

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1. Na lei nº 9.610, o programa de computador é enquadrado como
 - a) obra de caráter criativo.
 - b) bem material.
 - c) serviço prestado.
 - d) invenção.
2. Assinale a alternativa que, de acordo com a lei nº 9.609, contém o período máximo em que os direitos sobre um programa de computador estão protegidos.
 - a) 20 anos.
 - b) 5 anos.
 - c) 10 anos.
 - d) 50 anos.
3. O Comitê Gestor da Internet, criado pela portaria Interministerial nº 147 de 1995, tem como atribuições, **EXCETO**,
 - a) punir o mau uso dos recursos da Internet no país.
 - b) coletar, organizar e disseminar informações sobre serviços Internet.
 - c) recomendar padrões e procedimentos técnico-operacionais para a Internet no país.
 - d) coordenar o registro de nomes de domínios.
4. Considere as seguintes afirmações sobre a pirataria de *software*:
 - I. A lei brasileira impõe penalidades, através de ação cível, sobre as empresas, e ação criminal, sobre diretores e pessoas físicas.
 - II. É considerada pirataria a reprodução de programas de computação além do número de cópias licenciadas pelo usuário, constituindo violação de direitos autorais e dos contratos de licença.
 - III. Os crimes cometidos através da internet não resultam em abertura de processo civil e criminal.
 - IV. O comércio ilegal de *software* é passível de punição, ao contrário da cópia de programas.

Estão corretas apenas as afirmativas

 - a) II e IV.
 - b) I, II e IV.
 - c) I e II.
 - d) I e III.
5. Relacionado a crimes digitais, qual a alternativa **INCORRETA**?
 - a) Enquanto não existirem leis específicas, as condutas dos crimes digitais deverão ser adequadas ao Código Penal.
 - b) O indivíduo que realizar a interceptação de comunicações em sistemas informáticos é passível de punição, de acordo com a lei nº 9.296.
 - c) A Polícia Federal possui o Departamento de Crimes por Computador que é responsável por investigar e descobrir fraudes em sistema de informática.
 - d) A punição para crime informático é complexa, pois é impossível identificável o infrator.

6. De acordo com o disposto na lei nº 9.609, considere as seguintes afirmações:

- I. O empregado tem direito exclusivo sobre o programa desenvolvido durante o contrato de trabalho.
- II. Quem utilizar ou reproduzir ilegalmente o *software* poderá ser processado também por crime de sonegação fiscal.
- III. As empresas que adquirirem um *software* poderão alugá-lo sem a autorização do autor.
- IV. A assistência técnica será prestada ao consumidor por quem comercializar o produto, durante o prazo de validade do *software*, ressalvado o que determina o Código de Defesa do Consumidor.

Estão corretas apenas as afirmativas

- a) I e III.
- b) II e IV.
- c) I e II.
- d) II e III.

7. As empresas estudam as necessidades de informações de seus gerentes e projetam seus sistemas de informações de marketing a fim de satisfazê-las. Para tanto, um sistema de informações de *marketing* se dedica a:

- a) coletar, classificar, analisar, avaliar e distribuir as informações necessárias para aqueles que tomam a decisão de *marketing*.
- b) coletar, classificar, analisar, avaliar e detalhar as informações necessárias para aqueles que tomam a decisão de *marketing*.
- c) coletar, adaptar, analisar, avaliar e distribuir as informações necessárias para aqueles que tomam a decisão de *marketing*.
- d) coletar, classificar, analisar, avaliar e reter as informações necessárias para aqueles que tomam a decisão de *marketing*.

8. Na área de gestão em informática, para se compreender totalmente os sistemas de informação, é preciso conhecer suas dimensões mais amplas, que são:

- a) avaliativa, humana e organizacional.
- b) administrativa, humana e computacional.
- c) humana, organizacional e tecnológica.
- d) administrativa, comportamental e organizacional.

9. Para a implementação de qualquer sistema de informações gerenciais, existem basicamente quatro métodos, dentre esses o de implementação modular, que é

- a) um processo de instalação do sistema por partes em setores da organização.
- b) a instalação do novo sistema projetado, que é feita de uma só vez.
- c) a implementação direta de um novo sistema em uma unidade organizacional de cada vez.
- d) a instalação de um novo sistema projetado feito em etapas ao longo da organização inteira.

10. Existem inadequações operacionais de um sistema de informações gerenciais – SIG, as quais a gestão deve estar atenta. Uma das ações mais importantes que os gerentes podem fazer é manter constantemente claras as metas do SIG, que é

- a) observar os conteúdos de relatórios.
- b) prover informações para a tomada de decisão na organização.
- c) acompanhar o desequilíbrio de estoque.
- d) monitorar as falhas de projeto.

11. Empresas desenvolvem sistemas de informação de *marketing*, que oferecem à administração dados detalhados sobre:

- a) necessidades do vendedor, opções de consumo do comprador e produtos similares.
- b) necessidades do comprador, preferências do comprador e comportamento do comprador.
- c) comportamento do comprador, preferências do comprador e preços de produtos.
- d) comportamento do vendedor, padrões de consumo do comprador e preços de produtos.

12. Os traços pessoais atuais considerados importantes de líderes bem-sucedidos incluem
- a) autoconfiança.
 - b) idade.
 - c) personalidade.
 - d) sexo.
13. A variável contingencial crítica no modelo situacional de Liderança, de Hersey-Blanchard, é a
- a) recompensa.
 - b) maturidade dos seguidores.
 - c) estrutura da tarefa.
 - d) inteligência emocional.
14. Dentre as principais teorias de conteúdo de motivação, a “Teoria da Hierarquia das Necessidades de Abraham Maslow, define que as necessidades humanas de auto-realização são aquelas que
- a) relacionam-se à participação em grupos.
 - b) mantêm as pessoas sob relação de dependência com a empresa.
 - c) algumas pessoas têm de ser o seu melhor.
 - d) dirigem o comportamento do indivíduo quando não foram satisfeitas.
15. Os elementos da “Teoria dos Dois Fatores”, de Frederick Herzberg, compreendem fatores de higiene e de motivação. Dentre os fatores de motivação, destaca(m)-se
- a) condições do ambiente de trabalho.
 - b) responsabilidade.
 - c) política da empresa.
 - d) remuneração.
16. De acordo com a liderança situacional, não existe um único estilo de influenciar os participantes da organização, mas sim que o estilo de líder está diretamente relacionado ao grau de maturidade dos subordinados. O estilo de líder persuasivo é caracterizado por um comportamento
- a) alto para tarefa e baixo para relacionamento.
 - b) alto para tarefa e alto para relacionamento.
 - c) baixo para tarefa e baixo para relacionamento.
 - d) baixo para tarefa e alto para relacionamento.
17. A resistência à mudança é uma fase inicial prevista em qualquer programa planejado. Uma das causas comuns de resistência à mudança é:
- a) negar que esteja ocorrendo mudança.
 - b) coagir quando a rapidez for essencial.
 - c) comunicar diante da análise imprecisa de dados.
 - d) ameaçar aos hábitos existentes.
18. Entre as habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, a capacidade de lidar com conflitos é vital. Gerentes passam boa parte do tempo lidando com conflitos em suas mais variadas formas. Em relação ao conflito funcional, afirma-se que
- a) cria dificuldades para que os grupos atinjam suas metas.
 - b) resulta de sentimentos de desconfiança em tarefas específicas.
 - c) destrói e prejudica o desempenho de determinadas tarefas.
 - d) estimula as pessoas para um maior grau de cooperação no trabalho.
19. Conflito é um desacordo entre pessoas sobre questões objetivas ou emocionais. O estilo interpessoal de gestão de conflitos que é moderadamente cooperativo e assertivo, barganhando soluções que sejam aceitáveis, nas quais cada parte ganhe um pouco e perca um pouco é a
- a) colaboração.
 - b) concessão.
 - c) evitação.
 - d) acomodação.

20. Nem sempre é possível chegar a acordos integrativos. Quando a disputa atinge o ponto de impasse, a mediação pode ser útil. Então, é correto afirmar que a mediação
- a) envolve uma terceira parte que resolve a disputa por meio de regras.
 - b) ajuda as partes a manter o foco nas questões relevantes.
 - c) é um acordo integrativo e atua sob alta intensidade de conflitos.
 - d) varia de acordo com as regras estabelecidas pelos negociadores.
21. Em se tratando de mudança organizacional e de acordo com a teoria do “Campo de Força”, de Kurt Lewin, cada comportamento é resultado de um equilíbrio entre forças impulsionadoras e restritivas. Qual das alternativas abaixo apresenta dois exemplos de forças restritivas?
- a) Complacência dos membros e novas tecnologias.
 - b) Concorrências de outros grupos e pressões da supervisão.
 - c) Medo da mudança e habilidades bem aprendidas.
 - d) Pressões da supervisão e medo da mudança.
22. As áreas-chave de desempenho ou de resultado são os aspectos da unidade ou da organização que têm que funcionar com eficácia para que toda a unidade ou organização tenha sucesso. Dentre as alternativas abaixo, qual delas contém três (3) padrões usados para medir o desempenho na Gerência de Pessoal?
- a) Absenteísmo dos empregados, liquidez e desempenho individual no trabalho.
 - b) Liquidez, qualidade e volume de vendas.
 - c) Absenteísmo dos empregados, liquidez e relações trabalhistas.
 - d) Absenteísmo dos empregados, desempenho individual dos vendedores e qualidade.
23. No mercado existem empresas distintas entre si, que podem ser agrupadas em categorias diferenciadas, em que surgem, as que se caracterizam por ganho no giro do ativo, diferentemente daquelas que ganham na margem de rentabilidade, somente para citar dois exemplos de análise. Então, diferentes tipos de negócios exigem enfoques diferenciados em sua gestão. Dentre as alternativas abaixo, qual a ênfase correta do tipo de negócio “comércio varejista”?
- a) Giro de estoques.
 - b) Logística.
 - c) Serviços.
 - d) Disponibilidade de produtos.
24. Os objetivos estratégicos são o foco de qualquer negócio. Tais objetivos e estratégias, para alcançá-los, são desdobrados em ações setoriais. Um exemplo de indicador de qualidade e desempenho do setor de recursos humanos do negócio é a satisfação dos
- a) fornecedores.
 - b) colaboradores.
 - c) clientes.
 - d) investidores.
25. Uma referência na gestão de negócios contemporânea é a Gestão da Qualidade Total. Um dos conceitos dessa filosofia de gestão está ligado ao controle de qualidade do produto e depois estendido ao processo de fabricação e à empresa inteira. Para tanto, alguns fatores definem a qualidade, tais como
- a) capacidade de providenciar o produto ou serviço de forma consistente com muitas variações.
 - b) responsabilidade associada à disponibilidade para providenciar produtos e serviços.
 - c) capacidade de providenciar o produto ou serviço de forma consistente com variações mínimas.
 - d) responsabilidade associada à organização para providenciar produtos e serviços.

26. Para analisar as transformações no campo da tecnologia e do processo de trabalho, compara-se o paradigma industrial com o pós-industrial. De tal comparação podem-se aferir as mudanças nas organizações, a serem observadas pelos gestores em seus modelos de gestão, de um estágio de
- a) redução de custos, por meio do controle de salários, para uma fase de aprendizagem na prática integrada ao planejamento a longo prazo.
 - b) redução de custos, por meio do controle de tarefas, para uma fase de aprendizagem na prática integrada ao planejamento a curto prazo.
 - c) redução de custos, por meio da diminuição das tarefas, para uma fase de aprendizagem na prática integrada ao planejamento a longo prazo.
 - d) de manutenção de custos, por meio do controle de salários, para uma fase de aprendizagem na prática integrada ao planejamento a curto prazo.
27. Nas empresas pertencentes ao setor econômico concentrado, como é caso do setor de indústria, o comportamento e desempenho de uma organização têm reflexo direto sobre as outras empresas do setor. Uma das peculiaridades desse setor econômico é
- a) elevado grau de concentração, com poucas empresas sendo responsáveis por grande parcela de mercado.
 - b) baixo grau de concentração, com poucas empresas sendo responsáveis por grande parcela de mercado.
 - c) elevado grau de concentração, com muitas empresas sendo responsáveis por pequena parcela de mercado.
 - d) baixo grau de concentração, com poucas empresas sendo responsáveis por pequena parcela de mercado.
28. As estratégias de gestão de pessoas são freqüentemente fragmentadas em proposições mais estreitas, mais operacionais. Tais estratégias operacionais de gestão de pessoas são a base do planejamento tático dos subsistemas de gestão de pessoas, **EXCETO**,
- a) a remuneração
 - b) o treinamento
 - c) o desenvolvimento
 - d) a rotatividade.
29. O planejamento das atividades e dos processos de gestão de pessoas voltados para a inovação implica:
- a) a cooperação, alta propensão ao risco e alta tolerância ao fracasso.
 - b) o recrutamento interno dos talentos, baixa propensão ao risco e alta tolerância ao fracasso.
 - c) a cooperação, alta propensão ao risco e baixa tolerância ao fracasso.
 - d) o recrutamento externo dos talentos, alta propensão ao risco e baixa tolerância à imprevisibilidade.
30. O conceito mais difundido de empreendedorismo é aquele ligado à criação de novos negócios, o empreendedorismo de *start-up*. Das opções abaixo, qual caracteriza o empreendedorismo de *start-up*?
- a) Construção da imagem da marca.
 - b) Regras claras.
 - c) Horizonte de curto prazo.
 - d) Horizonte de médio prazo.
31. Que tipo de empreendedor começa a trabalhar muito jovem e adquire habilidade de negociação e vendas?
- a) O empreendedor que aprende.
 - b) O empreendedor normal.
 - c) O empreendedor nato.
 - d) O empreendedor herdeiro.
32. Hersey e Blanchard identificam em seu “Modelo de Liderança Situacional” quatro comportamentos específicos de líderes, do estilo mais diretivo ao mais *laissez-faire*. De acordo com essa teoria, para executar uma tarefa, o líder precisará fornecer orientações claras e específicas para que perfil de liderados?
- a) Incapazes ou desmotivados.
 - b) Incapazes, mas motivados.
 - c) Capazes, mas desmotivados.
 - d) Capazes e motivados.

33. Além do poder de referência, um administrador possui quatro tipos de poder que servem de base para o desenvolvimento da liderança. A capacidade de influenciar o comportamento de outras pessoas por causa do conhecimento específico que alguém detém é o tipo de poder
- a) de recompensa.
 - b) coercitivo.
 - c) de especialização.
 - d) legítimo.
34. Uma organização é produtiva quando consegue atingir seus objetivos, transformando matéria prima em produto ao mais baixo custo possível. As medidas mais comuns de eficiência organizacional incluem
- a) o atingimento das metas de vendas da empresa.
 - b) a participação da empresa no mercado.
 - c) o atingimento das necessidades dos clientes da empresa.
 - d) o retorno do investimento da empresa.
35. Um hospital, por exemplo, será eficaz quando
- a) prestar serviços com baixo custo.
 - b) reduzir a média de dias de internação dos pacientes.
 - c) atender com sucesso às necessidades de seus clientes.
 - d) aumentar o número de atendimentos diários.
36. Dentre as alternativas abaixo, é correto afirmar que eficiência
- a) é operar de modo que os recursos sejam mais adequadamente utilizados.
 - b) é fazer certo as coisas certas.
 - c) provoca a manutenção da organização ao longo de um grande período de tempo.
 - d) depende da capacidade de identificar as oportunidades e necessidades do ambiente.
37. Para que o administrador possa atuar eficazmente no processo das suas atividades, há três tipos de habilidades necessárias: técnica, humana e conceitual. A habilidade humana é mais exigida no nível administrativo da
- a) alta administração.
 - b) média administração.
 - c) diretoria.
 - d) administração operacional.
38. Dentre as afirmativas abaixo, em relação à Qualidade, é correto afirmar que
- a) o *benchmarking*, quando usado simplesmente para copiar os melhores competidores da classe, pode levar somente a uma vantagem competitiva de médio prazo.
 - b) os custos de falhas internas ocorrem como resultado da qualidade insatisfatória, que alcança o consumidor pela aquisição do produto.
 - c) a tipologia dos custos da qualidade, apresenta três categorias: custos de prevenção, custos de falhas internas e custos de falhas externas.
 - d) o objetivo dos programas de TQM é criar uma organização que produza produtos e serviços considerados de primeira classe por seus clientes.
39. As várias definições de administração podem ser convenientemente classificadas em cinco categorias. Além da Escola de Sistemas, a definição que considera a administração como um processo distinto, consistindo no planejamento, organização, atuação e controle, para determinar e alcançar os objetivos da organização pelo uso de pessoas e recursos identifica a Escola:
- a) das relações humanas.
 - b) da tomada de decisão.
 - c) contingencial.
 - d) funcional.

40. Segundo Henri Fayol, os administradores necessitavam de certas qualidades, conhecimentos e experiências para melhor realizar seu trabalho. Além dos requisitos como conhecimento geral e especial, de acordo com Fayol, qual requisito diz respeito à energia, a firmeza, a iniciativa, a disposição para a responsabilidade, a lealdade, a dignidade e o tato?

- a) Qualidades Mentais.
- b) Qualidades Físicas.
- c) Qualidades Morais.
- d) Experiência.