

Prezado (a) candidato (a):

Coloque seu número de inscrição e nome no quadro abaixo. Na folha de resposta, preencha com traços firmes, o espaço reservado a cada opção.

Nº.de
Inscrição

Nome

PROVA DE LÍNGUA PORTUGUESA

A arte de ouvir

Ouvir é estar atento aos pequenos detalhes

Luis Carlos Cabrera*

Sempre que me perguntam quais são os atributos diferenciados de um líder, procuro ressaltar dois: estar disponível e saber ouvir. A meu ver, são os essenciais. Manter-se disponível exige disciplina, generosidade e, principalmente, sentir desejo de estar com as pessoas. Quem se esconde atrás da agenda lotada não é líder. Ela serve de desculpa para não ter de apoiar, educar, elogiar e para não ter de ouvir!

A complexidade do mundo moderno exige que os problemas sejam abordados coletivamente. Praticar a arte de ouvir quer dizer estar atento aos detalhes de cada questão apresentada, às sutilezas de cada problema e ao que cada situação tem de única. Essa prática exige concentração, disponibilidade, rapidez de raciocínio e poder de síntese. Olhe em sua volta. Quem é a pessoa com quem você gosta de conversar quando precisa de uma opinião? Provavelmente, a resposta será um bom ouvinte. Aliás, é preciso aprender a ouvir ativamente. Porque também existem os ouvintes passivos, que olham para você como se estivessem prestando atenção, mas que estão com a cabeça em outro lugar. Quem ouve ativamente participa da conversa, indaga, estimula, pede explicações mais detalhadas. Quem ouve atentamente torna digna e respeitosa a conversa. E por que toda essa preocupação com esse importante atributo da liderança? Porque estamos nos tornando surdos. Diariamente, lemos e respondemos e-mails calados. Nos ligamos a mais pessoas nas redes sociais, lemos o que elas escrevem e elas nos leem. Mas não as ouvimos! Algumas tecnologias de comunicação oral estão crescendo e o exercício de ouvir começa a voltar lentamente, mesmo doendo nos ouvidos.

Procure exercitar sua audição. No lugar do e-mail, vá até a pessoa com quem deseja falar, que às vezes está na sala ao lado. Faça isso periodicamente e exercite sua capacidade de ouvir. Mostre interesse. Essa combinação de disponibilidade associada ao ato de ouvir serve para tudo. Melhora as relações pessoais afina o respeito e cria uma consciência de parceria, que é fundamental no complexo mundo moderno. Você me ouviu?

(Revista Você/SA. Editora Abril- Outubro de 2009, p. 104. * professor da Eaesp – FGV, diretor da PMC consultores e membro da Amrop Hever Group)

QUESTÃO 01

O propósito comunicativo do texto *A Arte de Ouvir* é, sobretudo:

- a) divulgar atributos da arte de ouvir.
- b) informar quais são as melhores técnicas em saber ouvir.
- c) explicar sobre os benefícios de ser bom ouvinte.
- d) esclarecer o significado do verbo ouvir.

QUESTÃO 02

A idéia expressa pela palavra em destaque está **CORRETAMENTE** indicada entre colchetes, na alternativa:

- a) “ (...) atributos diferenciados de um líder...” (qualidade maior)
- b) “ (...) às sutilezas de cada problema...” (transparência)
- c) ” Quem ouve ativamente participa da conversa, indaga, estimula...” (mordazmente)
- d) “ Quem ouve atentamente torna digna e respeitosa a pergunta”. (ética)

QUESTÃO 03

O conectivo “ e “, nos enunciados seguintes, indica idéia de adição, **EXCETO** em:

- a) “ (...) estar disponível e saber ouvir”.
- b) “ E por que toda essa preocupação com esse importante atributo de liderança?”
- c) “ Quem ouve atentamente torna digna e respeitosa a conversa”.
- d) (...) lemos e respondemos e-mails”.

QUESTÃO 04

Sobre o emprego dos sinais de pontuação, julgue as afirmativas a seguir, nos trechos:

I – “ (...) atributos diferenciados de líder, procuro ressaltar dois: estar disponível e saber ouvir”. Os dois pontos marcam uma sequência que explica a ideia anterior.

II- “ Ela serve de desculpa para não ter de apoiar, educar, elogiar e para não ter de ouvir!” o ponto de exclamação denota ênfase e, no contexto, pode ser substituído, por um ponto final.

III- “ Aliás, é preciso aprender a ouvir ativamente”. A vírgula foi utilizada para isolar expressão de caráter retificado ou corretivo.

IV- “ E por que toda essa preocupação com esse importante atributo de liderança?” o ponto de interrogação marca um enunciado em que o autor expressa surpresa.

Está (ão) **CORRETA** (s) a (s) afirmativa(s):

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

QUESTÃO 05

Fazendo um paralelo entre o título e o fechamento do texto, podemos afirmar que há um (a):

- a) convite à reflexão.
- b) gradação de idéias.
- c) oposição de defesas.
- d) desconstrução do verbo ouvir.

Leia, atentamente, o texto II para responder às questões de 06 a 10:

TEXTO II UM OUVIDO PARA CADA SOM

Estudo mostra que se ouve melhor música do lado esquerdo e frases do lado direito.

A aptidão musical de algumas pessoas, enquanto outras não conseguem cantar no chuveiro sem causar a ira dos vizinhos, sempre intrigou os cientistas. A resposta desse mistério pode estar no lugar mais óbvio: o ouvido, de acordo com uma pesquisa recente. Segundo o estudo da escola de medicina da Universidade da Califórnia, publicado na revista científica americana Science, o ouvido humano é especializado: o direito capta melhor as palavras e o esquerdo, os sons musicais. Durante seis anos, os pesquisadores fizeram testes com um aparelho que emite sons em mais de 3000 recém-nascidos, antes que eles saíssem do hospital. Um dos sons era parecido com o ritmo de um discurso. O outro era de tons musicais. Os bebês reagiram melhor ao escutar os sons parecidos com música no ouvido esquerdo e ao ouvir sons semelhantes a conversas no direito.

As diferenças entre os lados do corpo não são novidade, mas nunca se havia percebido que isso inclui a especialização da percepção auditiva. No fim do século XIX, o médico francês Paul Broca elaborou a teoria de que o hemisfério direito do cérebro, associado à criatividade e à aptidão musical, controla o lado esquerdo, associado à capacidade analítica e à fala, controla o lado direito. Pesquisas científicas realizadas no século seguinte comprovam que Broca estava certo. O que se vê agora, com o trabalho dos pesquisadores da Universidade da Califórnia, é que esse tipo de organização das funções cerebrais tem conexões ainda mais amplas. “O estudo mostrou que o processo auditivo ocorre primeiro no ouvido e só depois vai para os hemisférios cerebrais”, diz a pesquisadora Barbara Cone-Wesson, uma das responsáveis pelo trabalho. “Desde o nascimento, o ouvido está preparado para distinguir todos os tipos de som e enviá-los para o lado correto do cérebro”.

Uma pesquisa anterior tinha observado que crianças com problemas de audição no ouvido direito têm maior dificuldade de aprendizado que aquelas com problemas no ouvido esquerdo _ mas faltava uma explicação para essa diferença. Outro estudo, este da Universidade Estadual Sam Houston, no Texas, havia concluído que frases com grande carga emocional, como declarações de amor e críticas, são mais bem lembradas se ditas no ouvido esquerdo. “As descobertas podem ajudar a desenvolver aparelhos auditivos específicos para captar melhor as palavras ou a música, de acordo com a necessidade do deficiente auditivo”, diz a médica Yvonne Sininger, que coordenou o trabalho da Universidade da Califórnia. (Revista Veja, ano 2006- Caderno Ciência)

QUESTÃO 06

A expressão “ ora direis, ouvir zumbidos”, justifica-se pelo processo intertextual da:

- a) paródia
- b) epígrafe
- c) citação
- d) referência

QUESTÃO 07

Na expressão “ Há **também** relatórios de zumbidos causados pelo consumo em excesso de alguns medicamentos...”

A palavra em destaque serve para:

- a) Realçar a frase.
- b) Elucidar uma consequência do que foi informado anteriormente.
- c) Adicionar informações.
- d) Ratificar idéias anteriores.

QUESTÃO 08

As correlações entre as substâncias que provocam zumbidos foram adequadamente traduzidas entre parênteses, **EXCETO**:

- a) substâncias químicas que dificultam a oxigenação no organismo e falta de oxigênio no ouvido causa falhas de audição e ruídos. (**cigarro**)
- b) o excesso de insulina pode prejudicar os estímulos elétricos das vias neurais – o que inclui aquelas que levam informações do ouvido para o cérebro. (**açúcar**)
- c) faz o cérebro passar e receber informações erradas sobre nossa posição no espaço. Do chão rodando para vertigem e ruídos, bastam alguns goles. (**álcool**)
- d) em muita quantidade, este estimulante aumenta o fluxo sanguíneo. Quando o do ouvido acelera muito, pode causar distúrbios auditivos. (**colesterol**)

QUESTÃO 09

Julgue o emprego dos sinais de pontuação a seguir:

I – “ (...) problemas emocionais também geram ruídos: vítimas da depressão têm reflexos alucinatórios...” os dois pontos serviram para anunciar a explicação ao termo anterior.

II- “ (...) como vozes de outras pessoas e- surpresa- zumbidos.
Os travessões substituíram as vírgulas.

III - “ É, na verdade, uma reação inconsciente...” as vírgulas foram usadas para separar um adjunto adverbial de tempo.

Está (ão) **CORRETA** (s) a (s) afirmativa(s):

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

QUESTÃO 10

A inferência à pergunta, no início do fragmento, “ Por que ouvimos zumbidos?” está **adequada** em:

- a) Porque todos os terráqueos têm problemas de audição.
- b) Porque os zumbidos são provocados por fatores variados aos mencionados no fragmento.
- c) Porque não se pode discernir entre um barulho externo e um zumbido.
- d) Porque os zumbidos são causados pelos fatores internos, tais como idade avançada.

PROVA DE NOÇÕES DE INFORMÁTICA

QUESTÃO 11

Analise as seguintes afirmativas sobre o Microsoft Outlook Express 6, versão português.

- I. A pasta local “Caixa de saída” não pode ser excluída.
- II. É possível configurar para que a pasta “Itens Excluídos” seja esvaziada ao sair do Outlook.
- III. Ao configurar uma conta de e-mail, é necessário informar o servidor FTP utilizado para envio de e-mails.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

QUESTÃO 12

Analise as seguintes afirmativas sobre o Internet Explorer 7, versão português.

- I. CTRL+T abre uma nova guia do Internet Explorer (se a navegação com guias estiver ativada).
- II. CTRL+N abre uma nova janela do Internet Explorer.
- III. F5 atualiza o conteúdo da página atual.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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




QUESTÃO 13

São exemplos de navegadores Web para Windows, **EXCETO**:

- a) Mozilla Firefox.
- b) Opera.
- c) Chrome.
- d) Android.

QUESTÃO 14

Analise as seguintes afirmativas sobre a barra de ferramentas “Desenho” do Microsoft Word, versão português do Office XP.

- I.  permite inserir um diagrama ou organograma.
- II.  permite inserir uma caixa de texto.
- III.  permite alterar a cor de preenchimento.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

QUESTÃO 15

Analise as seguintes afirmativas sobre a opção de localizar e substituir no Microsoft Word, versão português do Office XP.

- I. As teclas de atalho CTRL+L e CTRL+U abrem a mesma janela. Todavia, CTRL+L abre a janela na guia “Localizar” e CTRL+U na guia “Substituir”.
- II. É possível utilizar caracteres curinga na localização. Por exemplo, a sequência de caracteres "s*m" pode localizar as palavras "sim" e "som", quando a opção “Usar caracteres curinga” estiver ativada.
- III. É possível localizar uma formatação específica. Por exemplo, pode-se localizar todos os textos com a formatação **negrito** em um documento.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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





QUESTÃO 16

São opções disponíveis no menu “Formatar” do Microsoft Word, versão português do Office XP, **EXCETO**:

- a) Fonte...
- b) Parágrafo...
- c) Imagem...
- d) Tema...

QUESTÃO 17

Em relação à barra de ferramentas “Tabelas e Bordas” do Microsoft Word 2003, versão português, julgue os itens a seguir, marcando com **(V)** a assertiva verdadeira e com **(F)** a assertiva falsa. Ao final, assinale a opção com a sequência **CORRETA**.

- ()  é o comando “Inserir tabela”.
- ()  é o comando “Desenhar tabela”.
- ()  é o comando “Preencher tabela”.
- ()  é o comando “Justificar tabela”

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

QUESTÃO 18

Analise as seguintes afirmativas sobre as funções matemáticas no Microsoft Excel, versão português do Office XP.





- I. A função “SOMA” soma todos os números em um intervalo de células.
- II. A função “ARRED” arredonda um número para cima até uma quantidade especificada de dígitos, afastando-o de zero.
- III. A função “ABS” retorna o valor absoluto de um número.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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





QUESTÃO 19

Todas as afirmativas sobre a barra de ferramentas “Formatação” do Microsoft Excel, versão português do Office XP, estão corretas, **EXCETO**:

- a)  Aplica o estilo de moeda às células selecionadas.
- b)  Aumenta o número de casas decimais nas células selecionadas.
- c)  Aplica a formatação científica às células selecionadas.
- d)  Aplica o estilo de porcentagem às células selecionadas.

QUESTÃO 20

Todas as afirmativas sobre os tipos de gráficos do Microsoft Excel, versão português do Office XP, estão corretas, **EXCETO**:

- a)  Representa um gráfico de superfície.
- b)  Representa um gráfico de dispersão.
- c)  Representa um gráfico de colunas.
- d)  Representa um gráfico de área.

QUESTÃO 21

Considere uma planilha do Microsoft Excel 2003, versão português, com as seguintes células preenchidas, conforme figura abaixo:

	A	B
1	20	20
2	20	5
3	15	15
4	5	17,5

Analise as seguintes afirmativas sobre o resultado de fórmulas com estas células:

- I. A coluna B2 apresenta o resultado da fórmula “=MOD(A1;A4)”.
- II. A coluna B3 apresenta o resultado da fórmula “=MÉDIA(A1:A4)”.
- III. A coluna B4 apresenta o resultado da fórmula “=MED(A1:A4)”.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

QUESTÃO 22

São opções disponíveis na janela acionada a partir do menu “Dados → Classificar...” no Microsoft Excel 2003, versão português, **EXCETO**:

- a) Classificar por mais de uma coluna
- b) Classificar uma coluna em ordem crescente ou decrescente
- c) Desconsiderar a linha de cabeçalho para classificação
- d) Desconsiderar a linha de rodapé para classificação

QUESTÃO 23

Analise as seguintes afirmativas sobre as opções de organização de ícones disponíveis no menu “Exibir → Organizar ícones por” do Windows Explorer, versão português do Microsoft Windows XP.

- I. Tamanho: organiza o conteúdo de uma pasta pelo tamanho dos seus arquivos, classificando as subpastas pelo tamanho do seu respectivo conteúdo.
- II. Tipo: organiza o conteúdo de uma pasta pela ordem alfabética dos tipos de arquivos.
- III. Nome: organiza o conteúdo de uma pasta pela ordem alfabética dos nomes dos arquivos.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

QUESTÃO 24

Selecione o “Detalhe” que, a partir do menu “Exibir → Escolher detalhes...” no Windows Explorer, versão português do Microsoft Windows XP, informa se um arquivo é “Somente leitura”:

- a) Status
- b) Categoria
- c) Proprietário
- d) Atributos

QUESTÃO 25

São operações disponíveis na janela “Propriedades do sistema”, que é acionada a partir da opção “Sistema” do “Painel de controle” do Microsoft Windows XP, versão português, **EXCETO**:

- a) Alterar o nome do computador
- b) Abrir o gerenciador de dispositivos
- c) Permitir assistência remota
- d) Configurar a barra de tarefas

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS PARA O CARGO DE ADMINISTRADOR DE COMPRAS

QUESTÃO 26

O processo ou fluxo de comunicação é composto por:

- a) origem; codificação; mensagem; canal; decodificação; avaliador; *feedback*.
- b) demanda; transmissão; mensagem; objeto; tradução; receptor; *feedback*.
- c) função; codificação; mensagem; transmissor; decodificação; avaliador; *feedback*.
- d) fonte; codificação; mensagem; canal; decodificação; receptor; *feedback*.

QUESTÃO 27

O _____ nada mais é do que administrar o sistema de logística integrada da empresa, ou seja, uso de tecnologias avançadas, entre elas o gerenciamento de informações e pesquisa operacional, para planejar e controlar uma complexa rede de fatores visando produzir e distribuir produtos e serviços para satisfazer o cliente.

Escolha a alternativa que complete a lacuna acima, tornando **CORRETA** a definição:

- a) gerenciamento da cadeia de suprimentos.
- b) sistema integrado de serviços.
- c) gerenciamento de materiais e qualidade.
- d) sistema de operações de produtos.

QUESTÃO 28

São características importantes para a viabilização de uma organização, **EXCETO**:

- a) ser eficiente.
- b) ser perene.
- c) ser eficaz.
- d) ser nacional.

QUESTÃO 29

O artigo terceiro da lei 8.666 de 21 de junho de 1993 e suas alterações definem com clareza o seu objetivo enquanto lei que rege o processo licitatório:

A licitação destina-se _____(I)_____ do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa _____(II)_____ e a promoção do desenvolvimento nacional, e será processada e julgada _____(III)_____ com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, _____(IV)_____, da vinculação ao instrumento convocatório, _____(V) _____ e dos que lhes são correlatos.

Escolha a sequência que complete **CORRETAMENTE** o sentido do artigo terceiro acima, e assinale a letra correspondente:

- a) I – garantir a observância; II – para a administração; III – em estrita conformidade; IV - da proibidade administrativa; V – do julgamento objetivo.
- b) I – garantir a observância; II - para o Estado; III - em conformidade; IV – improbidade gerencial; V – do julgamento subjetivo.
- c) I – verificar a observância; II – para o Estado; III – em estrita conformidade; IV - da proibidade gerencial; V – do julgamento subjetivo.
- d) I – verificar a observância; II – para a administração; III – em estrita conformidade; IV- improbidade administrativa; V – do julgamento subjetivo.

QUESTÃO 30

Existem diferentes possibilidades de integrar em uma organização as unidades formais. Analise as afirmativas abaixo e anteponha-lhes V (verdadeiro) ou F (falso):

- () Quando a diferenciação entre duas unidades administrativas for baixa, o chefe será capaz de conseguir a integração eficiente.
- () Quando a diferenciação entre duas unidades administrativas for média, é necessário um participante com a função específica de integrador, o chefe será capaz de conseguir a integração eficiente.
- () Quando a diferenciação entre duas unidades administrativas for elevada, a forma de integrar funções diversas será a utilização de equipes formadas por membros de outras unidades.
- () Quando a diferenciação entre duas unidades administrativas for regular, o chefe deverá designar um subordinado para ajudá-lo, sendo então capazes de conseguir a integração eficiente.

Assinale a alternativa que traz a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- a) V; F; V; F.
- b) V; V; V; F.
- c) F; V; V; V.
- d) F; F; V; V.

QUESTÃO 31

É **CORRETO** afirmar que os resultados obtidos pela Linha de Comando em uma empresa são:

- a) aceitos por todos na empresa.
- b) indiretos e difíceis de medir.
- c) concretos e mensuráveis
- d) diretos e difíceis de medir.

QUESTÃO 32

A representação gráfica da estrutura das organizações burocráticas é denominada de:

- a) Fluxograma.
- b) Organograma.
- c) Dendograma.
- d) Planograma.

QUESTÃO 33

Analise as alternativas abaixo e depois escolha a opção correta

“As origens da abordagem clássica da Administração remontam às consequências geradas pela revolução industrial e podem ser resumidas em dois fatores genéricos”:

I - O primeiro deles foi o do crescimento acelerado e desorganizado das empresas ocasionando uma gradativa complexidade em sua administração,

TENDO EM VISTA

II - a necessidade de aumentar a eficiência e a competência das organizações no sentido de obter o melhor rendimento possível dos recursos e fazer face à concorrência e à competição que se avolumavam entre as empresas.

Verifica-se que:

- a) a afirmativa II diz respeito ao tema do enunciado e complementa a I.
- b) somente I está correta e aborda o tema.
- c) somente II está correta e aborda o tema.
- d) I e II se complementam, mas não dizem respeito ao tema do enunciado.

QUESTÃO 34

Complete a lacuna do texto abaixo:

Estilo do coordenador é o conjunto de comportamentos _____ observados quando influencia pessoas em uma determinada situação.

- a) conhecidos.
- b) medidos.
- c) repetitivos.
- d) decididos.

QUESTÃO 35

O parágrafo segundo do artigo terceiro da lei 8.666 de 21 de junho de 1993 e suas alterações reza que em igualdade de condições, como critério de desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços, **EXCETO**:

- a) produzidos ou prestados por empresas nacionalizadas no país.
- b) produzidos no país.
- c) produzidos ou prestados por empresas brasileiras.
- d) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no país.

QUESTÃO 36

O estudo de tempos e movimentos permite a racionalização do método de trabalho do operário e a fixação dos tempos-padrão para execução das tarefas trazendo vantagens adicionais para a organização, **EXCETO**:

- a) Progressão do produto através do processo.
- b) Eliminação do desperdício de esforço humano.
- c) Racionalização da seleção de operários.
- d) Adaptação do operário à tarefa.

QUESTÃO 37

Fayol define o ato de administrar como, **EXCETO**:

- a) Coordenar.
- b) Organizar.
- c) Comandar.
- d) Preservar.

QUESTÃO 38

A Logística tem três dimensões principais. Assinale abaixo aquela que **NÃO** faz parte desse conjunto:

- a) dimensão de fluxo.
- b) dimensão de valores.
- c) dimensão de atividades.
- d) dimensão de domínios.

QUESTÃO 39

O relacionamento entre comprador e fornecedor tem evoluído para uma relação de respeito, ética e integração. Já o modelo clássico de relacionamento entre comprador e fornecedor baseava-se em julgar _____I_____ na hora de fazer uma licitação de compras e no recebimento do material encomendado, com uma inspeção _____II_____. Depois ele processava o pagamento e conservava uma linha de referência do fornecedor, para eventuais compras futuras.

Assinale a alternativa que complete as lacunas acima, tornando o texto **CORRETO**:

- a) I – competência, preço e prazo; II – qualitativa e prospectiva.
- b) I – competência, preço e qualidade; II – quantitativa e prospectiva.
- c) I – preço, prazo e qualidade; II – qualitativa e quantitativa.
- d) I – preço, prazo e qualidade; II – quantitativa e nominativa.

QUESTÃO 40

Uma das formas de compras que mais cresce atualmente é o *electronic data interchange (EDI)*, tecnologia para transmissão de dados eletronicamente. Essa forma de comunicação e de transação pode ligar a empresa a seus clientes, fornecedores, banco, transportadora ou seguradora.

São vantagens deste método, **EXCETO**:

- a) sedimenta o conceito de parcerias entre cliente e fornecedor.
- b) rapidez, segurança e precisão no fluxo de informações.
- c) redução significativa de custos.
- d) sedimentação dos conceitos clássicos de organização e avaliação.