

Formação Geral

QUESTÃO DISCURSIVA 1



A paquistanesa Malala Yousafzai, de dezessete anos de idade, ganhou o Prêmio Nobel da Paz de 2014, pela defesa do direito de todas as meninas e mulheres de estudar. “Nossos livros e nossos lápis são nossas melhores armas. A educação é a única solução, a educação em primeiro lugar”, afirmou a jovem em seu primeiro pronunciamento público na Assembleia de Jovens, na Organização das Nações Unidas (ONU), após o atentado em que foi atingida por um tiro ao sair da escola, em 2012. Recuperada, Malala mudou-se para o Reino Unido, onde estuda e mantém o ativismo em favor da paz e da igualdade de gêneros.

Disponível em: <<http://mdemulher.abril.com.br>>.
Acesso em: 18 ago. 2015 (adaptado).

A partir dessas informações, redija um texto dissertativo sobre o significado da premiação de Malala Yousafzai na luta pela igualdade de gêneros. Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- a) direito das jovens à educação formal; (valor: 5,0 pontos)
- b) relações de poder entre homens e mulheres no mundo. (valor: 5,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve elaborar um texto dissertativo que contemple alguns dos seguintes argumentos e exemplos possíveis:

Item a:

Caminhos para condução das respostas a respeito do Direito das meninas/jovens/mulheres:

- Todo cidadão tem o direito à educação com base no texto da Constituição Brasileira;
- Direito à educação apoiado no Estatuto da Criança e do Adolescente;
- Direito à educação apoiado na Declaração dos Direitos Humanos;
- Universalização de direitos;
- Educação como ponte para o aprimoramento de ideias;
- Reflexões críticas a respeito de situações em que se observa obstáculo ao livre acesso à educação;
- Vinculação entre educação e paz social.

Item b:

Caminhos para condução das respostas a respeito das relações de poder entre homens e mulheres:

- Violência física e psicológica contra a mulher, incluindo a Lei Maria da Penha, no caso específico do Brasil;
- Tolerância/intolerância a vestimentas, trajes, comportamentos socialmente estereotipados;
- Aspectos socioculturais que impõem à mulher uma condição de submissão na sociedade, tais como: mutilação, impossibilidade de manifestar seus desejos e posicionamentos em algumas culturas, entre outros;
- Igualdade/desigualdade de gênero, por exemplo, no mercado de trabalho, em relação à desigualdade salarial;
- Ideais de Liberdade, Igualdade e Fraternidade: referência a esses ideais como possibilidade de equilibrar as relações de poder entre homens e mulheres.

QUESTÃO DISCURSIVA 2

Após mais de um ano de molho, por conta de uma lei estadual que coibia sua realização no Rio de Janeiro, os bailes *funk* estão de volta. Mas a polêmica permanece: os *funkeiros* querem, agora, que o ritmo seja reconhecido como manifestação cultural. Eles sabem que têm pela frente um caminho tortuoso. “Muita gente ainda confunde *funkeiro* com traficante”, lamenta Leonardo Mota, o MC Leonardo. “Justamente porque ele tem cor que não é a branca, tem classe que não é a dominante e tem moradia que não é no asfalto.”

Disponível em: <<http://www.rhbn.com.br>>. Acesso em: 19 ago. 2015 (adaptado).

Todo sistema cultural está sempre em mudança. Entender essa dinâmica é importante para atenuar o choque entre as gerações e evitar comportamentos preconceituosos. Da mesma forma que é fundamental para a humanidade a compreensão das diferenças entre povos de culturas diferentes, é necessário entender as diferenças dentro de um mesmo sistema. Esse é o único procedimento que prepara o homem para enfrentar serenamente este constante e “admirável mundo novo” do povo.

LARAIA, R. B. *Cultura*: um conceito antropológico. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008 (adaptado).

Com base nesses excertos, redija um texto dissertativo, posicionando-se a respeito do reconhecimento do *funk* como legítima manifestação artística e cultural da sociedade brasileira. (valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve elaborar um texto dissertativo que aborde os seguintes aspectos:

- 1) reconhecer o caráter dinâmico da cultura, trazendo elementos dos textos 1 e 2 (padrão de resposta), e com base nesses textos posicionar-se a respeito do reconhecimento do funk como legítima manifestação artística e cultural da sociedade brasileira (enunciado da questão);
- 2) situar o funk dentro das reflexões do segundo texto (Laraia, 2008), abordando aspectos como mudança, preconceito, diferença, relações interculturais;
- 3) clareza na exposição das ideias.

Obs.: As notas serão atribuídas de acordo com o preenchimento dos critérios citados acima e considerando três correntes interpretativas que podem estar presentes nas respostas: a favor, contra e intermediária em relação ao reconhecimento do funk como legítima manifestação artística e cultural da sociedade brasileira.

Tecnologia em Gestão Comercial

QUESTÃO DISCURSIVA 3

São muitos os conceitos e os entendimentos de negociação. De acordo com vários autores e até mesmo pelo entendimento das pessoas, as negociações existem nas situações em que se busque soluções para questões pessoais, profissionais, políticas, comerciais, diplomáticas, gerenciais, trabalhistas e institucionais, entre outras. Enfim, são muitas as situações em que se pode recorrer aos conceitos de negociação, observando os seguintes princípios: separar as pessoas do problema; concentrar-se nos interesses mútuos, não nas posições; criar alternativas antes de discutir o que fazer e utilizar um padrão objetivo (informação) para mensurar o resultado; deixar o preço por último.

À luz dos princípios de negociação, avalie a situação hipotética a seguir.

Em uma padaria de bairro, durante um atendimento da balconista, o cliente reclamou da suposta qualidade do pão em relação ao alto preço praticado na padaria. A balconista, então, disse ao cliente que ele não era obrigado a comprar e poderia efetuar sua compra na padaria do bairro vizinho, já que não estava satisfeito. O gerente da padaria presenciou esta situação.

Considerando a situação apresentada e os conceitos expostos, proponha uma solução, indicando ações que o gerente da padaria poderá desenvolver, junto à sua equipe de atendimento, para que tais conflitos não se repitam. (valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O gerente deve realizar:

1- treinamento de integração e/ou de equipe alinhado ao padrão de atendimento da padaria a fim de que sejam corrigidos os problemas apresentados;

2- promoção de ações de qualificação periódicas reforçando os princípios de negociação e/ou de gestão de conflitos que são: separar as pessoas do problema; concentrar-se nos interesses mútuos, não nas posições; criar alternativas antes de discutir o que fazer e utilizar um padrão objetivo (informação) para mensurar o resultado. Deixar o preço por último.

QUESTÃO DISCURSIVA 4 //

O baixo desempenho da economia está levando as franquias brasileiras a repensarem o modelo de negócios e a apostarem alto em inovação. Embora tenha fechado o primeiro trimestre do ano com um aumento de 9,2% e apresente uma baixa taxa de mortalidade (3,7% ao ano), o segmento vem crescendo em velocidade menor que a dos últimos anos. Por isso, a preocupação dos empresários é agir mais rápido do que o efeito da crise.

Disponível em: <<http://www.correiobraziliense.com.br>>. Acesso em: 9 jul. 2015 (adaptado).

Considerando essas informações, responda às perguntas a seguir.

- a) Em tempos de crise, as franquias são uma boa opção para novos empreendedores por oferecerem suporte aos franqueados? Justifique sua resposta. (valor: 5,0 pontos)
- b) Ainda que o segmento de franquia esteja em crescimento, apostar em inovação é uma boa opção para continuar crescendo? Justifique sua resposta. (valor: 5,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

a) Sim, as franquias são uma boa escolha. Porque com a experiência que os franqueadores possuem podem ajudar seus franqueados a enfrentar de forma mais positiva e menos traumática os tempos difíceis de crise. O suporte oferecido por elas pode, de fato, elevar a atuação das franquias. Com isso, mesmo que a unidade franqueada venha a sofrer as consequências deste momento de instabilidade, com certeza, passará por ele de forma mais tranquila e menos turbulenta do que as empresas que não possuam nenhum tipo de ajuda ou suporte.

b) Sim, sempre é uma boa opção investir em inovação. Porque os franqueadores que se modernizam e se aperfeiçoam, buscando trazer novos produtos ou criar serviços para o mercado, se fortalecem, se diferenciam e se tornam mais competitivas. Inovar não só é recomendável, é imperativo às organizações que queiram manter seus clientes, especialmente, àquelas que querem conquistar novos públicos, inclusive novos franqueados.

QUESTÃO DISCURSIVA 5

A empresa Saturno, uma distribuidora de produtos de higiene e limpeza, vende seus produtos para restaurantes, hotéis, motéis, clubes, e academias de ginástica. O principal cliente da Saturno é a rede de restaurantes Tempero Clássico, que compra da distribuidora há mais de 10 anos. As duas empresas foram fundadas no mesmo ano, mas tiveram trajetórias de crescimento distintas. Hoje o faturamento da Tempero Clássico é o dobro da Saturno e, praticamente, possuem a mesma quantidade de funcionários. Recentemente houve uma mudança no setor de compras da rede de restaurantes e um novo comprador foi contratado para fazer os pedidos junto aos fornecedores. Acontece que este novo comprador tem um amigo vendedor de um concorrente da Saturno e já informou que passará a comprar dele caso os preços da Saturno não baixem. Correndo o risco de ficar sem o pedido da Tempero Clássico, o vendedor enviou um *e-mail* para o comprador pedindo que ele aguardasse mais 48 horas antes de tomar a decisão, pois conversaria com o seu gerente para rever o pedido e fazer algumas concessões. Nessa situação, tanto o vendedor quanto o comprador adotaram estratégias de negociação. No entanto, de acordo com o modelo de Wanderley (1998), representado na figura abaixo, eles estão adotando estratégias diferentes de negociação.

WANDERLEY, J. A. *Negociação total: encontrando soluções, vencendo resistências, obtendo resultados*. 14 ed. São Paulo: Gente, 1998 (adaptado).



Considerando a situação descrita e o modelo apresentado, faça o que se pede nos itens a seguir.

- Identifique e justifique a estratégia adotada pelo vendedor da Saturno. (valor: 5,0 pontos)
- Identifique e justifique a estratégia adotada pelo comprador da Tempero Clássico. (valor: 5,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve redigir um texto dissertativo, em que aborde os seguintes conceitos:

- Identificação: A estratégia adotada pelo vendedor da empresa Saturno foi, conforme o modelo apresentado, a de "negociar".

Justificativa: O pedido para a Saturno é muito importante (alta prioridade nos resultados e alta prioridade nos relacionamentos), pois representa parcela significativa de seus negócios. O cliente continua crescendo e poderá aumentar ainda mais seus pedidos. Como o novo comprador já decidiu negociar com um novo concorrente, o vendedor da Saturno ficou sob pressão total, sem muito tempo para agir; por isso, solicitou um prazo curto para trazer uma solução.

b) Identificação: A estratégia adotada pelo comprador da empresa Tempero Clássico foi, conforme o modelo apresentado, a de "impor".

Justificativa: O novo comprador está praticamente desconsiderando os 10 anos de relacionamento (alta prioridade nos resultados e baixa prioridade nos relacionamentos). A estratégia de "impor" está ancorada no fato de a Tempero Clássico ter um poder de negociação muito maior do que o de seus fornecedores.