UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PROCESSO DE OCUPAÇÃO DE VAGAS REMANESCENTES

NÚCLEO DE CONCURSOS

Edital n° 10/2018 – UOVR/COPAP/NC/PROGRAD / UFPR

Prova Objetiva – 14/10/2018

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO

ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:	ORDEM

133 – Gestão da Informação

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, réguas 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

Conhecimentos Específicos

✂.....

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

01 - Devido à crescente importância para as organizações contemporâneas, a informação e o conhecimento têm merecido, cada vez mais, a atenção de gestores, profissionais e pesquisadores. A literatura dessa nova área de atuação enfatiza que a origem da atual Gestão da Informação pode ser encontrada nos trabalhos de Paul Otlet, Vanevar Bush e Frederick Hayek. Bush, no artigo intitulado *As we may think* (1945), concebeu uma máquina nominada por ele como MEMEX,[...] na qual um indivíduo armazena todos os seus livros, registros e comunicações.

Sobre essa máquina, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) É considerada precursora da Web.
( ) Permitiu a consolidação da primeira rede de informação.
( ) É considerada precursora da moderna Gestão Eletrônica de Documentos.
( ) Foi considerada a primeira Base de Dados indexada.
( ) Permitiu organizar o primeiro colégio invisível da Europa.

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

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

02 - No campo da CI, a aplicação mais decisiva se dá no campo dos estudos em recuperação da Informação. Essa área, que surge na década de 1950 e que chegou a ser entendida, algumas vezes, como sinônimo ou como o núcleo central da CI (SARACEVIC, 1996), voltou-se prioritariamente para a questão da medição de procedimentos para a recuperação da informação. A respeito do assunto, considere os seguintes conceitos:

1. Revocação e precisão, que operam na lógica da probabilidade e da entropia.
2. Exaustividade, na busca de um ideal de recuperação que contemple uma quantidade boa de itens.
3. Especificidade, buscando ao mesmo tempo, itens relevantes.
4. Generalidade, visando uso abundante dos itens informacionais.
5. Velocidade, no trato da matéria prima solicitada.

São conceitos centrais no campo da CI:

a) 3 e 4 apenas.
b) 1, 3 e 5 apenas.
►c) 1, 2 e 3 apenas.
d) 2 e 4 apenas.
e) 1, 2, 4 e 5 apenas.

03 - Com relação às Correntes Teóricas da Ciência da Informação, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

( ) Informetria, cientometria, webometria consistem em perspectivas marxistas que se consolidam no âmbito da teoria crítica da informação.
( ) Dewey é considerado o "pai da biblioteconomia" e Otlet o "pai da documentação" ou o "precursor da CI".
( ) A Teoria Crítica consiste em estudos de uso, voltados para a medição de indicadores e efetiva utilização e grau de satisfação do uso de fontes, serviços ou sistemas de informação.
( ) Os estudos em comunicação científica corroboram as visões de informação da Teoria Matemática e da Teoria Sistêmica, apenas transportando-as para a lógica da produção do conhecimento científico.

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

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

04 - Regras para compartilhar, disseminar, adquirir, padronizar, classificar e inventariar a informação, que elaboram procedimentos e responsabilidades específicas, determinando quais usuários e unidades organizacionais compartilham a informação, para onde ela deve ser distribuída e quem é responsável pela sua atualização e manutenção. A esse conjunto denominamos:

a) Gestão da Informação.
b) Tecnologia da Informação.
c) Sistema de Informação.
►d) Política de Informação.
e) Processo de Informação.

05 - O conhecimento e a experiência dos funcionários NÃO formalmente documentados são conceituados como:

a) dados.
b) sabedoria.
►c) conhecimento tácito.
d) informação.
e) inteligência.

06 - Considere os seguintes itens e sua relação com a afirmação de Davenport "Por que só a tecnologia não basta para o sucesso na Era da Informação".

1. A perspectiva holística.
2. Os valores e as crenças empresariais sobre informação (cultura).
3. Como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho).
4. As armadilhas e sua interferência no intercâmbio de informações (política).
5. A influência do poder, da política e da economia na informação.

Segundo a afirmação acima, as organizações devem levar em conta em sua atuação:

a) 1, 3 e 5 apenas.
b) 1 e 3 apenas.
c) 2 e 5 apenas.
d) 3 e 4 apenas.
►e) 1, 2, 3, 4 e 5.

07 - 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.

A respeitos dos ERP, considere as seguintes ações:

1. Pressupõem a adoção de interfaces B2C.
2. Permitem a redução da mão de obra necessária à integração de processos.
3. Pressupõem a adoção de interfaces B2B.
4. Permitem a redução de trabalhos e inconsistências.
5. Disseminam as melhores práticas de negócio (*best practices*).

Encontram correspondência com o caso Colgate:

a) 4 e 5 apenas.
►b) 1 e 3 apenas.
c) 2, 3, 4 e 5 apenas.
d) 1 e 2 apenas.
e) 1, 3 e 4 apenas.

08 - 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.

É fato de que os ERPs são sistemas integrados e esse é um fator no qual reside grande parte das vantagens em sua adoção. A causa dos problemas enfrentados pela Hershey mesmo utilizando um dos melhores ERPs do mercado reside

a) no sistema da SAP.
►b) no novo sistema de pedido e distribuição.
c) nos problemas de computação.
d) no sistema da Siebel Systems.
e) nos sistemas da Siebel Systems e da SAP.

09 - Sobre a mudança cultural de "dono" para "responsável" pela informação, a partir do uso de um ERP, é correto afirmar:

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 "responsável" pela informação era consequência do uso de pacotes de software.
d) Sentir-se "dono" da informação era consequência do uso de pacotes de software.
►e) Sentir-se "dono" da informação era consequência de sistemas não-integrados.

10 - Em relação às tecnologias de informação e bancos de dados, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas.

( ) Normalmente, a tecnologia sozinha não é capaz de tornar as organizações mais competitivas, eficientes ou orientadas para a qualidade.
( ) Um banco de dados é um conjunto de arquivos relacionados entre si que contêm registros sobre pessoas, lugares ou coisas.
( ) O banco de dados relacional é o tipo de banco de dados mais comum atualmente. Os bancos de dados relacionais organizam os dados em tabelas bidimensionais.
( ) Em um banco de dados, cada uma das categorias genéricas que representa uma pessoa, um lugar ou uma coisa sobre a qual são armazenadas e mantidas informações, é denominada entidade.

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

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

11 - Considere o texto abaixo:

Segundo Davenport e Prusak (1999), conhecimento é uma mistura fluida de experiência, valores, informação contextual e insight experimentado, que proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele existe não apenas em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais. A gestão do conhecimento, basicamente, é a capacidade de relacionar informações estruturadas e não estruturadas – como um insight – com regras constantemente modificadas e aplicadas pelas pessoas na organização. Ou seja, a informação é a base do conhecimento.

A partir da leitura do texto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Sendo a informação a base do conhecimento, é possível afirmar que quem possuir informação possui, também, conhecimento.
( ) Existem dois tipos de conhecimento nas organizações: o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. O conhecimento tácito é aquele que está devidamente documentado (a partir de informações históricas), e o conhecimento explícito aquele devidamente explicado pelo "saber fazer" inerente aos indivíduos.
( ) Existem quatro modos de conversão do conhecimento, conhecidos e amplamente estudados, quais sejam: socialização – conhecimento compartilhado; externalização – conhecimento conceitual; combinação – conhecimento sistêmico; e internalização – conhecimento operacional.
( ) São exemplos de "práticas de gestão do conhecimento": - fóruns e listas de discussão; - uso de *mentoring*; - instituição de comunidades de prática – criação formal de bancos de conhecimentos; - instituição de universidades corporativas; - contratação de consultorias; - conversas informais (no cafezinho, por exemplo).
( ) Um aspecto essencial para a gestão do conhecimento, nas organizações, é a análise crítica do seu desempenho e a necessidade de as pessoas estarem plenamente alinhadas com os objetivos organizacionais e de atuarem de modo criativo e integrado como pré-requisitos para que possam desenvolver sua capacidade de aprender.

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

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

12 - Com base na Teoria da Administração, identifique como verdadeira (V) ou falsa (F) as seguintes afirmativas:

( ) Administrar com eficácia significa atuar com competência e fazer as coisas da melhor maneira possível.
( ) Administrar com eficiência significar utilizar da maneira mais racional possível os recursos à disposição da organização.
( ) Analisar a Administração sob uma perspectiva histórica se configura como uma forma de pensamento baseada na busca de padrões e na determinação de sua repetição através dos tempos.
( ) A origem da Administração encontra-se no início do século XX, sob a perspectiva da Escola Clássica, embora, de fato, seus estudos encontrem-se nas primeiras organizações governamentais desenvolvidas pelos sumérios e egípcios, há mais de 5.000 anos.
( ) O processo de transformação da administração, acompanha a dinâmica do próprio conceito de organização, que vai desde uma perspectiva mecanicista, estável, previsível e racional até uma concepção mais organicista, sistêmica e evolutiva.

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

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

13 - Quanto às características de um *data warehouse*, assinale a alternativa INCORRETA.

a) Organização.
b) Consistência.
►c) Distribuição de dados.
d) Baseado na web.
e) Relacional.

14 - Considere o texto abaixo:

A técnica do estudo de tempos e movimentos baseia-se em duas etapas, a analítica e a construtiva, conforme descritas a seguir: "Na analítica, cada trabalho era dividido no máximo de movimentos possíveis, descartavam-se os movimentos sem sentido, selecionavam-se, mediante a observação do trabalhador mais habilidoso em cada movimento, os métodos mais rápidos e melhores para cada movimento e cronometrava-se e registrava-se o movimento. Ao tempo registrado eram adicionadas porcentagens referentes a pausas e interrupções inevitáveis ao grau de novidade que a tarefa representava para o trabalhador e aos períodos de descanso. A fase construtiva envolvia a montagem de uma lista dos movimentos elementares e dos tempos, lista essa que poderia ser utilizada onde fosse possível em outros tipos de trabalho. Além disso, essa última fase permitia considerações sobre melhorias nas ferramentas, nas máquinas, nos materiais, nos métodos e na padronização final de todos os elementos que influenciavam o trabalho ou eram inerentes a ele.

(TAYLOR, 1903, p. 149-176 apud WREN, 2007, p. 129)".

A partir da leitura do texto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Com base no texto, é possível afirmar que aí se encontra a essência dos estudos de Frederick W. Taylor, considerado o "pai da Administração".
( ) É possível, a partir do texto, concluir que as atividades administrativas se resumem a execução de atividades nos tempos previamente estabelecidos.
( ) Dos estudos de Taylor é possível concluir que a aplicação de técnicas de racionalização do trabalho geraram a divisão do trabalho e a especialização do trabalhador em um único conjunto de tarefas.
( ) A aplicação da remuneração por produtividade (pagar mais para quem produz mais) é um dos legados dos estudos e aplicações práticas realizados por Taylor.
( ) Ao elaborar uma "lista dos movimentos elementares e dos tempos", permitindo sua aplicação em outras circunstâncias semelhantes, se praticam princípios de Gestão do Conhecimento, a partir da informação compartilhada.

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

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

15 - A partir dos seus conhecimentos sobre Sistemas de Informações (SI), identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

( ) Sistema de Informação (SI) é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processamento) e disseminam (saída) os dados e a informação e fornecem um mecanismo de *feedback* para atender a um objetivo.
( ) O *feedback* codifica os dados sobre o desempenho de um sistema e o controle envolve monitoração e avaliação do *feedback* para determinar se o sistema conduz ao cumprimento da meta almejada.
( ) Com o conhecimento da dimensão conceitual do sistema de informação é possível a compreensão de que todos os sistemas de informação utilizam apenas recursos de *software*, dados e recursos de redes para executar as atividades de entrada, processamento e saída.
( ) A estrutura básica dos programas envolve unidades físicas, componentes, circuitos integrados, discos e mecanismos que compõem um computador ou seus periféricos.

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

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

16 - Qual das seguintes ferramentas pode ajudar a identificar áreas de risco associadas à aceitação pelos funcionários de um novo sistema de informação?

a) Protótipo do sistema.
b) Planejamento formal e ferramentas de controle.
c) Estudo de viabilidade.
d) Documento de aceitação de riscos.
►e) Análise de impacto organizacional.

17 - Sobre a Gestão da Informação (GI) é Importante enfatizar o enriquecimento recíproco de duas áreas importantes, a Ciência da Informação e a Ciência da Administração. A respeito do assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) A Administração abrange o processo de coleta, armazenamento, tratamento e disseminação da informação no ambiente organizacional.
( ) Na Ciência da Informação, 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.
( ) A interdisciplinaridade dessas duas Ciências, em função da globalização de mercado, de capital e do aumento de competitividade nas empresas, alia-se também às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).
( ) O estudo da informação assume dimensões oriundas tanto da CA quanto da CI, pelo fato desse recurso ser considerado como principal ativo nos diferentes níveis - estratégico, tático e operacional.
( ) A gestão é um elemento universal do mundo moderno, que aplica métodos e técnicas com o intuito de alcançar objetivos em um cenário complexo que envolve tomada de decisão, organização, uso da informação e coordenação de múltiplas atividades.

Assinale a alternativa com a sequência de respostas correta, de cima para baixo.

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

18 - De acordo com Turban (2008), sistemas de informação são constituídos para atingir vários objetivos. Um desses objetivos é, de forma eficiente, transformar dados em informação ou conhecimento. Dados, informação e conhecimento podem ser produzidos por sistemas de informação. Por exemplo, dados sobre funcionários, seus salários e o tempo trabalhado são processados como entradas para produzir informações relativas à folha de pagamento de uma organização. Essas informações podem depois ser usadas como entrada para outro sistema que prepara um orçamento ou apoia outros processos de gestão de pessoas. Com relação ao assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Os itens de dados referem-se a descrições elementares de coisas, eventos, atividades e transações que são registradas, classificadas e armazenadas, e que foram organizadas para atender a um objetivos específico.
( ) Informações são itens de dados que foram organizados para que tenham significado e valor para o destinatário.
( ) Conhecimento consiste em dados e/ou informações que foram organizadas e processadas para transmitir compreensão, experiência, acumulação, aprendizagem e especialização à medida que se aplicam a um problema ou atividade atual.
( ) Conhecimento consiste de dados que são processados para extrair implicações críticas e refletir experiências passadas e expertise, dando ao destinatário conhecimento organizacional que tem alto valor potencial.

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

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

19 - Em relação de aplicação de tecnologias, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas.

( ) Um sistema de Gestão da Informação permite às organizações administrar melhor seus processos, a fim de capturar conhecimentos e expertise.
( ) Aplicativos integrados alteram profundamente a maneira como uma empresa conduz seus negócios e, muitas vezes, são difíceis de implantar. As empresas que não têm condições de investir em aplicativos integrados podem, em certa medida, conseguir a integração de informações pelo uso de intranets e extranets.
( ) O e-Business inclui atividades para a gestão da empresa e para sua coordenação com fornecedores e outros parceiros de negócios. Além disso, devemos compreender que esse conceito é incluído no conceito de comércio eletrônico.
( ) A aplicação da internet e das tecnologias de rede para digitalizar as relações entre o governo e órgãos públicos e os cidadãos, empresas e outros braços do próprio governo é denominada e-Government.

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

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

20 - A evolução no decorrer dos últimos anos abrange um forte crescimento do portfólio de sistemas de gestão de informação (SI) existentes e/ou utilizados pelas corporações na concepção de vários autores. Referendando apenas alguns, dos mais difundidos numa linguagem mais resumida, há:

1. **Enterprise Resource Planning (ERP).**
2. **Customer Relationship Management (CRM).**
3. **Suppliers Relationship Management (SRM), Supply Chain Management (SCM) e Procuct Life-cycle Management (PLM).**
4. **E-procurement.**
5. **E-sourcing e outros sistemas com nomes pré-fixados pela letra "e", de Eletronic.**
6. **Workflow.**

Levando em consideração a relação de sistemas de gestão da informação apresentados, assinale a alternativa correta em relação ao seu entendimento e à tradução para o português.

a) Gestão Empresarial integrada; Gestão do relacionamento com clientes; Gestão do relacionamento com fornecedores; Gestão da cadeia de suprimentos; Gestão do desenvolvimento colaborativo de produtos; Compra de materiais diretos; Compra de materiais indiretos; Sistemas de automação de processos.

►b) Gestão Empresarial integrada; Gestão do relacionamento com clientes; Gestão do relacionamento com fornecedores; Gestão da cadeia de suprimentos; gestão do desenvolvimento colaborativo de produtos; compra de materiais indiretos; compra de materiais diretos; sistemas de automação de processos.

c) Gestão do relacionamento com clientes; Gestão Empresarial integrada; Gestão do relacionamento com fornecedores; Gestão da cadeia de suprimentos; Gestão do desenvolvimento colaborativo de produtos; Compra de materiais diretos; Compra de materiais indiretos; Sistemas de automação de processos.

d) Sistemas de automação de processos; Gestão do relacionamento com clientes; Gestão do relacionamento com fornecedores; Gestão da cadeia de suprimentos; Gestão do desenvolvimento colaborativo de produtos; Compra de materiais indiretos; Compra de materiais diretos; Gestão Empresarial integrada.

e) Gestão Empresarial integrada; Gestão do relacionamento com fornecedores; Gestão do relacionamento com clientes; Gestão da cadeia de suprimentos; Gestão do desenvolvimento colaborativo de produtos; Compra de materiais indiretos; Compra de materiais diretos; Sistemas de automação de processos.