

## Questões – 4 Livros Didáticos - SIG

### Livro 1

#### Unidade 1

##### Seção 1.1

1. O conceito de informação pode ser definido, principalmente, como:

- a) Dados simples.
- b) O conjunto de todas, as informações da empresa.
- c) Os dados do cliente e do concorrente dele.
- d) O tratamento e organização dos dados.
- e) Dados externos à empresa.

2. Uma informação é um dado significativo, útil e muito relevante para a empresa e para a tomada de decisões. Ela deve ser definida:

- a) Pelo mercado.
- b) Pelo *marketing*.
- c) Pelo gestor.
- d) Por quem vai usá-la.
- e) Pelos chefes do departamento.

3. Unir conceitos de Sistemas de Informação e Tecnologia da Informação pressupõe:

- a) A possibilidade de aprender com dados e informações do seu sistema.
- b) Uma ação do concorrente.
- c) Uma ação de *marketing* conjunta.
- d) Uma competição de vendas de um determinado produto.
- e) Uma vantagem sobre a compra de livros sobre o assunto.

##### Seção 1.2

1. Podemos definir Tecnologia da Informação (TI) como:

- a) Um campo dedicado no uso da tecnologia no gerenciamento da informação.
- b) Um importante aliado na substituição de pessoas na empresa.
- c) Um campo somente utilizado para negócios.
- d) Uma ação usada por grandes empresas.
- e) Uma função utilizada pela equipe gestora da empresa

2. Os processos de negócios também podem ser chamados como:

- a) Processos gerais.
- b) Processos métricos.
- c) Processo sistêmicos.
- d) Processos organizacionais.
- e) Processos informacionais.

3. Um Sistema de Informação é um sistema cujo elemento principal é informação. Diante disso:

- a) Seu objetivo é armazenar, tratar e fornecer informações para apoiar a organização.
- b) Seu objetivo é interligar computadores em rede.

- c) Seu objetivo é ligar os computadores da empresa a internet.
- d) Pessoas são dispensáveis e substituíveis pelos computadores.
- e) Pode ser resumido como a união de hardware e software.

### Seção 1.3

1. A informação é muito importante para a tomada de decisões. As decisões mais críticas cabem aos profissionais do alto da pirâmide organizacional, pois exigem muita responsabilidade. Para que haja segurança, são usados sistemas de informação que suportam a gestão de processos e o planejamento de ações, com informações válidas e relevantes. No que diz respeito a esses sistemas de informações gerenciais (SIGs), assinale a alternativa correta:
- a) SIGs são sistemas com o objetivo de oferecer informações detalhadas aos gestores sobre as mais diversas operações organizacionais. Se aplicam em todas as áreas da empresa e se baseiam em fontes internas e externas.
  - b) Quanto a seu funcionamento, os SIGs não necessitam de coletas de dados, são capazes de usar uma tela com dados armazenados, sem formatos padronizados ou informações recentes.
  - c) Um SIG nem sempre é de muita utilidade numa área financeira, pois pode fazer previsões, planejar gastos, elaborar orçamentos são ações pontuais e não demandam cruzamento de informações.
  - d) No RH, são usados para elaborar um plano estratégico institucional da empresa considerando os aspectos financeiros.
  - e) Usufruindo de todos os benefícios de um SIG, a empresa apresenta menores: agilidade e confiabilidade.

2. Há diferentes tipos de sistemas, cada um com suas finalidades e destinado a um determinado perfil. Existem três maneiras para uma organização adquirir um Sistema de Informação. Quais são elas?
- I. - Desenvolvimento do sistema pela própria empresa: considerada a melhor opção, pode gerar os melhores resultados por ter os envolvidos nos processos os profissionais da organização.
  - II. - Compra: muito recomendado quando a organização não pretende modificar o sistema a curto prazo.
  - III - Terceirização: usada nas pequenas e médias empresas que não têm pessoal especializado para o desenvolvimento de um novo sistema, ou não encontram o sistema com as especificações necessárias.
  - IV - Empréstimo: quando a empresa quer fazer uma exploração sobre o sistema, se ele condiz com as necessidades da empresa, se é eficaz e eficiente.
  - V - Aluguel: é quando a organização não possui recursos financeiros suficientes e necessita de um sistema para alavancar seus projetos, recorre ao aluguel de um sistema, fazendo pagamentos parcelados.
- Escolha a alternativa correta:
- a) I, III, V estão corretas.
  - b) I, IV, V estão corretas.

- c) III, IV, V estão corretas.
- d) I, II III estão corretas.
- e) I e IV estão corretas.

3. Nas empresas modernas há uma tendência em garantir e manter o foco nos clientes. Diante disso, procuram oferecer produtos e serviços inovadores para conquistar e aumentar a participação no mercado. E manter um banco de dados é fundamental. Em relação aos tipos de sistemas, complete as lacunas:

Com relação aos vendedores existem SPTs desenvolvidos para regular e orientar suas vendas e melhorar suas performances. Eles coletam os dados de vendas e permitem que sejam conhecidas informações importantes como o(s) a(s) \_\_\_\_\_ em que o consumo de determinado produto é maior e o desempenho dos vendedores é melhor, muitas vezes com a empresa oferecendo remuneração por desempenho. Já o setor de \_\_\_\_\_ das empresas usufruem também dos SPTs e estes são voltados para a administração de operações que auxiliam as organizações, planejam, monitoram e controlam os \_\_\_\_\_, compras e fluxo de bens e serviços. Um dos benefícios do uso desses sistemas é a \_\_\_\_\_ dos estoques, de modo a não serem nem tão grandes e nem tão pequenos. Os benefícios dos sistemas de informação se estendem além da contratação dos \_\_\_\_\_. Os sistemas operacionais são recursos fundamentais não apenas para a efetivação! das(os) \_\_\_\_\_ básicas(os) de uma organização, mas também como base para os sistemas de suporte às decisões dos profissionais de níveis superiores e devem ser vistos como instrumentos que facilitam as atividades organizacionais. A informatização é uma medida necessária a toda organização com pretensão de melhorar seus processos, consolidar-se no mercado e tornar-se mais competitiva. Qual opção contém as palavras adequadas para o preenchimento das lacunas do texto?

- a) Funcionários, transações, regiões, estoques, otimização, profissional.
- b) Vendedores, regiões, estoques, otimização, profissional e produção.
- c) Transações, profissional, otimização, estoques, produção, regiões.
- d) Produção, regiões, otimização, estoques, transações, funcionários.
- e) Regiões, produção, estoques, otimização, funcionários, transações.

## Seção 1.4

1. Podemos considerar que a TI no mundo dos negócios:

- a) É sinônimo de SI.
- b) É recurso da TI somados ao capital humano.
- c) É um Equipamento físico por onde entram, saem ou ficam armazenados os dados.
- d) É uma via pela qual os recursos e informações são compartilhados entre aparelhos utilizados para a comunicação.
- e) É todo conjunto de *hardware*, *software*, sistemas de telecomunicação e de gestão de dados utilizado pelas organizações para que alcancem seus objetivos.

2. O *hardware* pode ser descrito como:

- a) O caminho pelo qual recursos e informações são compartilhados entre aparelhos utilizados para a comunicação.
- b) Sinônimo de computação.

- c) Recurso da TI somado ao capital humano.
  - d) Equipamentos físicos por onde entram, saem ou ficam armazenados os dados, como por exemplo, computadores, monitores, servidores, *palmtops* e outros.
  - e) todo conjunto de *hardware*, *software*, sistemas de telecomunicação e de gestão de dados utilizado pelas organizações para que alcancem seus objetivos.
3. As atividades comunicativas de uma empresa, como o uso de telefones, o processamento de pedidos e atendimento de reclamações, dependem do:
- a) Sistemas de informação.
  - b) *Hardware*.
  - c) *Software*.
  - d) Sistema de comunicação.
  - e) Computadores.

## **Livro 2**

### **Unidade 2**

#### **Seção 2.1**

1. De acordo com Laudon & Laudon (2007), os sistemas de informação devem ter como finalidade as melhores decisões e práticas empresariais como:
- a) melhorar a gestão da empresa por meio de redução dos custos operacionais e integração entre as informações para a tomada de decisão e criação de uma vantagem competitiva.
  - b) melhorar a gestão da empresa por meio do aumento dos custos operacionais e integração entre as informações para a tomada de decisão e criação de uma vantagem competitiva.
  - c) melhorar a gestão empresarial por meio do controle exclusivo da área de custos empresariais.
  - d) limitar a gestão empresarial por meio de emissão de relatórios com informações dispersas e unilaterais.
  - e) flexibilizar a gestão empresarial apenas no nível operacional para a redução de retrabalho e custos com estoque.
2. CESGRANRIO 2012 – (Adaptada) Como um sistema integrado de gestão provê valor para uma empresa?
- a) Fixando o custo de troca futura e metas claras de resultado.
  - b) Provocando o uso de padrões de dados e processos uniformes.
  - c) Assegurando a simplificação da implementação de sistemas administrativos.
  - d) Estimulando a centralização das decisões e da operação da organização.
  - e) Alinhando os requisitos de negócio com os objetivos de TI.
3. Trata-se de um sistema central que garante à organização o compartilhamento das informações para todas as funções e todos os níveis de gerência, apoiando a gestão da empresa.  
A definição acima refere-se a:
- a) sistemas de apoio à decisão em grupo.
  - b) sistemas de apoio à decisão.
  - c) sistemas de apoio ao executivo.
  - d) sistema empresarial integrado.

e) sistema de informação gerencial.

## Seção 2.2

1. Pode ser compreendida como a rede de organizações e processos de negócios a fim de selecionar matérias-primas, para que possam ser transformadas em produtos intermediários ou acabados, sendo que estes últimos serão distribuídos aos clientes. A definição acima refere-se ao sistema:

- a) ERP - *Enterprise Resource Planning*.
- b) SCM – *Supply Chain Management*.
- c) PRM – *Partner Relationship Management*.
- d) CRM – *Customer Relationship Management*.
- e) DBMS – *Database Management System*.

2. O sistema de gerenciamento da cadeia de suprimentos, também conhecido pela sigla em inglês SCM – *Supply Chain Management* tem como objetivo:

- a) Ajustar os dados dos fornecedores para solução de futuras reclamações.
- b) Administrar os relacionamentos com fornecedores focados em curto prazo.
- c) Apontar soluções para reduzir os custos de transporte e fabricação, contribuindo para o barateamento do preço dos bens produzidos.
- d) Levar uma quantidade elevada de produtos da fonte para o ponto de consumo, com o mínimo dispêndio de tempo e o menor custo possível.
- e) Apontar soluções para estabilizar os custos de transporte e fabricação, contribuindo para o não aumento do preço dos bens produzidos.

3. O SCM - *Supply Chain Management* pode ser compreendido como uma rede de organizações e processos de negócios a fim de selecionar matérias-primas. Podem ocorrer, em seu momento de implementação, pontos críticos, dentre tais pontos temos:

- a) Simplicidade quanto a implementação e aplicação.
- b) Planejamento e reengenharia da cadeia de suprimentos.
- c) Baixos custos de investimentos.
- d) Baixa preocupação com fatores técnicos.
- e) Pouca exigência de fatores tecnológicos.

## Seção 2.3

1. CRM é a sigla usada para Gestão de Relacionamento com Clientes e envolve a gestão de todos os aspectos do relacionamento do cliente com uma organização para aumentar a fidelidade e retenção de clientes. Os dois principais componentes de uma estratégia de CRM se diferenciam pela interação direta entre a organização e seus clientes, sendo descritos a seguir.

I. CRM operacional - suporta o processamento transacional tradicional para as operações de linha ou sistema de frente diários e que lidam diretamente com o cliente.

II. CRM analítico – suporta as operações de retaguarda e a análise estratégica e inclui todos os sistemas que não lidam diretamente com os clientes.

São três exemplos de CRM operacional os seguintes sistemas:

- a) Armazém de dados e mineração de dados e de vendas.
- b) Mineração de dados, de vendas e de marketing.

- c) Área de vendas, de marketing e de atendimento ao cliente.
- d) Área de marketing, de atendimento ao cliente e armazém de dados.
- e) Área de atendimento ao cliente, armazém de dados e mineração de dados.

2. O CRM - *Customer Relationship Management* é o gerenciamento do relacionamento com o cliente. Considerando que o cliente é a razão da existência de qualquer empresa, justifica-se a fundamental importância da aplicação deste programa. Com base neste conceito, aponte a afirmação que mais o enfraquece.

- a) O cliente se apresenta mais exigente e analítico, portanto o bom relacionamento é um complemento eficaz no processo de fidelização.
- b) O ponto crucial do marketing de relacionamento é conscientizar os colaboradores da empresa sobre a importância de criar e manter relacionamento com os clientes e parceiros.
- c) O relacionamento pode garantir a fidelidade de um cliente. Porém, o foco é determinar a compra imediata.
- d) O marketing de relacionamento deve ser aplicado no sentido de atender cada cliente de forma peculiar e diferenciada.
- e) Garantir uma vida inteira de fidelidade do cliente pode ser uma tarefa difícil, desta forma, o relacionamento pode contribuir significativamente para este processo.

3. Dentre os sistemas empresariais temos um sistema que trata da gestão do relacionamento com o consumidor. Tal ferramenta tem a sigla CRM, essa pode ser traduzida como:

- a) *Center Remember Main*.
- b) *Client Remember Manager*.
- c) *Customer Relationship Management*.
- d) *Client Relationship Main*.
- e) *Customer Remember Main*.

## Seção 2.4

1. Quanto aos Sistemas Empresariais temos uma ferramenta que trabalha sobre quatro perspectivas para a análise da empresa diante de sua visão e estratégias. Tal ferramenta tem como sigla BSC, essa pode ser traduzida como:

- a) *Balanced Scorecard*.
- b) *Intelligence Scorecard*.
- c) *Balanced Score*.
- d) *Ballanced Intelligent*.
- e) *Ballanced Scored Gard*.

2. Dentre os Sistemas Empresariais há uma ferramenta que possibilita analisar cenários por meio de informações consolidadas, possibilitando à empresa uma decisão mais assertiva. Tal ferramenta tem como sigla BI, que significa:

- a) *Business Score*.
- b) *Intelligence Score*.
- c) *Business Intelligence*.
- d) *BSC Intelligence*.
- e) *Business Finance*.

3. Ao falarmos do BSC - *Balanced Scorecard* estamos trabalhando no âmbito empresarial com quatro perspectivas, são elas:

- a) financeira, operacional, gestão e pessoas.
- b) financeira, aprendizagem e crescimento, pessoas e processos internos.
- c) financeira, operacional, pessoas e processos internos.
- d) financeira, pessoas, gestão e aprendizagem e inovação.
- e) financeira, aprendizagem e inovação, operacional e gestão.

## Livro 3

### Unidade 3

#### Seção 3.1

1. Uma das modalidades que tem apresentado um grande crescimento nestes últimos anos utiliza-se de dispositivos móveis. Tal comércio eletrônico é conhecido como:

- a) *m-commerce*.
- b) *e-mobile*.
- c) *e-business*.
- d) *e-procurement*.
- e) *m-mobile*.

2. A internet possibilitou às empresas uma nova modalidade de comércio, o chamado comércio eletrônico ou também como é conhecido em inglês *e-commerce*. Assim, analise as colocações abaixo indicando V para Verdadeiro e F para Falso.

I. Qualquer empresa pode adentrar ao mundo virtual independentemente de sua verificação de viabilidade comercial.

II. As empresas devem optar por uma plataforma *e-commerce open source*.

III. Os gestores devem realizar um planejamento para compreender a legislação e a tributação aplicada ao comércio eletrônico.

A alternativa correta é:

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

3. – O *e-business* abrange os processos administrativos e de gestão, para isso emprega sistemas gerenciais. Um destes sistemas empresariais trata da gestão do relacionamento com os consumidores. Tal sistema é:

- a) CRM - *Customer Relationship Management*.
- b) ERP - *Enterprise Resource Planning*.
- c) SCM - *Supply Chain Management*.
- d) BI - *Business Intelligence*.
- e) PRM - *Partner Relationship Management*.

#### Seção 3.2

1. – Ao falarmos do comércio eletrônico ou *e-commerce* tratamos das relações de troca, compra e venda, que ocorre entre os pares (governos, empresas e consumidores). A modalidade que abrange a troca entre os consumidores é:

- a) C2B.
- b) C2C.
- c) C2G.
- d) B2G.
- e) B2B.

2. Classificam-se como sites que promovem o relacionamento entre os compradores e vendedores em uma única plataforma, de forma a possibilitar desde a cotação e compra, pagamento até o transporte. A definição acima refere-se a:

- a) *e-commerce*.
- b) *e-business*.
- c) *m-commerce*.
- d) *e-market places*.
- e) comércio eletrônico.

3. O comércio eletrônico possibilitou às empresas a expansão e consolidação de sua marca, como também a ampliação de sua área de atuação e consumo de seus produtos e serviços. Assim, grandes lojas físicas como por exemplo Magazine Luiza, Americanas e Saraiva passaram a atuar no mundo virtual. A modalidade do comércio eletrônico de atuação dessas empresas é:

- a) B2B.
- b) B2C.
- c) B2G.
- d) G2G.
- e) C2C.

### Seção 3.3

1. A Internet possibilitou uma série de modificações e novidades, desde o comércio eletrônico até modificações quanto a comunicação. Dentre essas modificações elenca-se:

- I. Comunicação de poucos para muitos.
- II. Comunicação mediada por meio de ambientes.
- III. Ambiente interativo.
- IV. Sincronicidade nas comunicações entre os envolvidos.

Podemos afirmar que:

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

2. O \_\_\_\_\_ corresponde ao uso de aparelhos móveis para as atividades de comunicação e *marketing*, também é conhecido como *M-marketing*. A palavra que preenche a lacuna de forma correta é:

- a) *Mobile Marketing*
- b) *Mobile Commerce*

- c) *M-Commerce*
- d) *MKT Commerce*
- e) *E-Commerce*

3. . A empresa utiliza esta ferramenta para a tomada de decisão e ações quanto as estratégias de mercado, posicionamento da marca, produtos e serviços da empresa frente a seu mercado-alvo e concorrentes.

A definição acima refere-se:

- a) Plano Estratégico de *Marketing*.
- b) Plano Estratégico de Mercado.
- c) Plano Estratégico de Vendas.
- d) Plano Operacional de Vendas.
- e) Plano Tático de *Marketing*.

### Seção 3.4

1. O precursor do uso do termo web 2.0 foi Tim O'Reilly, o qual define que:

- I. O termo, *web 2.0*, significa a mudança para uma *internet* como plataforma mais rápida e interativa.
- II. Uso de aplicativos isolados que se tornam melhores quanto menos são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência individual.
- III. Controle do conteúdo produzido e compartilhado.

É correto o que consta em:

- a) I, apenas.
- b) II, apenas.
- c) III, apenas.
- d) I e II, apenas.
- e) I, II e III.

2. A *web 2.0* possibilitou uma série de avanços, dentre elas a simplicidade do ambiente e sua interação, questões relacionadas a compartilhamento de conteúdo e a rápida interação. Agregado a isso podemos afirmar que:

- I. O usuário da *web 2.0* é mais passivo e mais participativo.
- II. As publicações atingem de forma rápida um grande número de usuários.
- III. Na *web 2.0* as opiniões são controladas e há uma menor liberdade de expressão.

Podemos afirmar que:

- a) I, II e III são verdadeiras.
- b) I e III são verdadeiras.
- c) I e II são verdadeiras.
- d) II e III são verdadeiras.
- e) Apenas a II é verdadeira.

3. A \_\_\_\_\_ trata do direcionamento das informações em sua organização e uso de forma mais inteligente e eficiente do conhecimento disponível na rede mundial de computadores. A palavra que preenche a lacuna de forma correta é:

- a) *web 2.0*
- b) *M-Mobile*
- c) *web 3.0*
- d) *e-commerce*
- e) *marktplace*

## Livro 4

### Unidade 4

#### Seção 4.1

1. Escolha a alternativa CORRETA relacionada à criação de criação de conhecimentos:

- a) A criação de conhecimentos envolve apenas o indivíduo e exclusivamente para o próprio uso.
- b) A criação de conhecimentos envolve a coletividade, não dependendo dos esforços isolados de cada um.
- c) A criação de conhecimentos envolve o indivíduo, os grupos, as organizações e o compartilhamento com o público externo.
- d) A criação de conhecimentos envolve apenas o próprio uso, sem a preocupação de compartilhamento.
- e) A criação de conhecimentos envolve necessariamente o uso de tecnologias avançadas.

2. Lehmkuhl, Veiga e Rado (2008, p. 64) ponderam sobre importantes características do processo de Gestão do Conhecimento:

Identificação das \_\_\_\_\_ para o sucesso organizacional; \_\_\_\_\_, habilidades e experiências e conhecimentos para a viabilização das competências essenciais; \_\_\_\_\_ do conhecimento necessários para fins de aplicação futura; Organização e Armazenagem para assegurar a recuperação rápida, fácil e correta do conhecimento, por meio da utilização de sistemas de armazenagem efetivos; \_\_\_\_\_ de informações e conhecimentos.

Escolha a alternativa CORRETA para completar o texto:

- a) Competências essenciais; Compra de conhecimentos; Validação; Compartilhamento (acesso e distribuição).
- b) Competências essenciais; Compra de conhecimentos; Seleção; Compartilhamento (acesso e distribuição).
- c) Competências básicas; Captura de conhecimentos; Seleção; Compartilhamento (acesso e distribuição).
- d) Competências essenciais; Captura de conhecimentos; Seleção e Validação; Compartilhamento (acesso e distribuição).
- e) Competências totais; Captura de conhecimentos; Seleção e Validação; Compartilhamento seletivo para a diretoria.

3. Lehmkuhl, Veiga e Rado (2008, p. 64) ponderam sobre importantes características do processo de Gestão do Conhecimento:

\_\_\_\_\_ mesmo que os conhecimentos, experiências e informações estejam disponíveis e compartilhados, é fundamental que sejam utilizados, e que se traduzam em benefícios concretos para a organização; Criação de Conhecimento através da \_\_\_\_\_, externalização do conhecimento, lições aprendidas, pensamento criativo, pesquisa, \_\_\_\_\_, descoberta \_\_\_\_\_.

Escolha a alternativa CORRETA para completar as lacunas do texto.

- a) Bases teóricas; aprendizagem; experimentação; inovação.
- b) Aplicação; aprendizagem; experimentação; inovação.
- c) Bases teóricas; aprendizagem exclusivamente individual; experimentação; inovação.

- d) Aplicação; aprendizagem; sem experimentação; inovação.
- e) Aplicação; aprendizagem; experimentação; inovação tecnológica.

## Seção 4.2

1. Considere a seguinte definição sobre arquivo:

Conjunto de documentos \_\_\_\_\_ por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, \_\_\_\_\_ Instituição ou serviço que tem por finalidade \_\_\_\_\_. Instalações onde funcionam arquivos. Móvel destinado à guarda de documentos.

Escolha a alternativa CORRETA para preencher as lacunas do texto.

- a) produzidos e acumulados; depende da natureza do negócio e políticas da empresa; a custódia, exclusiva a prestação de serviços de guarda de documentos.
- b) produzidos e acumulados; depende da natureza dos suportes; exclusiva a prestação de serviços de guarda de documentos.
- c) adquiridos e acumulados; independente da natureza dos suportes; a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
- d) produzidos e acumulados; independente da natureza dos suportes; a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
- e) produzidos e acumulados; depende da natureza dos suportes; a custódia, o processamento técnico, a conservação e o descarte de documentos.

2. Escolha a alternativa CORRETA em relação à formação da Gestão de Conteúdo Corporativo (GCC):

- a) É formada pela Gestão Arquivística de Documentos (GAD) e a Gestão Eletrônica de Documentos (GED).
- b) É formada pela Gestão Arquivística de Documentos (GAD).
- c) É formada pela Gestão Eletrônica de Documentos (GED).
- d) É formada pelos conhecimentos informais das pessoas.
- e) É formada pelos conhecimentos informais da organização.

3. Você já sabe que os documentos eletrônicos envolvem tecnologias para a geração e evitar a necessidade de cópias impressas. Escolha a alternativa CORRETA que caracteriza a tecnologia dos documentos eletrônicos

- a) Os documentos eletrônicos decodificados em dígitos trinários, produzidos, tramitados e armazenados por sistema de telecomunicações.
- b) Os documentos eletrônicos codificados em dígitos binários, produzidos, tramitados e armazenados por sistema computacional.
- c) Os documentos eletrônicos decodificados em dígitos binários, produzidos, tramitados e armazenados por sistema de telecomunicações.
- d) Os documentos eletrônicos decodificados em dígitos binários, produzidos, tramitados e armazenados por sistema de internet.
- e) Os documentos eletrônicos codificados em dígitos binários, produzidos, tramitados e armazenados por sistema de internet.

## Seção 4.3

1. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um instrumento de \_\_\_\_\_ dos recursos, estratégias, táticas e ações operacionais de TI. Está relacionado aos \_\_\_\_\_ para, através

de projetos e processos, atender às necessidades \_\_\_\_\_ da organização.

Escolha a alternativa CORRETA para completar o texto:

- a) exclusivo de diagnóstico; recursos disponíveis; tecnológicas e de informação
- b) exclusivo de planejamento; recursos disponíveis; tecnológicas e de informação
- c) diagnóstico tecnológico; recursos humanos; tecnológicas e de informação
- d) diagnóstico, planejamento, implementação, gestão e controle; recursos disponíveis; tecnológicas e de informação
- e) diagnóstico, gestão e controle; recursos técnicos; tecnológicas e de inovação

2. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é fundamental para o planejamento de ações em TI, mas não é desvinculado do restante da organização.

Escolha a alternativa CORRETA sobre o desenvolvimento do PDTI:

- a) O desenvolvimento do PDTI não está vinculado à Governança Corporativa.
- b) O desenvolvimento do PDTI é feito exclusivamente pelos membros da Governança Corporativa.
- c) O desenvolvimento do PDTI independe das estratégias organizacionais.
- d) O desenvolvimento do PDTI é feito exclusivamente em função das necessidades dos profissionais de TI.
- e) O desenvolvimento do PDTI está vinculado à Governança Corporativa.

3. A Gestão de TI é fundamental para a gestão organizacional e a viabilização das estratégias. Escolha a alternativa CORRETA para definir a Gestão de TI.

- a) É o sistema de processos necessários para alcançar os objetivos estratégicos de TI estabelecidos pela direção da organização.
- b) É o sistema de controles e processos necessários para alcançar os objetivos estratégicos de TI estabelecidos pela direção da organização.
- c) É o sistema de controles necessários para alcançar os objetivos estratégicos de TI estabelecidos pela direção da organização.
- d) É o modelo de controles e processos necessários para alcançar os objetivos estratégicos de TI estabelecidos pela direção da organização.
- e) É o sistema de controles e processos necessários para alcançar os objetivos estratégicos de TI estabelecidos pelo mercado.

#### **Seção 4.4**

1. Escolha a alternativa CORRETA para definir *hackers*:

- a) Pessoas com alta competência técnica, planejam as ações, geralmente são criativos para buscarem falhas nos sistemas de segurança, quebras de senha.
- b) Pessoas com alta competência técnica, planejam as ações, geralmente são criativos para buscarem falhas nos sistemas de segurança física.
- c) Pessoas com pouca competência técnica, forçam funcionários a revelarem as suas senhas.
- d) Pessoas com pouca competência técnica, compram senhas de funcionários.
- e) São robôs que roubam senhas.

2. Cada organização deve escolher o melhor modelo de estrutura que se adapte ao seu negócio. Considere as afirmações apresentadas a seguir:  
I- Especialização por processo ou tecnologia: neste modelo, a estrutura de TI é normalmente subdividida numa área de infraestrutura e em algumas áreas de aplicativos, associadas às principais funções/processos da empresa.

II- Especialização por negócio: neste tipo de estrutura, as equipes de TI são dedicadas às UNs, levando a uma maior descentralização.

III- Especialização por tarefa: neste tipo de estrutura não existe uma separação clara entre a equipe responsável pela operação de TI e a equipe responsável pela implementação de novos projetos.

Escolha a alternativa CORRETA para V VERDADEIRA e F FALSA

a) V-V-V

b) F-F-F

c) V-F-V

d) F-V-V

e) V-V-F

3. Escolha a alternativa CORRETA relacionada ao planejamento e gestão da segurança da informação:

a) O planejamento e a gestão de Segurança da Informação envolvem uma clara compreensão das estratégias organizacionais, mas não das vulnerabilidades e riscos envolvidos.

b) O planejamento e a gestão de Segurança da Informação envolvem uma clara compreensão das estratégias organizacionais, mas não das vulnerabilidades envolvidas.

c) O planejamento e a gestão de Segurança da Informação envolvem uma clara compreensão apenas das vulnerabilidades e riscos envolvidos.

d) O planejamento e a gestão de Segurança da Informação envolvem uma clara compreensão das estratégias organizacionais, das vulnerabilidades e riscos envolvidos.

e) O planejamento e a gestão de Segurança da Informação envolvem exclusivamente o uso de medidas policiais.