, enquanto os mais procurados tiveram sua produção insuficiente. Para acelerar a colocação dos últimos no mercado, a Nike teve que gastar cerca de US\$ 5 por par em custos de frete aéreo, comparados com o custo normal de 75 centavos pelo frete marítimo. No total, a Nike atribuiu cerca de US\$ 100 milhões em vendas perdidas no terceiro trimestre de 2001 apenas como resultado deste problema. A solução da TI. A Nike havia decidido comprar o software de aplicação da i2, um grande fornecedor de software de cadeia de suprimento. Mas a empresa insistiu em modificar o software i2 padrão e personalizá-lo para as suas necessidades. Especificamente, a Nike queria uma previsão por modelo (várias centenas de modelos), por cor e por tamanho. Isso gerou uma necessidade de realizar milhares de previsões, muito rapidamente, para responder em tempo hábil às mutantes condições de mercado e preferências de consumidores.

Texto extraído de TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly & POTTER, Richard E. Administração de tecnologia de informação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p.420.

Sobre desenvolvimento interno versus aquisição de pacotes, considere as seguintes afirmativas:

1. A facilidade em implantar modificações é uma vantagem do desenvolvimento interno.
2. Domínio do código-fonte é uma vantagem do desenvolvimento interno.
3. O não pagamento de licenças é uma vantagem do desenvolvimento interno.
4. Adoção de práticas consagradas é uma vantagem da aquisição de pacotes.

O problema ocorrido no caso da Nike reflete a tentativa, mal sucedida, de combinar vantagens de duas abordagens, teoricamente, distintas entre si. Assinale a alternativa que corresponde à tentativa mal sucedida implantada pela Nike.

- a) Somente 1 e 4.
 b) Somente 2 e 3.
 c) Somente 1 e 3.
 d) Somente 2 e 4.
 e) Somente 1, 3 e 4.