

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### » ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO «

**21.** A coleção de um conjunto de evidências sendo interpretada segundo um propósito relevante e de consenso para um público alvo, é o conceito de:

- a) informação.      b) dado.      c) conhecimento.      d) aprendizagem.      e) sistema.

**22.** De acordo com autores, verificam-se, atualmente, transformações na concepção de conceitos para os componentes básicos de sistemas de informação, incluindo o deslocamento de indivíduos para os sistemas. Consequentemente, já não parece absoluto o entendimento de competência ou da capacidade de compreender, de raciocinar, comprometido, não diretamente com a ação, mas sim com os aspectos lógico-matemático-linguísticos de sua representação. Este conceito refere-se a:

- a) conhecimento.  
b) sabedoria.  
c) inteligência.  
d) informação.  
e) dado.

**23.** Quanto às características diferenciadoras entre dado, conhecimento e informação, analise as afirmativas a seguir e marque (V) para Verdadeira(s) ou (F) para Falsa(s).

- I. Os dados são de difícil estruturação, captura e transferência.
- II. O principal requisito para a geração do conhecimento é a interpretação consensual.
- III. A natureza da informação é predominantemente explícita.
- IV. A informação é percebida pela organização como de grande valor.
- V. Os dados têm seu foco na operação.
- VI. As abordagens administrativas que promovem os dados são o gerenciamento do sistema de informação.
- VII. As tecnologias que promovem a informação são batch e OLTP.
- VIII. As tecnologias que promovem o conhecimento são datamining, natural language, processing systems, artificial intelligence e text mining.

Assinale a alternativa que corresponde corretamente à análise.

- a) (F), (V), (F), (V), (F), (V), (F) e (V)  
b) (V), (V), (F), (V), (F), (V), (F) e (V)  
c) (F), (F), (V), (F), (V), (F), (F) e (V)  
d) (V), (F), (V), (F), (V), (F), (V) e (V)  
e) (V), (F), (V), (F), (F), (V), (F) e (V)

**24.** O termo sistemas de informação é bastante amplo, dando margem para os estudiosos exporem seus posicionamentos na procura de um núcleo comum a todos eles. As afirmações a seguir são transcrições de definições de sistemas de informação de diversos autores. Elas estão corretas, EXCETO:

- a) Sistema de informação é uma série de elementos ou componentes interrelacionados que coletam, manipulam, disseminam os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback.
- b) Sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes interrelacionados que coleta, processa, armazena e distribui informação para dar suporte a tomada de decisão e ao controle da organização.
- c) Sistema de informação é um sistema especializado no processamento e na comunicação de dados ou de informações, sendo constituído por um conjunto de módulos de comunicação, de controle, de memórias e de processadores interligados entre si, e por meio de uma rede com protocolo comum.
- d) Sistema de informação é um conjunto de componentes organizados que realizam a coleta, transmissão, armazenamento e processamento de dados, fornecendo informações para o desenvolvimento de ações.
- e) Sistema de Informação é uma série de dados interrelacionados, sem ordem específica, que coletam e disseminam informações rumo a uma meta comum, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo desorganizado de transformação.

**25.** Com o aumento dos estudos sobre a Administração de Sistemas de Informação, verificou-se que há uma relação hierárquica a partir da possibilidade/capacidade de manipulação/transmissão. Marque a alternativa que apresenta corretamente toda relação hierárquica.

- a) Dado, conhecimento, informação, sabedoria e inteligência.
- b) Dado, conhecimento, inteligência, informação e sabedoria.
- c) Dado, informação, inteligência, conhecimento e sabedoria.
- d) Dado, informação, conhecimento, inteligência e sabedoria.
- e) Dado, informação, sabedoria, conhecimento e inteligência.

**Segundo as informações apresentadas no texto, responda às questões de 26 a 28.**

Os softwares ou programas de computador são conjuntos de comandos, instruções ou ordens elaboradas pelo cliente e/ou usuário para o computador cumprir, visando resolver problemas e desenvolver atividades ou tarefas específicas. Eles são escritos em esquemas de códigos chamados linguagens de programação, que fornecem instruções ao computador para que esse possa executar uma atividade de processamento e atingir um objetivo. A linguagem de programação deve ser convertida para linguagem de máquina, para ser executada pela UCP e isso é realizado pelos softwares chamados compiladores, que funcionam como um tradutor de linguagem, convertendo o código fonte em código objeto executável.

- 26.** Atualmente, existem diversos tipos de softwares e eles continuam surgindo e/ou sendo aperfeiçoados. Quanto à nomenclatura/tipologia de software, as afirmativas abaixo são verdadeiras, EXCETO.
- a) Sistema operacional, de automação e utilitário.
  - b) Software de base aplicada, utilitários e de automação.
  - c) Software de automação comercial, de automação industrial e de automação de serviços.
  - d) Sistemas tutoriais, softwares educativos e de realidade virtual.
  - e) Softwares de cópia, compiladores e compactadores.
- 27.** Quando falamos sobre: Uma ferramenta rica em demonstração de dados e que possibilita armazenar, organizar, classificar, recuperar e manipular dados, favorecendo uma grande diversidade de aplicações e que para ser efetivo, exige do usuário e/ou cliente maior atenção, análise e planejamento, diz respeito a:
- a) planilha eletrônica do Excel®.
  - b) banco de dados.
  - c) processadores de texto.
  - d) software de apresentação de dados.
  - e) software de cópia e armazenagem externa.
- 28.** Quando um software é compartilhado com vários clientes e ou usuários, tal como uma rede de computadores, executando várias atividades ao mesmo tempo, quanto ao tipo de processamento, ele é classificado como:
- a) Descentralizado.
  - b) Batch.
  - c) On-line.
  - d) Real time.
  - e) Time-sharing.
- 29.** Os sistemas de telecomunicações e seus respectivos recursos também são partes integrantes da tecnologia da informação e são subsistemas especiais do sistema de informação global das empresas. Das alternativas a seguir, marque a afirmativa correta.
- a) No modo de transmissão assíncrona, os caracteres ou bytes são transmitidos em pequenos blocos cercados por bits que indicam onde começa e onde termina a mensagem, um de cada vez.
  - b) No modo de transmissão síncrona, os caracteres ou bytes são transmitidos em blocos menores sem a necessidade de sequência de controle e de verificação de integridade.
  - c) Para que ocorra o processamento de dados com a utilização de recursos de telecomunicações, o sistema de telecomunicações e todos os seus componentes de hardware devem estar interligados.
  - d) As redes de computadores permitem o compartilhamento de informações e de periféricos; dessa forma, centralizando o poder na administração de negócios.
  - e) As redes locais podem ser classificadas em PAN, WPAN, LAN e WAN.

30. Analise as afirmativas e marque (V) para Verdadeira(s) ou (F) para Falsa(s).

- I. Sem a ampla capacidade de imaginar e projetar os novos conceitos de negócios com o uso de tecnologia da informação, as empresas fracassam na criação do futuro, não porque sejam incapazes de predizê-lo, mas porque não conseguem imaginá-lo.
- II. As empresas dos mais diversos portes utilizam as ferramentas de TI na resolução de seus problemas administrativos. Muitos desses sistemas de informação em uso geram informações para uso futuro, prospectando cenários de longo prazo e avaliando possibilidades diversas.
- III. Os skunk works são grupos de trabalho que as empresas separam especialmente para desenvolver determinadas tecnologias ou produtos sem que eles saiam das operações normais da empresa.

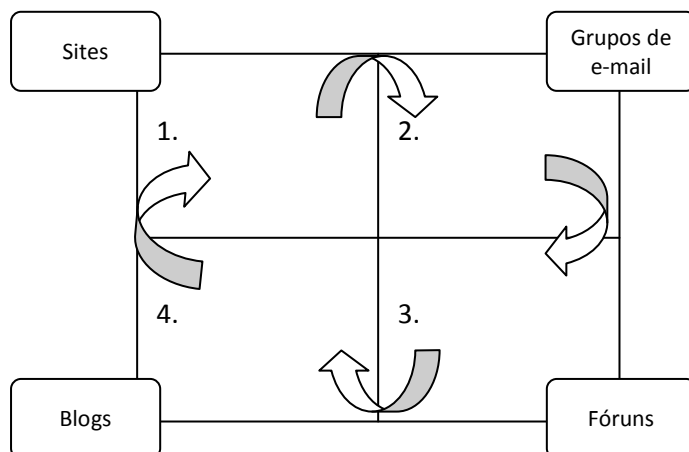
A alternativa que representa a sequência correta é:

- a) (V), (F) e (V)      b) (V), (V) e (F)      c) (V), (F) e (F)      d) (F), (V) e (V)      e) (F), (F) e (V)

31. Pesquisadores buscam, continuamente, novas estratégias para o desenvolvimento do conhecimento e da inteligência empresarial. Partindo da afirmação que há duas formas de conhecimento e que elas são convertidas em quatro modos, marque a alternativa que apresenta corretamente o modo de conversão.

- a) Externalização diz respeito à conversão do conhecimento explícito em explícito.
- b) Socialização é a conversão do conhecimento tácito em tácito.
- c) Combinação é a conversão do conhecimento tácito em explícito.
- d) Internalização é a conversão do conhecimento explícito em tácito
- e) Ambientação é a multiconversão dos diversos conhecimentos.

32. A comunicação entre os participantes de um núcleo organizacional viabilizou a transmissão dos conhecimentos tácitos e explícitos, gerando e alimentando um ciclo virtuoso que, também, permitiu o estabelecimento de vantagens competitivas importantes. Marque a alternativa que corresponde a sequência espiral do modo de conversão do conhecimento, relacionando-o com as ferramentas de TI.



- a) 1. Socialização; 2. Internalização; 3. Externalização; 4. Combinação.
- b) 1. Internalização; 2. Socialização; 3. Externalização; 4. Combinação.
- c) 1. Internalização; 2. Externalização; 3. Socialização; 4. Combinação.
- d) 1. Socialização; 2. Internalização; 3. Combinação; 4. Externalização.
- e) 1. Internalização; 2. Socialização; 3. Combinação; 4. Externalização.

**33.** No que se refere à forma como as redes são organizadas ou configuradas, o primeiro ponto que deve ser mencionado é o que diz respeito à conexão física dos equipamentos. Este ponto determina a relação entre flexibilidade e a capacidade de expansão das redes. A topologia em que cada equipamento possui seu próprio cabo, no qual pode trafegar um sinal único, é chamada de:

- a) Topologia PAN
- b) Topologia Linear
- c) Topologia Bus
- d) Topologia em Anel
- e) Topologia Estrela

**34.** \_\_\_\_\_ é um equipamento utilizado na conexão de redes. Sua característica é escolher o caminho mais apropriado para o envio de pacotes de dados de um equipamento para outro na rede. Este caminho pode ser o menos congestionado ou mais curto.

A palavra que completa, corretamente, a lacuna acima é:

- a) Bridge
- b) Switch
- c) Modem
- d) Hub
- e) Roteador

**35.** Para que dois ou mais equipamentos, em uma rede, troquem informações, é necessário que eles adotem o mesmo padrão de comunicação.

As alternativas apresentam tipos de protocolo, exceto:

- a) TCP/IP
- b) FTP
- c) POP
- d) HTMP
- e) SMTP

**36.** As afirmativas abaixo são transcrições de conceitos de banco de dados.

Marque a alternativa que apresenta corretamente o conceito.

- a) Banco de dados é o resultado da coleta de dados organizados para servir a muitas aplicações, eficientemente, pelo armazenamento de dados em arquivos separados para cada aplicação.
- b) Banco de dados é um conjunto lógico e ordenado de dados sem significado direto, como uma coleção aleatória.
- c) Banco de dados é um conjunto de informações manipuláveis de naturezas diferentes, inseridas em locais diversos e obedecendo à um padrão de armazenamento.
- d) Banco de dados é um sistema de armazenamento e organização lógica e física de dados, que permite que eles sejam lidos, editados, complementados ou excluídos com a utilização de sistemas manuais ou automáticos, incorporados ao banco de dados ou externos a ele.
- e) Banco de dados é um sistema computadorizado de armazenamento de dados e de informações, e não de arquivos relacionados.

**37.** Um sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) ou (DBMS), é um conjunto de programas de computador que controla a criação, a manutenção e o uso dos bancos de dados por uma organização e seus usuários finais. Os pacotes de gerenciamento de bancos de dados estão disponíveis para microcomputadores, computadores de médio porte e *mainframes*.

Marque a alternativa que apresenta corretamente as principais funções de um SGBD.

- a) Desenvolvimento de banco de dados, consulta de banco de dados, manutenção de banco de dados e desenvolvimento de aplicações.
- b) Desenvolvimento de banco de dados, consulta de banco de dados, inserção de dados e manutenção de banco de dados.
- c) Avaliação de aplicações, desenvolvimento de banco de dados, inserção de dados e manutenção de banco de dados.
- d) Manutenção de banco de dados, inserção de dados, consulta de banco de dados e Desenvolvimento de banco de dados.
- e) Desenvolvimento de aplicações, desenvolvimento de banco de dados, inserção de dados e avaliação de aplicações.

**38.** O que diferencia um banco de dados (e de informações) de um simples conjunto de arquivos são algumas características que, embora nem sempre estejam presentes, são encontradas em muitos bancos de dados modernos.

RELACIONE as colunas I e II que descrevem as principais características dos bancos de dados e de informações.

COLUNA I	COLUNA II
I. Controle de Redundância	( ) Permite que os dados e informações sejam transpostos de um meio para outro sem que isso acarrete qualquer tipo de perda.
II. Garantia de Integridade dos dados e Informações	( ) Possibilidade de crescimento do banco de dados sem a perda significativa de performance, o que pode envolver a mudança de esquema de armazenamento e/ou de plataforma.
III. Independência do meio físico de armazenagem	( ) Sistema ou técnica que impossibilita que uma mesma informação seja armazenada diversas vezes no banco de dados.
IV. Escalabilidade	( ) Sistema de controle e recuperação de falhas que garante a imparcialidade dos dados e informações ou a possibilidade de recuperação em caso de problemas.

Marque a alternativa que corresponde à sequência correta.

- a) (II), (IV), (I) e (III)
- b) (II), (I), (IV) e (III)
- c) (IV), (I), (III) e (II)
- d) (IV), (III), (I) e (II)
- e) (III), (IV), (I) e (II)

- 39.** Marque a alternativa que apresenta a sequência evolutiva dos principais sistemas que serviram de base para o desenvolvimento do *enterprise resource planning* (ERP).
- a) PICS, MRP, MRP-II, BILL e COPICS
  - b) BILL, PICS, MRP, COPICS e MRP-II
  - c) PICS, COPICS, MRP, MRP-II, BILL
  - d) BILL, MRP-II, MRP, COPICS, PICS
  - e) MRP, MRP-II, BILL, PICS, COPICS
- 40.** Atualmente, os sistemas do tipo ERP são utilizados por empresas dos mais variados tamanhos e segmentos. Os principais blocos de ERP, numa indústria de manufatura, são comercial, produção e manufatura. Quais os módulos básicos que o bloco comercial possui? Marque a alternativa CORRETA.
- a) Compras, pedidos, planejamento agregado, previsão de entrega, custos operacionais e custos de venda.
  - b) Planejamento agregado, previsão de demanda, pedidos, estoque de produtos, faturamento e recebimento.
  - c) Financeiro, custos de pedidos, custos de compras, pedidos, expedição, logística interna.
  - d) Previsão de demanda, pedidos, estoque de produtos acabados, expedição, faturamento, e logística externa.
  - e) Custos, previsão de custos de pedidos, previsão de vendas, estoques de matéria-prima.
- 41.** O total integrado de todo o pessoal, procedimentos, dados e equipamentos empresariais em um sistema abrangente que produz as informações requeridas para todos os níveis da organização, é o conceito de:
- a) SRG – Sistema de Relatórios Gerenciais.
  - b) IFCA – Information For Competitive Advantage.
  - c) SIG – Sistema de Informações Gerenciais.
  - d) ERP – Enterprise Resource Planning.
  - e) STP – Sistema de Processamento de Transação.

**42.** Os sistemas de informações gerenciais, também chamados de sistemas de apoio à gestão empresarial ou sistemas gerenciais, contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para o gestor. As afirmativas descrevem exemplos de informações agrupadas no SIG que se enquadram nessa classificação. Identifique as afirmativas verdadeiras e as afirmativas falsas e marque a sequência CORRETA.

- I. PLANEJAMENTO E CONTROLE DE PRODUÇÃO informa a quantidade total produzida.
- II. FATURAMENTO apresenta o valor do faturamento do dia, valor acumulado no mês.
- III. CONTAS A PAGAR informa ao gestor o valor de cada título e suas datas de vencimento.
- IV. ESTOQUE apresenta o estoque de material distribuído por grupo de materiais.
- V. CONTABILIDADE FISCAL apresenta ao gestor o valor de lançamentos.

- a) (V), (V), (F), (V) e (F)
- b) (V), (F), (F), (V) e (V)
- c) (F), (V), (V), (F) e (F)
- d) (F), (F), (F), (V) e (F)
- e) (F), (F), (V), (F) e (F)

**43.** Os processos de venda (ou do lado da venda) envolvendo o e-commerce são divididos em três etapas principais: marketing/descoberta, processamento de operações e atendimento e suporte. Essas etapas principais são fracionadas em subfases que estão apresentadas, sequencialmente, na alternativa:

- a) Marketing/descoberta, estimativa do mercado e negociação nas condições.
- b) Descoberta do produto, avaliação do produto e condição de negociação.
- c) Controle de pagamento, programação de pedido e atendimento e suporte ao cliente.
- d) Negociação das condições, seleção do pedido e prioridade, recebimento do pedido e faturamento do pedido.
- e) Pagamento do pedido, recebimento do produto, atendimento e suporte ao produto.

**44.** Na internet, as barreiras de tempo, distância e forma são destruídas, podendo as empresas negociar com consumidores de todo mundo a venda de bens e de serviços, 24 horas por dia, sete dias por semana e 365 dias por ano. Um fato básico do varejo na internet é que todos os *web sites* varejistas são criados de modo igual no que tange à localização para seu sucesso em vendas. Marque a alternativa que apresenta corretamente como é chamado o mercado de varejo na internet.

- a) e-Commerce
- b) e-Business
- c) B2b
- d) B2G
- e) e-Tailing



**45.** Uma ampla e rápida reconfiguração do comércio motivada pela evolução das bases do e-business está acontecendo a todo momento na atualidade. O e-business não é apenas um conjunto de transações de e-commerce, é uma redefinição do velho modelo de empresa com a ajuda da tecnologia para o cliente. Das ferramentas apresentadas, qual delas não é uma ferramenta de e-business.

- a) CRM
- b) DOS
- c) ERP
- d) EAI
- e) SCM

**46.** Muitos analistas do setor de e-business acreditam que as capacidades e o potencial da internet, das intranets e das extranets estão impulsionando a demanda por ferramentas de colaboração nos negócios. Haja vista que as ferramentas em software de trabalho colaborativo, de comunicações e de conferências eletrônicas melhoram o cotidiano empresarial. Das alternativas abaixo, identifique e marque qual delas é uma ferramenta de comunicação eletrônica.

- a) Conferência por dados
- b) Videoconferência
- c) Correio de voz
- d) Fóruns de discussão
- e) Conferência por voz

**47.** Os sistemas de apoio a decisão são sistemas de informação computadorizados que fornecem apoio interativo de informações aos gerentes e profissionais durante o processo de tomada de decisão. Os SAD podem utilizar modelos analíticos, dados especializados, as próprias percepções e julgamentos do tomador de decisão e um processo de modelagem computadorizado para apoiar a tomada de decisões empresariais semi estruturadas e não estruturadas.

Analise as afirmativas a seguir e marque a alternativa que responde corretamente.

- I. O formato das informações nos SAD são pré-especificados ou fixos.
  - II. A forma e a frequência das informações nos SAD dependem das consultas e apresentam respostas interativas.
  - III. Quanto ao processamento das informações, elas são produzidas por extração e manipulação dos dados do negócio.
- a) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
  - b) Apenas a afirmativa I está correta.
  - c) Apenas a afirmativa II está correta.
  - d) Apenas a afirmativa III está correta
  - e) Apenas afirmativas II e III estão corretas.

**48.** As alternativas apresentam tipos de modelagem analítica, quando do uso de um SAD, EXCETO.

- a) Análise do tipo if-do.
- b) Análise de sensibilidade.
- c) Análise de busca de metas.
- d) Análise de otimização.
- e) Análise do tipo what-if.

**49.** No processo de definição de metodologias para o desenvolvimento e implantação de sistemas de informação, elas são entendidas como um roteiro que permite o uso de uma ou várias técnicas por opção dos desenvolvedores do sistema de informação ou software. As premissas das metodologias para o desenvolvimento e implantação de sistemas de informação são \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_.

A sequência que completa corretamente as lacunas é:

- a) modularidade, equipe multidisciplinar e projeto lógico.
- b) estudo preliminar, projeto lógico e projeto físico.
- c) patrocinador, gestor e equipe multidisciplinar.
- d) modularidade, sua própria existência e equipe multidisciplinar.
- e) gestor técnico, coordenador de projeto e engenheiro.

**50.** As fases do processo de desenvolvimento de sistemas de informação são estudo preliminar, análise do sistema atual e projetos. Marque a alternativa que apresenta uma subfase do processo de estudo preliminar.

- a) Detalhar os requisitos funcionais.
- b) Identificar os fatores críticos.
- c) Elaborar macro propostas.
- d) Especificar modelos de dados.
- e) Detalhar lógica do processo.