



enade2022

Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

26

TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste Caderno, você recebeu o **CARTÃO-RESPOSTA**, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha, das questões discursivas (D) e das questões de percepção da prova.
2. Confira se este Caderno contém as questões discursivas e as objetivas de múltipla escolha, de formação geral e do componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões no componente	Peso dos componentes no cálculo da nota
Formação Geral: Discursivas	D1 e D2	40%	25%
Formação Geral: Objetivas	01 a 08	60%	
Componente Específico: Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico: Objetivas	09 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	01 a 09	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, avise imediatamente ao Chefe de Sala.
4. Assine o **CARTÃO-RESPOSTA** no local apropriado, com caneta esferográfica **de tinta preta, fabricada em material transparente**.
5. As respostas da prova objetiva, da prova discursiva e do questionário de percepção da prova deverão ser transcritas, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, no **CARTÃO-RESPOSTA** que deverá ser entregue ao Chefe de Sala ao término da prova.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. A prova terá duração de quatro horas. Lembre-se de reservar um período para transcrição das respostas para o **CARTÃO-RESPOSTA**.
8. Ao terminar a prova, acene para o Chefe de Sala e aguarde-o em sua carteira. Ele então irá proceder à sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
9. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação por, no mínimo, uma hora a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno quando faltarem 30 minutos para o término da prova.

QUESTÃO DISCURSIVA 01

TEXTO 1

A Fiocruz é uma instituição de ciência, saúde e educação, vinculada ao Ministério da Saúde, que completou 120 anos. Com várias ações de pesquisa, de desenvolvimento de tecnologias, de produção de vacinas e medicamentos, a Fiocruz se dedica a enfrentar grandes desafios sanitários. Seu trabalho é fundamental para pensarmos em um país com mais justiça e equidade.

Disponível em: <https://www.anped.org.br/News/sbpc-divulga-manifesto-em-defesa-da-educacao-da-ciencia-eda-democracia>. Acesso em: 8 ago. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

Com a pandemia do novo coronavírus, intensificaram-se as dificuldades e limitações físicas, orçamentárias e estruturais para a pesquisa científica. Durante o período de isolamento social, com o fechamento das salas de aula e dos laboratórios, as universidades, com seus professores, acadêmicos e funcionários, precisaram se reinventar. O fazer ciência é um processo complexo que envolve pesquisadores, acadêmicos, estrutura física, horas de dedicação, testes, erros e acertos. Muitas vezes, é preciso também recomeçar, buscar novas metodologias, olhar o resultado por outro viés e reaprender a ler o que se descobriu. Por tudo isso, a pesquisa não é algo que se faz da noite para o dia, e produzi-la é ainda mais desafiador.

Disponível em: <https://www.upf.br>. Acesso em: 6 jun. 2022 (adaptado).

TEXTO 3

A tabela a seguir apresenta a variação do orçamento federal nos anos de 2020 e 2021.

Pasta	Orçamento Federal em 2021 (em bilhões de R\$)	Variação (2020 - 2021)
Agricultura	10,42	– 0,2%
Cidadania	103,9	+ 22,1%
Ciência, Tecnologia e Inovações	8,36	– 28,7%
Defesa	65,33	– 9,8%
Desenvolvimento Regional	10,68	+ 23,6%
Economia	569,49	– 4,6%
Educação	74,56	– 27,1%
Infraestrutura	17,29	– 8,1%
Justiça e Segurança Pública	11,46	– 11,7%
Meio Ambiente	2	– 25,1%
Minas e Energia	8,94	+ 44,2%
Mulher, Família e Direitos Humanos	0,52	+ 44,4%
Relações Exteriores	1,97	– 17,2%
Saúde	136,23	+ 4,8%
Turismo	1,73	– 5,5%

PLOA – PLN 28/2020, com as alterações do Congresso Nacional e Consultoria de Orçamento do Senado Federal. Agência Senado.

Com base nas informações dos textos e da tabela apresentados e considerando o contexto da pandemia de Covid-19, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Discuta por que os investimentos públicos em educação, ciência, tecnologia e inovação são estratégicos e contribuem para o desenvolvimento científico de um país. (valor: 5,0 pontos)
- b) Explique como o fomento público ao desenvolvimento científico pode atender à justiça social e à equidade, em contextos como o da pandemia de Covid-19. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre



QUESTÃO DISCURSIVA 02

O patriarcado (ou dominação masculina) é composto por diferentes estruturas que se conectam na reprodução das desvantagens e da vulnerabilidade das mulheres nas sociedades contemporâneas. A violência sexual é uma delas; a exclusão política é outra. Embora essas não esgotem todas as estruturas de dominação, são elas que, em conjunto com a divisão sexual do trabalho, são mais determinantes. Ambas se alimentam e, ao mesmo tempo, ativam estereótipos de gênero em que o feminino convencional está associado à domesticidade e à aceitação, pelas mulheres, da autoridade masculina.

Algumas farsas ocupam papel importante na justificação da violência contra as mulheres, tanto na violência da exclusão política quanto na sexual. Uma dessas farsas é a de que as mulheres não se interessam pela política. Nesse sentido, estaríamos diante da autoexclusão. A outra é que as mulheres seriam as culpadas pela violência sexual que sofrem sistematicamente. Aqui, o problema seria que elas estão onde não deveriam estar, se vestem como não deveriam, isto é, se comportam como se fossem livres.

BIROLI, F. Mulheres, política e violência. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br>. Acesso em: 18 jul. 2022 (adaptado).

Com base no texto apresentado, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Discorra sobre a relação entre o patriarcado estrutural e a desigualdade entre homens e mulheres. (valor: 5,0 pontos)
- b) Proponha duas ações do Estado para o enfrentamento dos diferentes tipos de violência contra a mulher. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre

QUESTÃO 01

TEXTO 1

A democracia representativa exige, para o seu funcionamento, um conjunto de características, as quais podem ser compreendidas como instituições. São elas: Funcionários eleitos; Eleições livres, justas e frequentes; Sufrágio inclusivo; Direito de concorrer a cargos eletivos; Liberdade de expressão; Fontes de informação diversificadas; Autonomia para as associações. Entre as categorias mencionadas, destacam-se duas como pilares do regime democrático.

Liberdade de expressão: os cidadãos têm o direito de se expressar, sem o perigo de punições severas, quanto aos assuntos políticos de uma forma geral, o que inclui a liberdade de criticar os funcionários do governo, o governo em si, o regime, a ordem socioeconômica e a ideologia dominante.

Fontes de informação diversificadas: os cidadãos têm o direito de buscar fontes de informação, alternativas, diversificadas e independentes. Ademais, a existência de fontes de informação alternativa deve ser protegida por lei.

DAHL, R. A. Sobre a democracia, EDU: UnB, 2001 (adaptado).

TEXTO 2

Embora os regimes políticos possam ser derrubados e as ideologias criticadas e destituídas de sua legitimidade, por trás de um regime e de sua ideologia há sempre um modo de pensar e de sentir, uma série de hábitos culturais, uma nebulosa de instintos obscuros e de pulsões insondáveis.

ECO, U. O Fascismo Eterno. In: Cinco Escritos Morais. Editora Record: Rio de Janeiro, 2002 (adaptado).

TEXTO 3

A figura a seguir exemplifica algumas condutas que, segundo Umberto Eco, podem ser consideradas contraditórias aos princípios democráticos.



Disponível em: <https://www.facebook.com/EditoraRecord/photos>. Acesso em: 18 ago. 2022 (adaptado).

- Com base na concepção de regimes políticos, abordada pelos autores, avalie as afirmações a seguir.
- I. A democracia é o sistema que se propõe a assegurar aos seus cidadãos uma liberdade pessoal mais ampla do que outros modelos.
 - II. A liberdade de expressão no sistema democrático garante que a manifestação de um agente político e de um cidadão possam repercussões equivalentes.
 - III. As *fake news* são manifestações relacionadas à categoria de fontes de informação diversificadas e podem ser utilizadas como estratégia para fragilizar o sistema democrático de governo.
 - IV. O direito à liberdade de expressão permite a emissão de opinião crítica e discursos contrários à democracia e aos direitos humanos.

É correto apenas o que se afirma em

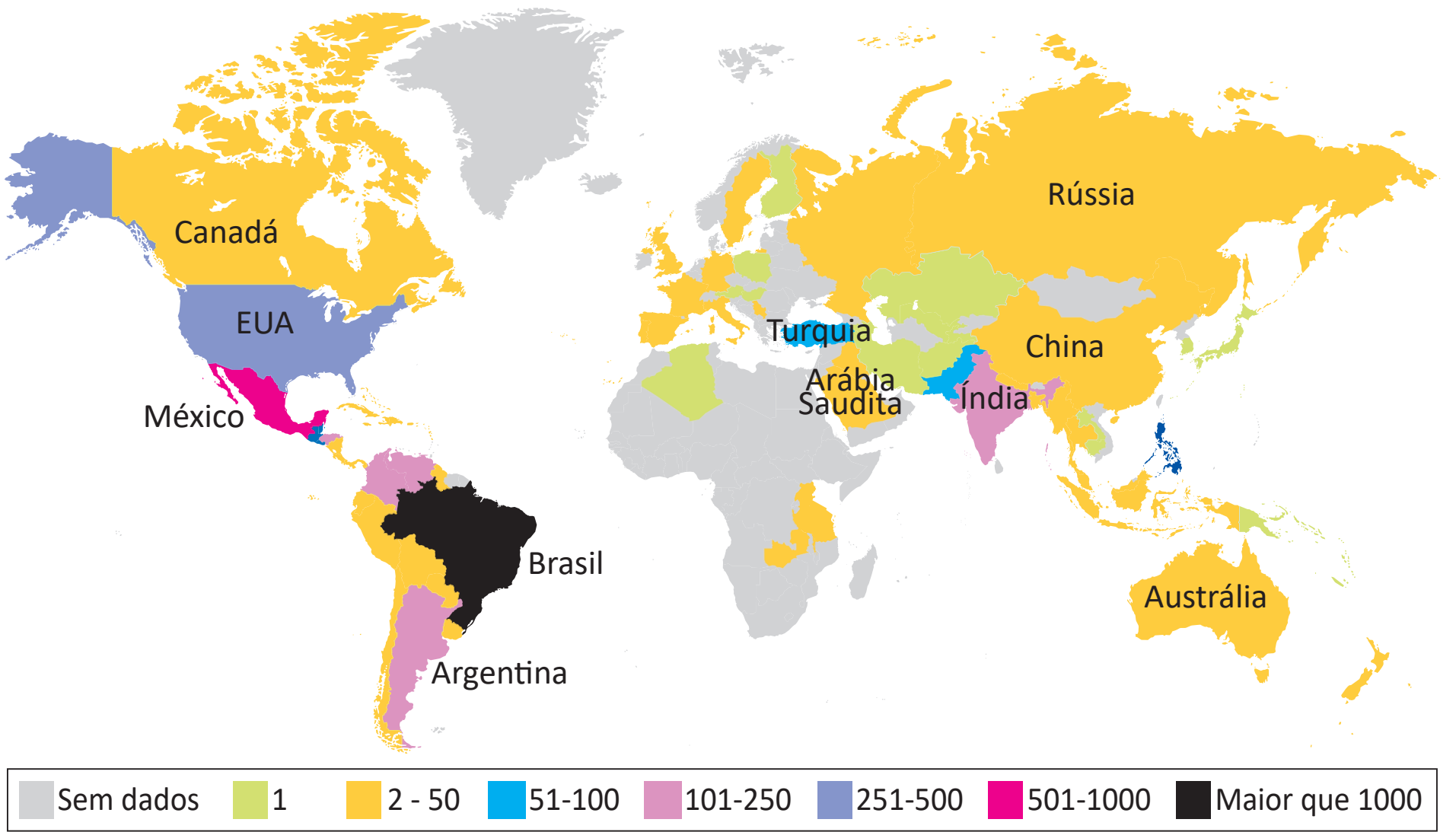
- A** I e II.
- B** I e III.
- C** II e IV.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.

QUESTÃO 02

TEXTO 1

Dados do levantamento feito pelo *TransgenderEurope* (TGEU) mostram que o Brasil permaneceu pelo 13º ano consecutivo como o país que mais mata pessoas transgêneros.

Mortes de Transgêneros - Por Países de 2008 a 2021 (Números Absolutos)

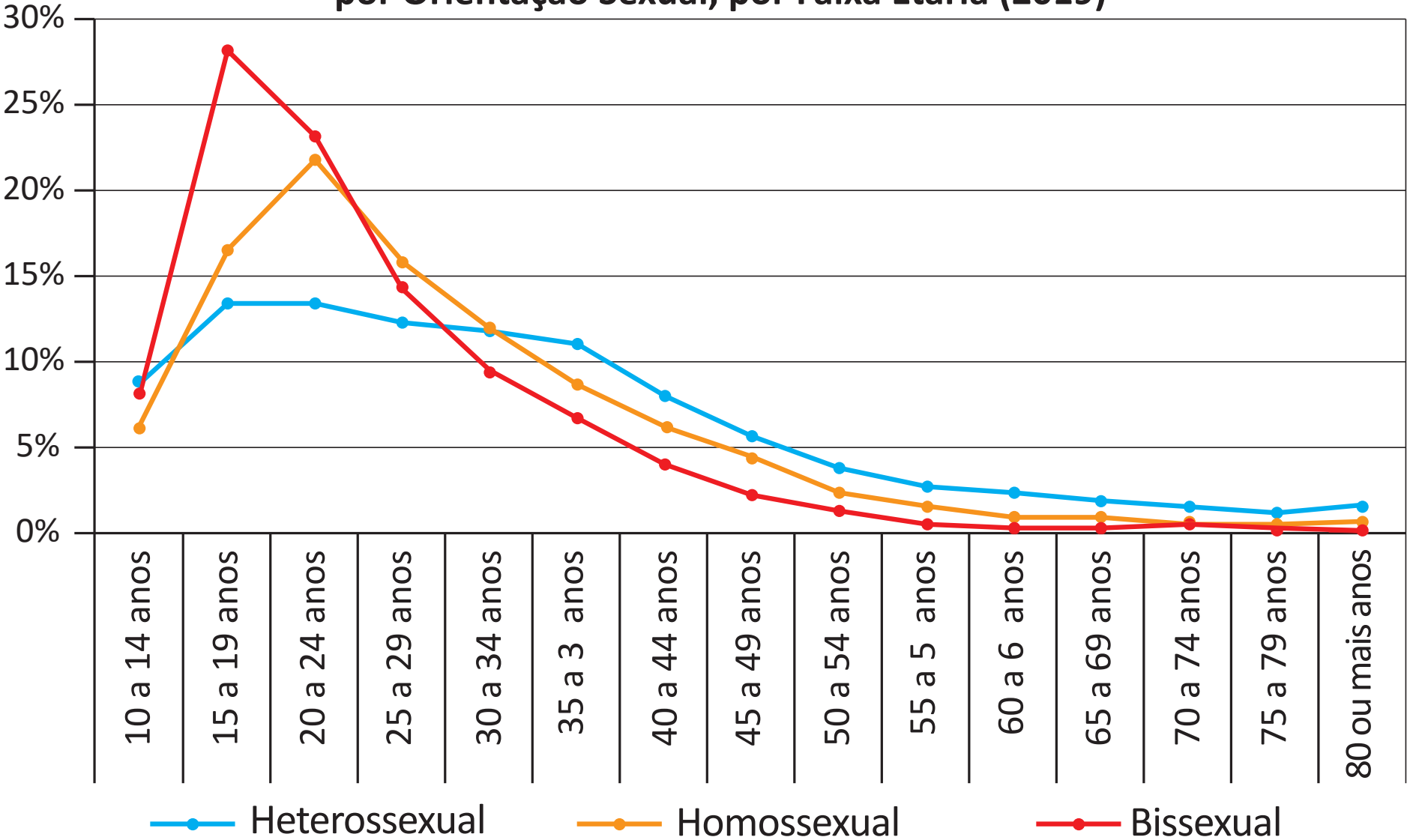


TRANSGENDER EUROPE (TGEU). Disponível em: <https://transrespect.org>. Acesso em: 5 jul. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

De acordo com dados do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (Sinan), do Ministério da Saúde, houve um crescimento bruto de 5% nas violências contra homossexuais e 37,1% nas violências contra bissexuais, passando de 4 855 registros em 2018 para 5 330 em 2019. No gráfico a seguir são apresentados os dados percentuais de casos notificados em 2019, de acordo com a orientação sexual das vítimas de violência.

Brasil: Perfil de Pessoas Homossexuais e Bissexuais Vítimas de Violência, por Orientação Sexual, por Faixa Etária (2019)



CERQUEIRA, D. *et al.* **Atlas da Violência 2021**. São Paulo: FBSP/IPEA, 2021.

Considerando as informações apresentadas no mapa e no gráfico, bem como a situação social dos grupos LGBTQIAPN+, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os discursos e as práticas contra a diversidade sexual e de gênero são incompatíveis com as premissas éticas e dos direitos humanos que regem as sociedades democráticas.
- II. A violência contra os grupos LGBTQIAPN+ é histórica, simbólica, psicológica e física, ocorrendo em razão de estereótipos e estigmas vigentes na sociedade e por meio de repressões e abusos.
- III. A partir dos 40 anos de idade, há uma maior incidência de violência sobre pessoas heterossexuais em relação aos outros grupos, o que indica que a vulnerabilidade independe da orientação sexual.
- IV. O Brasil é o país onde se identifica o maior número de mortes de pessoas *trans* entre os países analisados, situação que revela a necessidade de uma política pública mais assertiva de combate aos crimes cometidos contra os grupos LGBTQIAPN+.

É correto apenas o que se afirma em

- A I e III.
- B I e IV.
- C II e III.
- D I, II e IV.
- E II, III e IV.

QUESTÃO 03

Em 2019, a violência armada foi três vezes maior para a população negra, em comparação com a não negra, tanto para a população geral quanto para o grupo jovem (entre 15 e 29 anos de idade). Quanto à taxa de mortalidade por 100 mil habitantes no grupo de pessoas com até 14 anos de idade, destaca-se, da mesma forma, a desigualdade na vitimização de crianças e adolescentes negros por agressão com arma de fogo, com taxa 3,6 vezes maior do que a de não negros em 2019.

INSTITUTO SOU DA PAZ. **Violência armada e racismo**: o papel da arma de fogo na desigualdade racial. Disponível em: <https://soudapaz.org>. Acesso em: 6 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O fator racial é um importante condicionante na análise de dados relativos a homicídios e violência no Brasil na população de adolescentes e jovens.

PORQUE

- II. A população negra sofre mais violência do que a população não negra, em razão do racismo estrutural existente no país, além de outras vulnerabilidades sociais associadas a essa forma de preconceito.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- Ⓐ As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
 Ⓑ As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
 Ⓒ A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
 Ⓓ A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
 Ⓔ As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 04



Foto: Renato Soares. Disponível em: <http://conexaoplaneta.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2022 (adaptada).

TEXTO 1

Além de tramitar no Judiciário um processo a respeito do Marco Temporal, há também, na Câmara dos Deputados, um projeto em que se tenta transformar a tese do Marco Temporal em lei. Trata-se do Projeto de Lei n. 490/2007, que determina que devem ter direito às terras consideradas ancestrais somente os povos que as estivessem ocupando no dia da promulgação da Constituição Federal, em 5 de outubro de 1988.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

O assassinato do indigenista Bruno Pereira e do jornalista Dom Phillips expôs ao mundo a importância da demarcação dos territórios indígenas, assegurada pela Constituição Federal de 1988. Os territórios indígenas, além de preservarem identidades, modos de vida, tradições e culturas desses povos, também são fundamentais para a preservação ambiental. Eles contribuem para conter as emissões de gases de efeito estufa, promover a biodiversidade e potencializar sistemas.

Se mantido o critério do Marco Temporal, a guerra fundiária poderá ser intensificada. Os territórios se tornarão zonas de mais conflitos entre fazendeiros, mineradores, garimpeiros, grileiros, produtores rurais, narcotraficantes, comerciantes de peixes, caçadores e madeireiros, o que resultará na morte de indígenas e de defensores da floresta e, por extensão, dos territórios indígenas.

Com base nos textos e na imagem apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os territórios indígenas, com a regulamentação do Marco Temporal, ficarão formalmente protegidos de invasões, e os povos originários poderão manter suas tradições culturais.
- II. As ações de grupos de garimpeiros, de pescadores ilegais, de desmatadores e de alguns setores das atividades agropecuárias vêm confrontando os povos originários em disputas territoriais.
- III. O aumento da criminalidade nos territórios indígenas está associado aos interesses econômicos de exploração insustentável do meio ambiente, como os relacionados aos garimpos ilegais e ao desmatamento de florestas.
- IV. A existência dos movimentos sociais indígenas é essencial para a luta por direitos sociais, culturais e de acesso à terra pelos povos originários, assim como para a preservação do meio ambiente e do modo de vida dos indígenas.
- V. O Estado brasileiro está impedido de intervir nas demarcações de territórios indígenas, em respeito à autonomia, à autogestão e à livre determinação dos povos originários, segundo a Constituição Federal de 1988.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e V.
- B** I, III e V.
- C** II, III e IV.
- D** II, IV e V.
- E** I, II, III e IV.

QUESTÃO 05

Pesquisa realizada pelo Observatório Brasileiro de Políticas Públicas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) aponta que a população em situação de rua aumentou no Brasil em 2022. De janeiro a maio deste ano, mais de 26 mil novas pessoas nessa situação foram registradas no Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal. No país, mais de 180 mil pessoas estão registradas no CadÚnico.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 6 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A existência de pessoas em situação de rua no Brasil deriva, sobretudo, das desigualdades sociais oriundas da pandemia de Covid-19.

PORQUE

- II. Um dos efeitos da pandemia de Covid-19 foi a ampliação do número de pessoas em situação de rua no Brasil, o que evidencia a segregação socioespacial das cidades brasileiras.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

Área livre

QUESTÃO 06

Ao final de 2021, cerca de 89,3 milhões de pessoas estavam deslocadas em todo o mundo, em decorrência de violência, perseguições, violações dos direitos humanos ou outros conflitos em seus locais de origem. Esse contingente de deslocamentos forçados já alcançava mais de 100 milhões de pessoas em maio de 2022, sendo motivados por instabilidades como as ocorridas no Afeganistão, em alguns países africanos e nas regiões da Ucrânia ocupadas pela Rússia, além de outros locais onde já perduravam confrontos armados, como, por exemplo, na Síria.

Disponível em: <https://www.acnur.org>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).



Disponível em: <https://operamundi.uol.com.br>. Acesso em 24 de jun. de 2022.

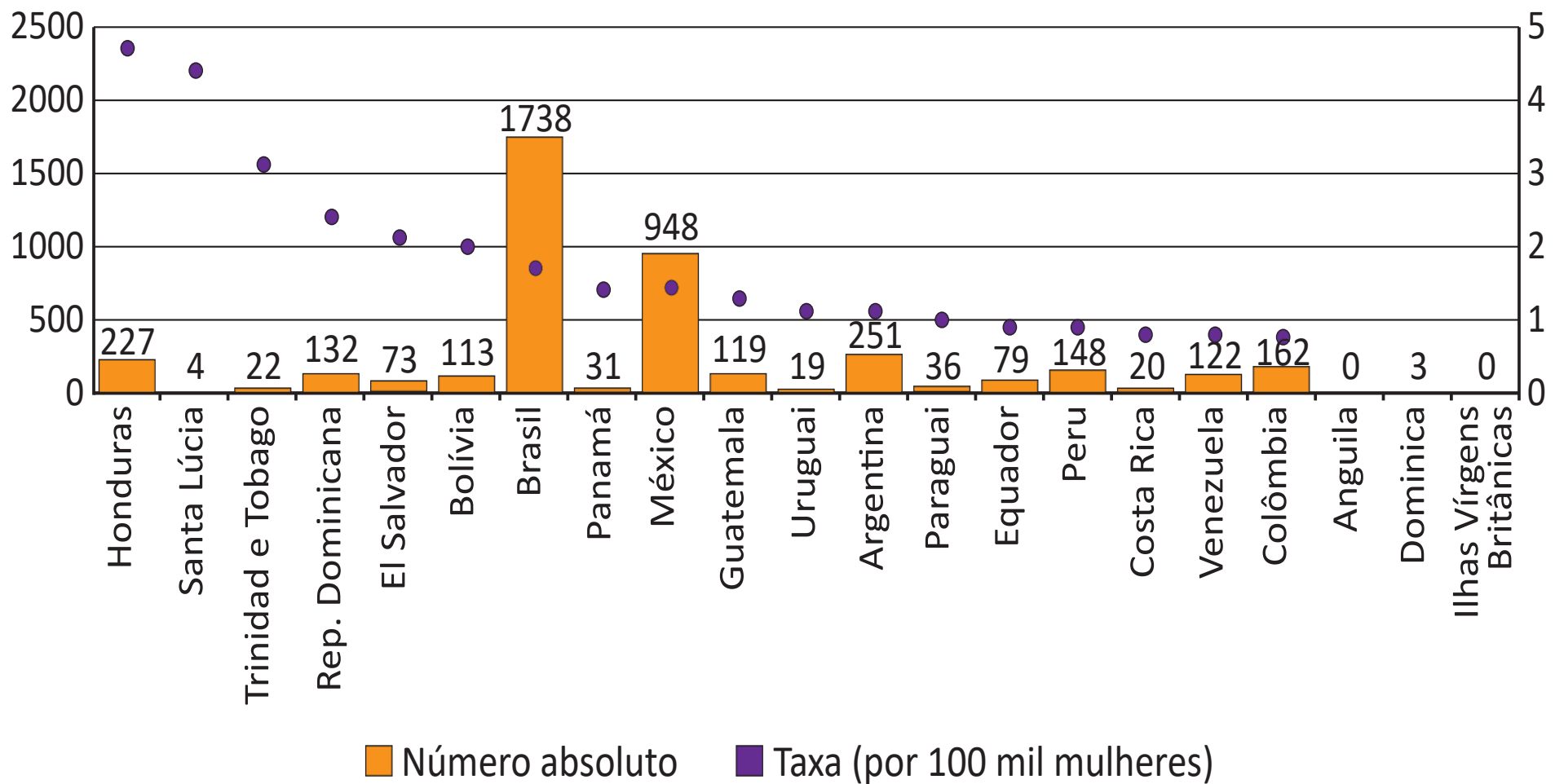
Com relação às atuais migrações internacionais forçadas, assinale a opção correta.

- A** Os interesses em relação ao tipo de tratamento dispensado aos imigrantes no mundo independem de seus países de origem.
- B** A xenofobia, que consiste no preconceito contra estrangeiros, deve-se à falta de normas internacionais para o tratamento de situações de imigração.
- C** Os refugiados são migrantes de países subdesenvolvidos que se deslocam para países centrais do capitalismo global a fim de servir de mão de obra barata.
- D** As migrações internacionais forçadas surgem da globalização econômica, cujos processos são responsáveis pelo aumento do número de refugiados no mundo.
- E** A condição de migrante internacional forçado diferencia-se da condição geral de imigrante na medida em que se refere ao deslocamento motivado por fatores involuntários, que fogem ao controle do migrante e de sua família.

QUESTÃO 07

TEXTO 1

América Latina, Caribe (21 países): Feminicídio ou femicídio (2021)
(Em números absolutos e taxas por 100 mil mulheres)



Disponível em: <https://olg.cepal.org>. Acesso em: 20 abr. 2022.

TEXTO 2

Resultados de pesquisa da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL), vinculada à Organização das Nações Unidas (ONU), apontam que, além do feminicídio íntimo, aquele perpetrado por parceiros ou ex-parceiros da vítima, e do feminicídio sexual sistêmico, em que a vítima é sequestrada e estuprada, há o feminicídio lesbofóbico ou bifóbico, configurado quando a vítima é bissexual ou lésbica e é assassinada porque o agressor entende que deve puni-la por sua orientação sexual.

Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2022 (adaptado).

A partir do gráfico e das informações do texto, assinale a opção correta.

- A O gráfico apresentado ranqueia os países a partir de um cálculo de proporção e, nessa perspectiva, Santa Lúcia apresenta uma das taxas mais baixas de feminicídio na região.
- B As políticas públicas voltadas às mulheres partem do pressuposto de que elas devem ser as principais responsáveis por sua própria segurança, evitando comportamentos de risco.
- C Os países da América Latina que apresentam as maiores taxas de ocorrência de feminicídios a cada 100 mil mulheres, de acordo com o gráfico apresentado, são Brasil, México e Argentina.
- D As formas de violência que afetam as mulheres são determinadas não somente pela condição sexual e de gênero, mas também por diferenças econômicas, etárias, raciais, culturais e religiosas.
- E O número relativo a cada 100 mil mulheres vítimas de feminicídio no Brasil explica a posição elevada do país no ranking, diferentemente de Honduras, que registra, relativamente, menos ocorrências que o Brasil.

QUESTÃO 08



Grafite: Eduardo Kobra. Foto: Charles Humpreys. São Paulo. Disponível em: <https://www.bbc.com>. Acesso em: 22 ago. 2022.

Inicialmente, a natureza transgressora do grafite foi encarada pelo Estado como vandalismo no espaço público e como um perigo para a conservação da propriedade privada, devendo-se, portanto, combatê-lo. Com o tempo, contudo, essa concepção marginal transformou-se, incidindo em uma valorização aceitável pelo Estado e positiva para a sociedade. Essa transição do grafite, de arte marginal para manifestação artística reconhecida e aceita, tem revelado aspectos importantes não somente para os profissionais do grafite, mas para a sociedade como um todo, pois incorpora a possibilidade de ele ser um produto artístico de valor cultural, econômico e ideológico.

PIRES, E. M.; SANTOS, F. A. A cidade de São Paulo e suas dinâmicas: graffiti, Lei Cidade Limpa e publicidade urbana. **Anais do Museu Paulista**: História e Cultura Material. v. 26, São Paulo, 2018 (adaptado).

Considerando-se o texto e a imagem apresentados, é correto afirmar que o grafite consiste em uma

- Ⓐ expressão popular associada à contestação e, por isso, não é reconhecido como arte.
- Ⓑ expressão convencional de hierarquias consolidadas ao longo do tempo e ainda presentes na sociedade.
- Ⓒ expressão cultural que problematiza os valores e as relações da sociedade com os espaços onde é produzida.
- Ⓓ intervenção urbana que traz prejuízos para a sociedade porque gera conflitos latentes entre diferentes classes sociais.
- Ⓔ intervenção estética realizada com o propósito de embelezamento padronizado dos espaços urbanos pelo uso de cores intensas e contrastantes.

QUESTÃO DISCURSIVA 03

Uma indústria moveleira de pequeno porte, que atua há cerca de um ano no segmento e produz móveis padronizados, em lotes e sem diferenciação ou customização, está passando por dificuldades. A empresa iniciou sua atuação no mercado, sem um planejamento mais aprofundado, e, nos últimos quatro meses, viu suas vendas caírem. Isso se deve a falhas na gestão de processos, que não consegue mais atender à demanda de produção e organizar os processos, apresentando muitos erros ao longo da cadeia produtiva. O atual gestor, filho do dono da empresa, não possui muita experiência na área e desconhece as necessidades da gestão de processos e as ferramentas que podem ser utilizadas. Um tecnólogo em processos gerenciais foi contratado para auxiliar na compreensão da gestão de processos dessa empresa.

Considerando essa situação hipotética, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Descreva o ciclo PDCA e como ele pode ser utilizado na gestão de processos. (valor: 5,0 pontos)
- b) No contexto da indústria moveleira, explique o que é um processo, exemplificando suas atividades de entrada, processamento e saída. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre

QUESTÃO DISCURSIVA 04

Autoridade, obediência, liderança e autonomia são ingredientes que se combinam em várias dosagens para influenciar o comportamento das pessoas em famílias, grupos, organizações e sociedades. Em todos os grupos sociais, esses ingredientes estão sempre presentes, em maior ou menor proporção. Há dois modelos básicos de administração no processo de tomada de decisão, que usam em doses diferentes, esses ingredientes: o modelo diretivo (ou diretivo-autoritário) e o modelo participativo (ou consultivo-participativo).

MAXIMIANO, A. C. **Fundamentos de administração**: introdução à teoria geral e aos processos da administração. 3. ed. Rio de Janeiro: LCT, 2014 (adaptado).

Com base no texto apresentado, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Descreva o que fundamenta o modelo diretivo e o modelo participativo no processo de tomada de decisão. (valor: 5,0 pontos)
- b) Cite três elementos do processo comunicacional e explique de que modo este ocorre no modelo de administração participativa. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre

QUESTÃO DISCURSIVA 05

Após identificação, análise e decisão de se explorar uma oportunidade, o próximo passo a ser dado pelo empreendedor corporativo é o desenvolvimento de um plano de negócios, que irá ajudá-lo no planejamento das atividades relacionadas ao projeto em análise. O plano de negócios, sem dúvida, pode ser considerado como a principal ferramenta do empreendedor, independentemente do tipo de projeto ou negócio em questão.

DORNELAS, J. C. A. Empreendedorismo corporativo. 2. ed.Elsevier, 2008 (adaptado).

Um indivíduo verificou que a limpeza de escritórios e salas comerciais é um serviço pouco explorado no Brasil, chegando à conclusão de que seria uma interessante oportunidade de negócio. O objetivo do serviço a ser prestado é limpar um escritório ou uma sala comercial no mais curto espaço de tempo, com a maior eficiência e qualidade. Portanto, a percepção do cliente deve ser a de que a qualidade do serviço é superior aos existentes no mercado. No entanto, esse empreendimento exige investimento em equipamentos, como aspiradores de pó, vaporizadores, esfregões e veículo de transporte. No início, é necessário contar com dois funcionários devidamente treinados em técnicas de limpeza, capazes de retirar qualquer tipo de sujeira ou mancha e que saibam comportar-se discretamente e respeitosamente perante os clientes.

A partir das informações apresentadas, elabore um plano de negócio para a referida empresa. Em seu plano de negócio, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a missão e a visão da empresa;
- o mercado potencial, os consumidores e os concorrentes.

(valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre

QUESTÃO 09

Sabendo das dificuldades de se gerenciar uma empresa, um tecnólogo de Processos Gerenciais recém-contratado para um cargo de gestão percebeu a necessidade de estruturar melhor a gestão desse negócio e uma de suas primeiras iniciativas foi criar um plano de marketing.

No plano de marketing, o ambiente de negócios divide-se em macro e microambientes e consiste em fatores e forças externos que influenciam positiva ou negativamente a administração de marketing em seu relacionamento com os clientes-alvo. A importância da constante observação e adaptação às mudanças do ambiente, se deve ao fato de que este pode oferecer tanto oportunidades quanto ameaças à empresa.

SEBRAE Nacional. Estratégia Empresarial. **Como elaborar um plano de negócio**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-elaborar-um-plano-de-negocio>.

Acesso em: 13 jun. 2022 (adaptado).

Considerando a análise de micro e macroambientes do plano de marketing, avalie as afirmações a seguir.

- I. No microambiente, a análise do ambiente demográfico tem por objetivo estudar a população humana em termos de tamanho, localização, densidade, idade, sexo, raça, ocupação e outros dados estatísticos.
- II. No macroambiente, a análise dos fornecedores tem por objetivo determinar os recursos necessários para a empresa produzir seus bens e serviços, podendo afetar seriamente o marketing.
- III. No macroambiente, a análise do ambiente político tem por objetivo compreender de qual forma as decisões de marketing são afetadas pelo desenvolvimento da esfera política.
- IV. No microambiente, a análise dos concorrentes tem por objetivo estudar possíveis vantagens e ameaças percebidas a partir das ações da concorrência, diante das necessidades dos consumidores-alvo.

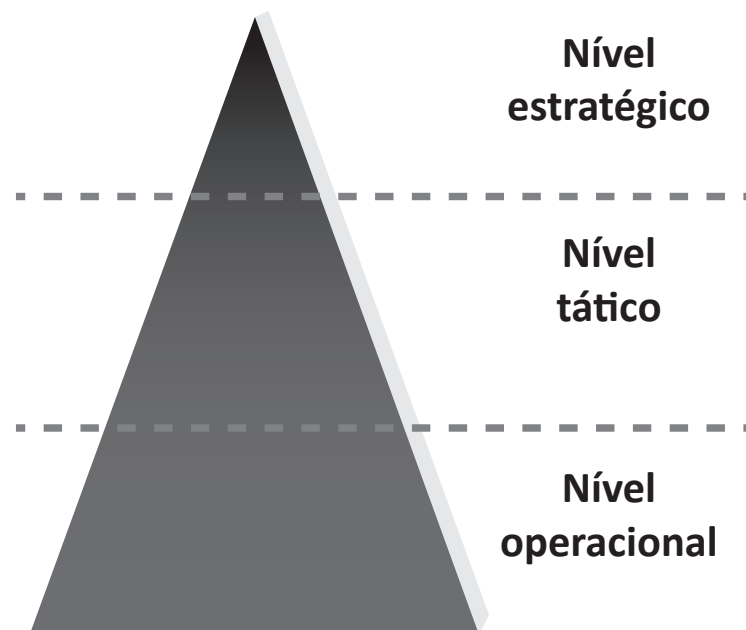
É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** II e III.
- C** III e IV.
- D** I, II e IV.
- E** I, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 10

A estratégia organizacional auxilia uma empresa a se posicionar no segmento de mercado em que atua, pois planeja e implanta ações sistematizadas para alcançar um objetivo. Assim, a estratégia deve guiar a organização para obter os resultados esperados e superar a concorrência. Nesse contexto, estratégias e planejamentos de gestão podem ser organizados em função dos níveis hierárquicos de uma organização. A figura a seguir ilustra esses níveis hierárquicos.



NOGUEIRA, C. S. (Org.). Planejamento estratégico. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014 (adaptado).

A partir das ideias apresentadas no texto e na figura, avalie as afirmações a seguir.

- I. O nível estratégico é composto pelos gestores da cúpula de uma organização, sendo responsável pela articulação e execução nos diversos departamentos, como financeiro, de marketing e de recursos humanos.
- II. O nível tático representa o nível gerencial de uma organização, sendo responsável pela implementação das decisões estratégicas definidas no nível acima, em que estratégias e objetivos são focados em médio prazo.
- III. O nível operacional é responsável pela realização de tarefas rotineiras, definindo procedimentos e processos específicos com detalhamento de atividades operacionais para os funcionários realizarem seu serviço.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 11

Uma pesquisadora buscou parceria para que sua pesquisa não fosse impactada por falta de capital. Para tanto, procurou demonstrar valores relacionados à ética e à responsabilidade socioambiental com pessoas, meio ambiente e sociedade na hora de mostrar o produto de sua pesquisa ao mercado.

Com essa perspectiva, finalmente foi criada uma empresa que já estava sendo gestada em uma incubadora de pesquisa, mas precisava de recursos para se lançar no mercado. Trata-se de uma empresa produtora de insetos capazes de controlar pragas em lavouras de produtos de grande importância econômica para o país, sem a utilização de agrotóxicos.

A partir do cenário apresentado, qual ação efetiva poderia ajudar a empreendedora a implementar sua ideia, aproveitando-se das oportunidades do mercado e satisfazendo as expectativas dos clientes?

- A Construir uma cadeia produtiva.
- B Elaborar um plano de negócios.
- C Desenvolver processos tecnológicos.
- D Mobilizar os instrumentos de pesquisa.
- E Participar de concurso para abertura de empresa.

QUESTÃO 12

Ao se decidir, é necessário analisar as variáveis envolvidas no processo, buscando escolher uma entre várias alternativas para solucionar um problema ou para atingir um objetivo. Nas organizações, a tomada de decisão deve estar alinhada ao desempenho organizacional, pois representa uma grande responsabilidade para a gestão do negócio. Nesse contexto, este processo organizacional está sujeito à influência de diversos fatores relacionados ao ambiente e também às pessoas.

CORREIA NETO, J. F.; MARQUES, E. V. Tomada de decisões gerenciais com analista de dados: com aplicações práticas com Excel. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020 (adaptado).

A partir dessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A tomada de decisão, mesmo se for centralizada em uma pessoa nomeada pela organização, estará sujeita ao conhecimento, confiança e segurança do decisor.

PORQUE

- II. A tomada de decisão organizacional deve considerar riscos e incertezas envolvidas, estando sujeita à influência de diversos fatores, como tempo, recursos, contexto organizacional e aspectos comportamentais.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 13

A tomada de decisão faz parte da rotina de qualquer organização. Aplicar decisões mais assertivas faz com que uma organização siga o caminho estratégico traçado, reduzindo riscos e incertezas para o alcance de um objetivo. Mas selecionar e implantar uma boa decisão nem sempre é tarefa fácil. O alto volume de informações, a dinamicidade do ambiente e novas exigências, como as ligadas a questões sustentáveis, são exemplos de fatores que influenciam o processo de tomada de decisão.

YU, A. S. O. (coord.). **Tomada de decisão nas organizações**: uma visão multidisciplinar. São Paulo: Saraiva, 2011 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O processo de tomada de decisão inicia-se com a identificação das alternativas de ações existentes, a fim de que a melhor seja selecionada.
- II. As decisões podem ocorrer de maneira não programada, isto é, decisões que não são rotineiras e ocorrem em situações não usuais.
- III. Após uma decisão ser executada, ela deve ser avaliada com o intuito de verificar se o objetivo proposto foi alcançado ou se haverá necessidade de ajustes.
- IV. Quando a sustentabilidade é aplicada em um ambiente empresarial, a tomada de decisão é influenciada por objetivos socioambientais.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e III.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** I, II e IV.
- E** II, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 14

TEXTO 1

Um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) envolve uma quantidade organizada de pessoas, procedimentos, *softwares*, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos tomadores de decisão.

Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-importancia-do-sistema-de-informacao-gerencial-para-as-empresas/66425/>. Acesso em: 29 jun. 2022 (adaptado).

TEXTO 2



ALFANO, L. R.; CURIONI, E. L. Sistemas de informações gerenciais. Revista de Administração de Empresas, v. 13, n. 2, p. 81-90, 1973 (adaptado).

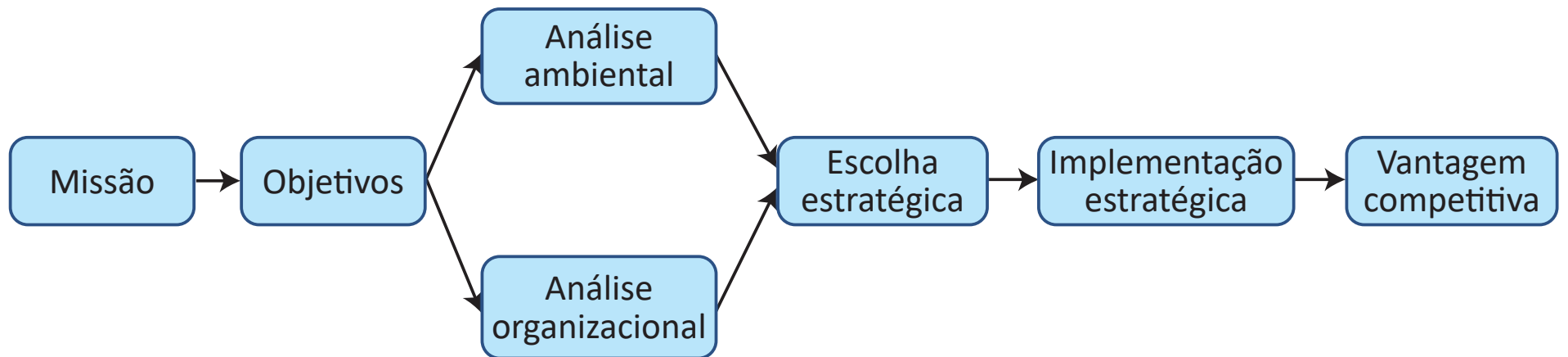
- Diante do exposto e considerando o SIG e seu ciclo de atividades, avalie as afirmações a seguir.
- I. O aspecto principal do ciclo de atividades do SIG é o elemento humano, pois cada setor de atividade requer tomadas de decisão por parte dos responsáveis.
 - II. Um fundamento básico a ser seguido é elaborar relatórios demonstrando a performance de cada indivíduo, pois este exerce controle direto sobre custos e despesas.
 - III. Um SIG designa elementos na empresa responsáveis por receitas e despesas incorridas em cada órgão da estrutura organizacional.

É correto o que se afirma em

- A I, apenas.
- B III, apenas.
- C I e II, apenas.
- D II e III, apenas.
- E I, II e III.

QUESTÃO 15

A definição da estratégia organizacional compreende uma sequência de planos e ações que possibilita o alcance dos objetivos almejados pela empresa. Nesse contexto, o planejamento estratégico é um processo gerencial considerado crítico e fundamental à sustentação das organizações. Um planejamento estratégico adequado impulsiona a empresa a se desenvolver competitivamente, gerenciando ações integradas no ambiente, aperfeiçoando suas competências e buscando a gestão eficiente de recursos. As etapas do planejamento estratégico podem ser sintetizadas conforme a imagem a seguir.



KUSTERS, D. **Planejamento estratégico e de marketing**. São Paulo: Senac, 2019 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A definição da missão estratégica da organização descreve o que a empresa faz e representa sua razão de existir.
- II. A análise organizacional interna possibilita à organização identificar ameaças e oportunidades, enquanto a análise do ambiente externo identifica forças e fraquezas.
- III. A escolha estratégica avalia as alternativas de estratégias existentes e viáveis, devendo selecionar a melhor, que, uma vez selecionada e implementada, não pode sofrer alterações.
- IV. A estratégia deve resultar na criação ou manutenção de vantagem competitiva, que significa o valor agregado do fluxo, isto é, a relação custo x benefícios percebida pelos consumidores ao final do ciclo produtivo do planejamento estratégico.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** I e II, apenas.
- C** III e IV, apenas.
- D** II, III e IV, apenas.
- E** I, II, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 16

Para seu crescimento contínuo, as empresas realizam investimentos em bens e serviços, objetivando agregar valor. Portanto, a análise de viabilidade de projetos de investimento é uma preocupação dos empresários. As empresas não devem assumir riscos que afetem seus negócios ou que não lhes permitam honrar compromissos. Também é importante conhecer alternativas que minimizem esses riscos.

Considerando a importância da análise de viabilidade de um projeto, avalie as afirmações a seguir.

- I. O conhecimento sobre os fatores de risco inflacionário, conjuntural e financeiro é uma alternativa para minimizar os riscos de um projeto e verificar sua viabilidade.
- II. O prazo de retorno do investimento inicial (*payback*), a taxa interna de retorno (TIR) e o valor presente líquido (VPL) são alguns dos parâmetros utilizados para mensurar a viabilidade de um projeto.
- III. A análise de sensibilidade visa aferir em que medida a rentabilidade de um projeto se altera em consequência de sua modificação.

É correto o que se afirma em

- A** II, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** I e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 17

Para aproveitar euforia do torcedor com a Copa do Mundo, uma empresa brasileira criada exclusivamente para a confecção de camisas esportivas preparou seu estoque para suprir a futura demanda. Sabe-se que os custos e despesas fixos dessa empresa somam R\$ 80 000,00, o preço de venda dos produtos por ela fabricados é de R\$ 40,00 a unidade e os custos e despesas variáveis correspondem a 20% do preço de venda.

A partir das informações apresentadas e considerando o planejamento do lucro da empresa, assinale a opção correta.

- A** A empresa não obterá lucro com a venda de 2 500 camisas, pois os custos e despesas fixos são cobertos pela margem de contribuição; assim, cada unidade a mais vendida acima do ponto de equilíbrio gerará lucro de R\$ 32,00.
- B** O ponto de equilíbrio em quantidade é de 2 500 camisas, ou seja, vendendo a referida quantidade, a empresa irá obter lucro líquido superior aos custos fixos e variáveis despendidos para confecção dos produtos.
- C** A empresa, ao produzir e vender 2 500 camisas, não conseguirá cobrir seus custos e despesas totais, operando em prejuízo, pois seu ponto de equilíbrio em quantidade é de 3 000 unidades de produto.
- D** A empresa, caso produza e venda 2 000 camisas, conseguirá cobrir seus custos e despesas totais, obtendo lucro líquido de R\$ 40,00 para cada unidade a mais vendida.
- E** A margem de contribuição da empresa, obtida a partir das vendas líquidas menos os custos e despesas fixos, retrata a contribuição de cada unidade vendida.

Área livre

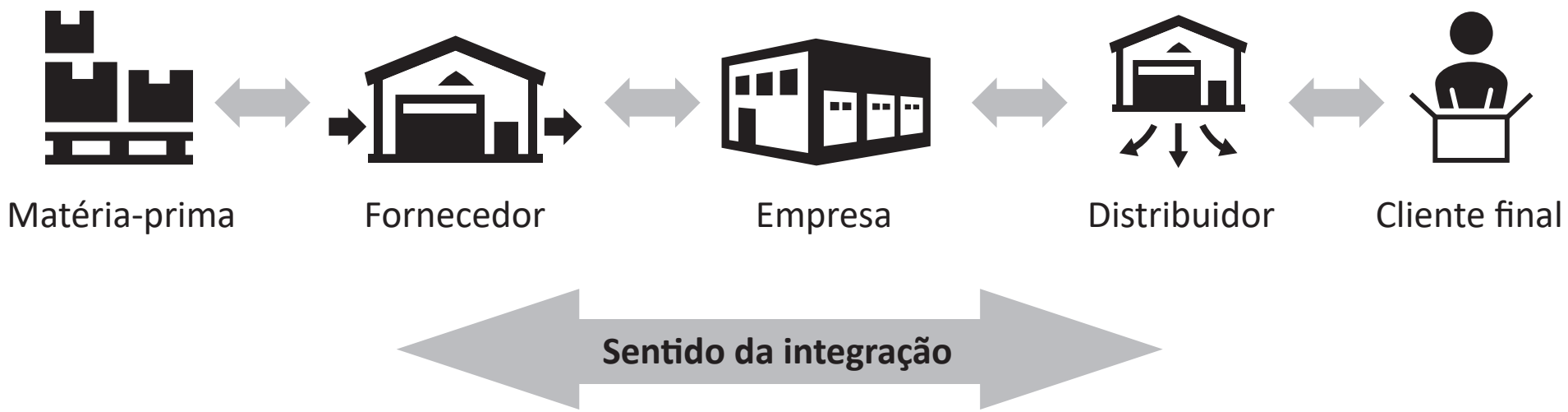
QUESTÃO 18

TEXTO 1

No contexto da gestão da cadeia de suprimentos, a logística existe para transportar e posicionar estoques, com o objetivo de conquistar, pelo menor custo total, benefícios relacionados ao tempo, ao local e à propriedade desejados. O estoque tem valor limitado até que esteja posicionado no momento e no local certos para apoiar a transferência de propriedade ou a criação de valor agregado. Para que uma cadeia de suprimentos extraia o máximo de benefício estratégico da logística, toda a gama de trabalho funcional deve estar integrada. As decisões em uma área funcional terão impacto sobre o custo de todas as outras. É essa inter-relação de funções que desafia a implementação bem-sucedida da gestão logística integrada.

GIACOMELLI, G.; PIRES, M. R. S. **Logística e distribuição**, 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 10 jul. 2022 (adaptado).

TEXTO 2



NOGUEIRA, A. S. **Logística empresarial**. 2. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 3 jul. 2022 (adaptado).

A partir dos dados apresentados, avalie as afirmações a seguir acerca do processo de integração logística.

- I. As empresas, para serem eficazes no ambiente competitivo, devem expandir sua integração logística a fim de conectarem fornecedores e clientes, o que reflete o seu posicionamento na perspectiva mais abrangente da gestão da cadeia de suprimentos.
- II. A logística, em cada uma de suas áreas, apresenta diversos requisitos de movimentações relativos ao tamanho do pedido, à disponibilidade de estoque e à urgência.
- III. O principal objetivo da gestão do fluxo de informações é articular os diferenciais para melhorar o desempenho da cadeia de suprimentos em sua totalidade.

É correto o que se afirma em

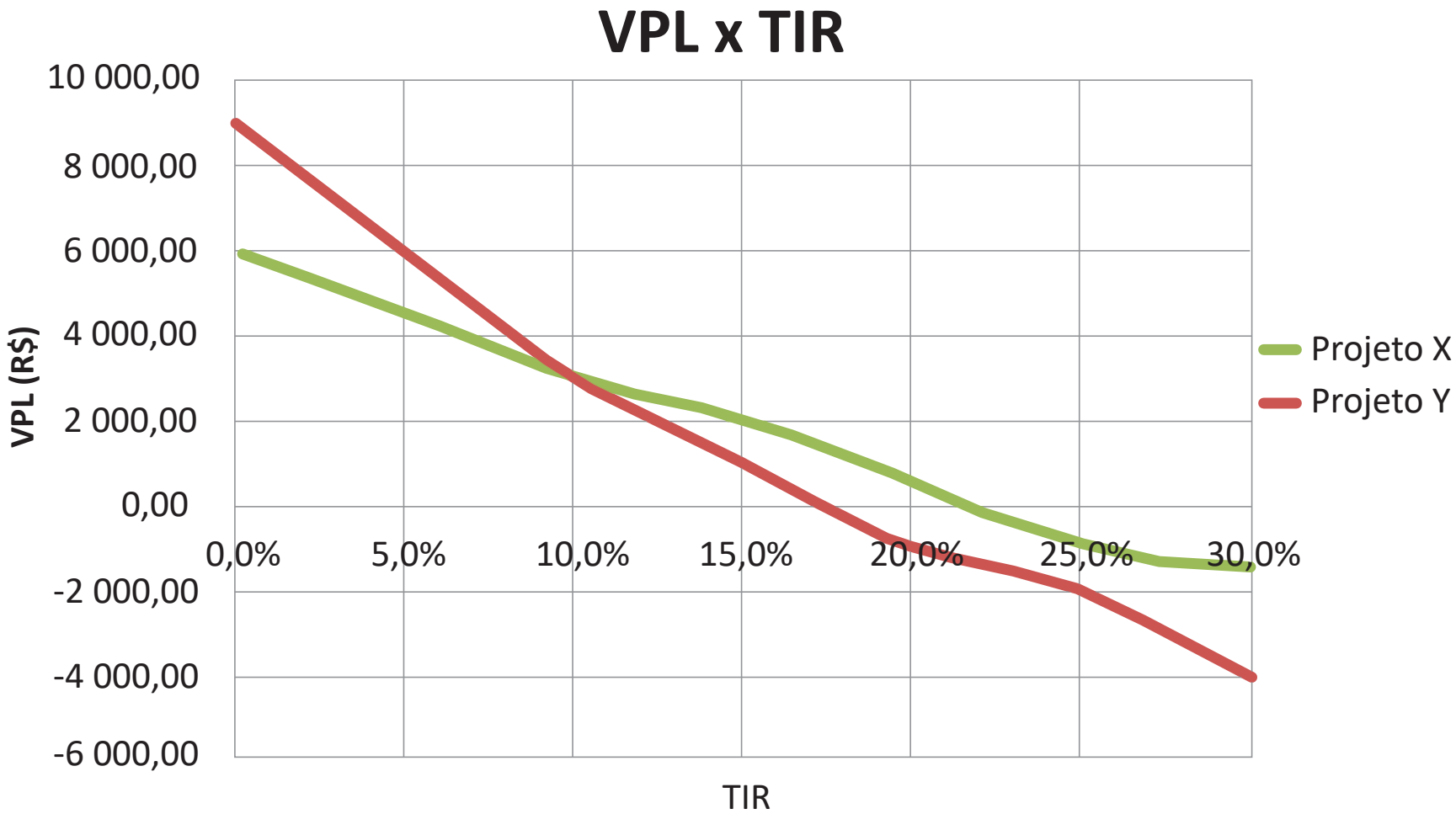
- A I, apenas.
- B II, apenas.
- C I e III, apenas.
- D II e III, apenas.
- E I, II e III.

QUESTÃO 19

O empreendedor deve ser capaz de analisar um projeto de investimento mediante um conjunto de técnicas para a determinação de sua viabilidade econômico-financeira. Para tanto, normalmente são utilizadas as técnicas de payback, Valor Presente Líquido (VPL) e Taxa Interna de Retorno (TIR).

O payback é considerado uma técnica não sofisticada, caracterizada pelo período de tempo exato necessário para a empresa recuperar seu investimento inicial em um projeto, a partir das entradas de caixa líquidas. O VPL, assim como a TIR, é considerado uma técnica sofisticada, uma vez que desconta as entradas de caixa a uma taxa especificada, o custo do capital, e se refere ao retorno mínimo que deve ser obtido por um projeto, de forma a manter inalterado o valor de mercado da empresa. A TIR é a taxa de desconto que faz o VPL de uma oportunidade de investimento igualar-se a zero.

Observe o seguinte gráfico, que apresenta o VPL x TIR de dois projetos distintos: o Projeto X e o Projeto Y.



GITMAN, L. J.; ZUTTER, C. J. Princípios de Administração Financeira. 14. ed. São Paulo: Person, 2018 (adaptado).

A partir das informações do texto e dos dados apresentados no gráfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. O payback ocorrerá simultaneamente nos projetos X e Y.
- II. Para um custo de capital de 10%, os projetos X e Y gerarão a mesma riqueza.
- III. O projeto X passará a ser melhor que o projeto Y quando a taxa de desconto for superior a 10%.
- IV. O projeto X, quando comparado ao projeto Y, precisa de uma taxa de desconto menor para tornar-se inviável.

É correto apenas o que se afirma em

- A I e II.
- B I e IV.
- C II e III.
- D I, III e IV.
- E II, III e IV.

QUESTÃO 20

Karen é sócia-diretora de uma empresa do ramo de alimentos industrializados e possui uma grande equipe estratégica que contribui sistematicamente para o desenvolvimento de novos negócios, para a qual ela concede apoio e autonomia. Karen tem em Théo um aliado estratégico na comunicação organizacional, um disseminador da missão organizacional, dos seus valores e objetivos, que dialoga com seus colaboradores e está sempre atento aos feedbacks. Entretanto, Martin, seu sócio financeiro, possui um estilo diferente, antagônico, menos ousado, mais cauteloso e tradicional em suas decisões, simpatiza com um controle mais rígido e costuma conduzir os processos com muita energia e vigor.

Considerando os três personagens dessa organização, assinale a opção que apresenta o tipo de liderança de cada um deles.

- A Karen é visionária em seu tipo de liderar, Théo é autocrático e Martin é liberal.
- B Karen é liberal em seu tipo de liderar, Théo é democrático e Martin é autocrático.
- C Karen é autocrática em seu tipo de liderar, Théo é visionário e Martin é democrático.
- D Karen é democrática em seu tipo de liderar, Théo é autocrático e Martin é liberal.
- E Karen é democrática em seu tipo de liderar, Théo é autocrático e Martin é visionário.

QUESTÃO 21

O fator humano é um dos pontos de destaque de uma organização e consiste em um posicionamento competitivo quando bem-estruturado. Assim, é importante uma empresa recrutar, contratar e manter colaboradores qualificados e comprometidos com suas funções e responsabilidades. O processo de recrutamento consiste nos meios utilizados pelas organizações para identificar e atrair um grupo de candidatos desejados para vagas abertas. Em um processo de recrutamento, pode-se escolher entre três alternativas: recrutamento interno, recrutamento externo e recrutamento misto.

ARAUJO, L. C. G; GARCIA. A. A. Gestão de pessoas. Edição compactada. São Paulo: Atlas, 2010 (adaptado).

Considerando o processo de recrutamento interno, verifica-se que essa metodologia

- A estimula o surgimento de novas ideias, pois fortalece uma maior diversidade entre os profissionais.
- B proporciona a valorização do patrimônio humano, uma vez que há aporte de novos talentos e habilidades.
- C possibilita o redirecionamento do capital humano para outras áreas, pois oportuniza a retenção de talentos.
- D propicia a renovação e o enriquecimento dos recursos humanos, pois busca a melhoria do capital intelectual da empresa.
- E promove a atualização da cultura da empresa, visto que o candidato já conhece as crenças e os valores da organização.

Área livre

QUESTÃO 22

Na atualidade, um dos desafios das organizações é desenvolver o treinamento e desenvolvimento (T&D) de funcionários, utilizando-se de mecanismos de gestão adequados à competição existente no mercado. O T&D é uma metodologia importante quando se pensa no fator humano como vantagem competitiva, pois visa contribuir efetivamente para os resultados empresariais, determinando adequadamente decisões de alocação de recursos, estipulando a tomada de decisão e identificando as possibilidades de contribuição atual e futura. A estruturação de programas de desenvolvimento clarifica a premissa de conciliar produtividade e bons resultados com qualidade de vida e desenvolvimento dos seus colaboradores. Os programas promovidos pelas organizações que apresentam essas características visam desenvolver competências comportamentais que levem os indivíduos, os grupos e as organizações ao desenvolvimento e à conquista dos objetivos.

EL-KOUBA, A. *et al.* Programas de desenvolvimento comportamental: influências sobre os objetivos estratégicos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 49 n. 3. São Paulo, jul./set. 2009 (adaptado).

Em relação ao desenvolvimento de treinamentos nas organizações, avalie as afirmações a seguir.

- I. O desenvolvimento de treinamentos com objetivo de aprendizagem é importante, visando a melhoria de desempenho.
- II. O treinamento é uma atividade sistêmica para motivar a aquisição de habilidades e conceitos para a realização de funções.
- III. O processo de treinamento deve fornecer informações para minimizar a insalubridade e a periculosidade de determinados cargos.
- IV. Os treinamentos devem ser apropriados, tendo em vista que agregam valor aos processos e permeiam os objetivos específicos da empresa.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e III.
- B** II e III.
- C** II e IV.
- D** I, II e IV.
- E** I, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 23

Um pequeno empreendedor do segmento varejista, querendo identificar novas oportunidades de negócios, procurou um órgão especializado em microempresas para orientá-lo quanto ao que deveria fazer para aproveitar de forma compatível seus recursos: humanos, materiais e financeiros. O referido órgão orientou que elaborasse o plano de marketing para alcançar seus objetivos.

Nessa perspectiva, uma etapa importante para elaboração do plano de marketing é a realização da análise mercadológica, uma vez que ela representa uma ferramenta fundamental utilizada para ampliar o conhecimento sobre uma determinada demanda, atividade ou negócio.

Desse modo, considerando necessária a etapa de análise mercadológica para elaboração do plano de marketing, avalie as afirmações a seguir.

- I. A análise mercadológica pode influenciar no equilíbrio das forças ambientais, criando novos padrões de mercado.
- II. A análise mercadológica é capaz de estimar a demanda e avaliar a performance de determinados produtos e/ou serviços.
- III. A análise mercadológica é utilizada para conhecer o mercado, o perfil dos clientes, fornecedores e as estratégias de seus concorrentes.
- IV. A análise mercadológica identifica os instrumentos mais lucrativos do mercado, reduzindo a rivalidade entre empresas associadas.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I.
- B** IV.
- C** I e II.
- D** II e III.
- E** III e IV.

Área livre

QUESTÃO 24

Negociação é a possibilidade de fazer algo melhor por meio de uma ação conjunta e, ainda, o modo mais eficiente para conseguir algo desejado. Entretanto, há dois tipos de negociação com diferentes resultados. Na negociação competitiva, tem-se para cada ganho uma perda correspondente. É o jogo do ganha-perde. Na negociação cooperativa, tem-se que cada parte oferece um ponto para o oponente e vice-versa. É o jogo do ganha-ganha e corresponde a uma negociação com ganhos mútuos.

DUZERT, Y.; SPINOLA, A.; BRANDÃO, A. **Negociação**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010 (adaptado).

Com base no conceito de negociação cooperativa e no relacionamento observado entre os setores de marketing e produção, avalie as afirmações a seguir.

- I. Na prestação de serviços, o marketing precisa ser desenvolvido paralelamente com o sistema operacional que presta os serviços, ou seja, a entrega é acompanhada da produção, porque a avaliação que o cliente faz sobre a qualidade do serviço é baseada na forma pela qual ele percebe o sistema e na maneira como ele participa da produção do serviço que recebe.
- II. A previsão de vendas a longo prazo e a previsão de vendas a curto prazo são necessárias, respectivamente, para o planejamento da capacidade produtiva e para o planejamento da produção, os quais, por sua vez, permitem o planejamento dos estoques e, conseqüentemente, um melhor atendimento ao cliente.
- III. Quando uma empresa se encontra em um mercado com declínio de demanda, muitas vezes uma vasta linha de produtos é questão de sobrevivência na visão de marketing e muito provavelmente o gerente dessa área deve insistir nesse procedimento, o que acarreta aumento dos custos e perda de eficiência para a produção.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 25

A inovação dentro das organizações é um processo complexo que necessita de investimentos em médio e longo prazo. A criação de produtos de qualidade que obtenham êxito no mercado necessita de um ambiente propício dentro da empresa, o qual permeie sua atratividade no mercado e sua posição competitiva. Para a estruturação desse ambiente, é necessário planejar e executar um plano de ação em gestão, a fim de se racionalizar estratégias de aplicação com eficácia dos recursos existentes e explorar as conjunturas favoráveis, visando alcançar objetivos predefinidos no planejamento estratégico.

OLIVEIRA, C. A. Inovação da tecnologia, do produto e do processo.

Belo Horizonte: INDG, 2010 (adaptado).

A partir do texto apresentado, percebe-se a importância da inovação de produtos como uma ação sistêmica e complexa no gerenciamento de processos organizacionais. Nesse sentido, avalie as afirmações a seguir.

- I. O conhecimento do público-alvo é essencial para a obtenção de especificações e definições de desempenho necessárias a um novo produto.
- II. A concepção de um novo produto ou serviço é suficiente para alcançar inovação.
- III. O processo de criação de produtos inicia-se com o primeiro passo de análise do negócio, com avaliação de custos e estimativas de lucro.
- IV. O êxito de novos produtos da empresa depende de condições do mercado, como taxa de crescimento, e também da competitividade relativa da empresa, como custo e qualidade.

É correto apenas o que se afirma em

- A I e III.
- B I e IV.
- C II e III.
- D I, II e IV.
- E II, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 26

Determinada empresa produz equipamentos e presta serviços para outras dos segmentos petrolífero e sucroalcooleiro. Essa companhia possui certificação ISO 9000 e adota as normas nacionais e internacionais da área, produzindo bens com qualidade. No entanto, mesmo tendo investido muito em seu parque fabril ultimamente, adquirindo equipamentos modernos e automatizados, encontra-se com deficiência em relação aos serviços. Para resolver esse problema, a empresa está analisando a parte operacional e levantando os benefícios que poderá obter ao adotar novas técnicas e filosofias.

Com base nessas informações, assinale a opção que apresenta a solução adequada do problema da empresa na prestação de serviços.

- Ⓐ A realização de downsizing poderá reduzir os níveis hierárquicos na empresa.
- Ⓑ A implantação da filosofia Just in Time reduzirá os níveis de estoque da empresa.
- Ⓒ A introdução de conceitos de MRP (Material Requirement Planning) reduzirá o prazo de entrega dos produtos da empresa.
- Ⓓ A aplicação das ferramentas da qualidade, como o PDCA (Plan, Do, Check, Act) poderá resolver os problemas da empresa.
- Ⓔ A aplicação da técnica TOC (Theory of Constraints) na produção contribuirá para a eliminação dos gargalos da empresa.

Área livre

QUESTÃO 27

A gestão baseada em processos analisa a organização como um sistema, de modo a compreender como os processos são planejados e executados, tendo uma visão holística da empresa para melhorar desempenho e resultados. Diante disso, a gestão por processos está vinculada a estruturas, recursos e ativos organizacionais, com a finalidade de cumprir os objetivos críticos do negócio. Diversas são as fases e recursos associados à gestão baseada em processos.

DE SORDI, J. O. **Gestão por processos**: uma abordagem da moderna administração. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O conhecimento e o capital intelectual consistem em ativos intangíveis valiosos às organizações e estão atrelados à gestão baseada em processos.
- II. O gerenciamento de processos em uma perspectiva organizacional, como sistemas inter-relacionados, envolve esforços concentrados para mapear, executar, melhorar e aderir aos processos organizacionais.
- III. Os processos geridos de forma eficiente possibilitam melhor aproveitamento do tempo e redução de custos, além de suportarem e qualificarem a tomada de decisão, pois são uma metodologia de apoio à gestão da organização.
- IV. A estrutura organizacional é essencial à gestão de processos e deve ser centralizada em estruturas funcionais verticais na alta administração, de modo a estipular papéis e responsabilidades que representem a reengenharia de processos.

É correto apenas o que se afirma em

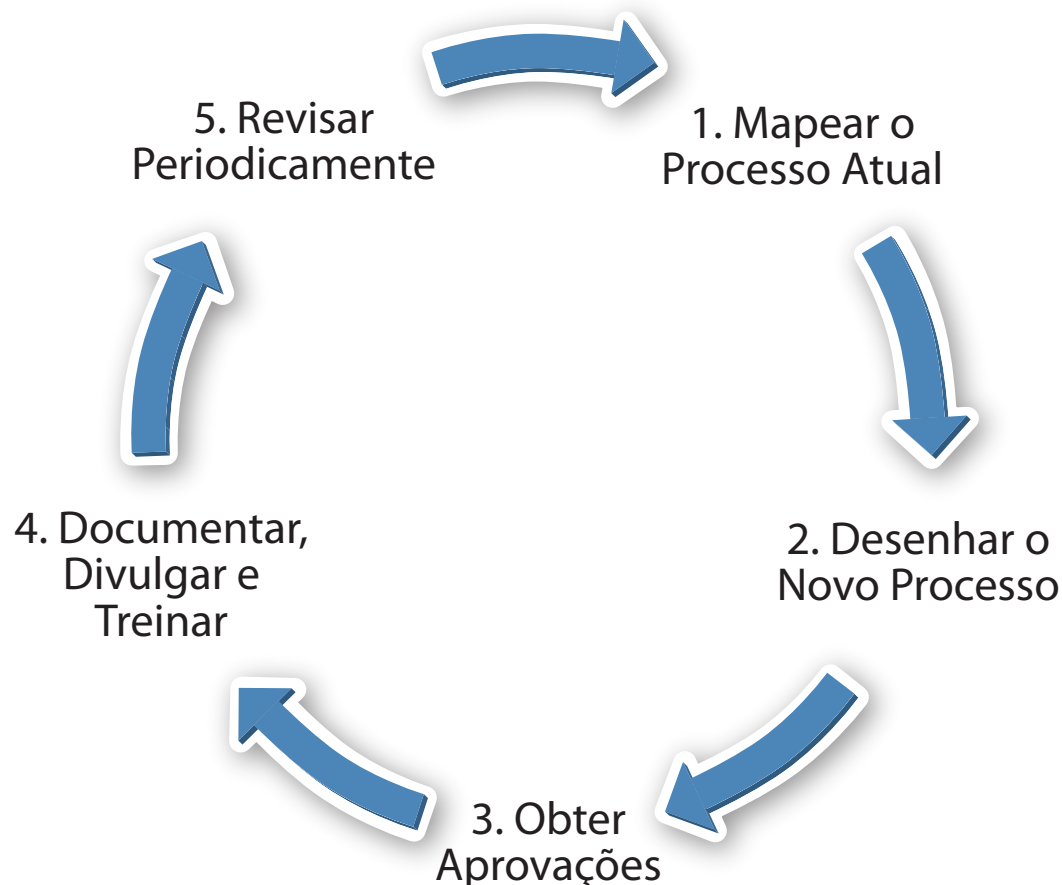
- A** I e III.
- B** I e IV.
- C** II e IV.
- D** I, II e III.
- E** II, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 28

Para o gerenciamento dos processos organizacionais são necessários alguns passos, que propiciam a melhoria contínua e o alcance de objetivos e metas estabelecidas. Esse melhoramento dos processos é importante para as organizações, uma vez que estas devem adequar-se às mudanças que ocorrem atualmente. Sabemos que as movimentações organizacionais desenvolvem muitas atividades rotineiras, e são essas atividades que levam à realização de produtos e serviços variados.

Se observarmos os cinco passos do redesenho de processo, conforme figura a seguir, podemos identificar se as técnicas mais utilizadas para o redesenho são efetivas.



Sobre essas técnicas, avalie as afirmações a seguir.

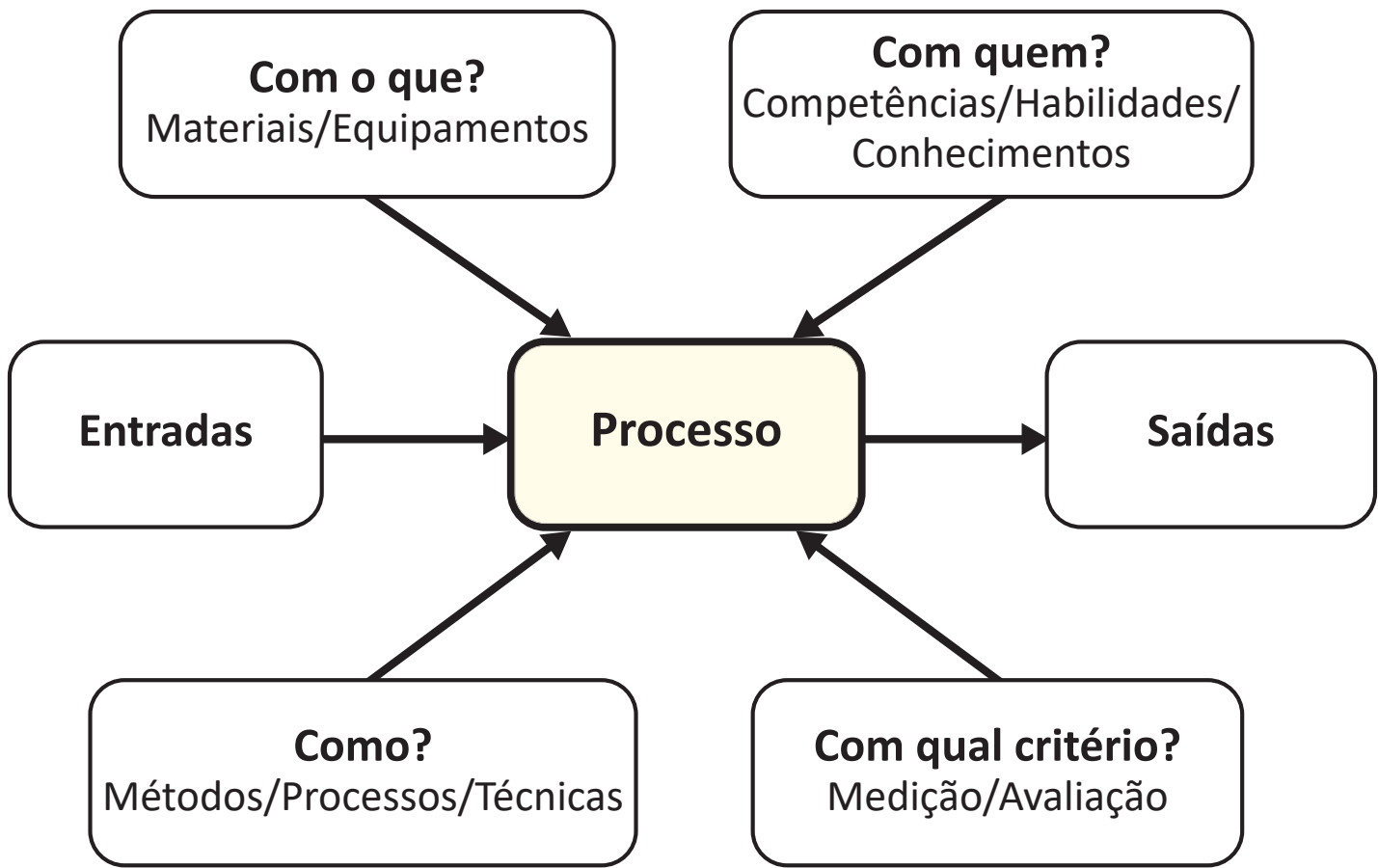
- I. O redesenho de processo permite a entrega com efetividade do melhor produto ou serviço para o cliente, uma vez que trabalha com cuidado desde o início do processo até a entrega do produto ou serviço.
- II. As técnicas utilizadas no redesenho são capazes de determinar as atividades inerentes ao processo que agregam valor à empresa, de modo que o redesenho evita falhas e inconformidades.
- III. A análise dos processos deve determinar quais melhorias podem ser aplicadas, sobretudo se forem identificados gargalos na empresa, como, por exemplo, o acúmulo de trabalho.
- IV. A interação entre as técnicas apresenta alguns riscos, pois, ao passar pelo sistema, a informação pode sofrer algum tipo de alteração ou imprecisão.
- V. O documento chamado “desenho do novo processo” é arquivado e aplicado continuamente, sem a necessidade de se refazer esse processo, ao término do redesenho de processos organizacionais.

É correto apenas o que se afirma em

- A** II e III.
- B** III e V.
- C** I, IV e V.
- D** I, II, III e IV.
- E** I, II, IV e V.

QUESTÃO 29

Em mercados altamente competitivos e dinâmicos, como no cenário atual, para ser bem-sucedida, uma organização precisa gerir eficientemente seus recursos e processos. Buscar maneiras de melhorar o desempenho competitivo organizacional tornou-se essencial à sobrevivência e à atuação das empresas. Nesse contexto, uma ferramenta que auxilia a compreender, analisar e controlar os processos organizacionais é o mapeamento de processos. Existem distintas técnicas para estruturar um mapeamento de processos, entre elas está o diagrama, conforme pode ser observado na imagem a seguir.



ALBERTIN, M. R. Gestão de processos e técnicas de produção enxuta. Curitiba: InterSaberes, 2016 (adaptado).

A partir dessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O diagrama é uma ferramenta de gestão de processos que identifica um conjunto de atividades que permitem visualizar e compreender o funcionamento de cada processo, de modo a realizar o registro de recursos, competências e etapas para a tomada de decisão.

PORQUE

- II. Todo processo produtivo é constituído de entradas que são transformadas em saídas para a realização de um objetivo, assim, é possível realizar o gerenciamento de atividades, recursos e materiais que serão utilizados para a criação de produtos e/ou serviços.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 30

Um tecnólogo em Processos Gerenciais foi contratado por uma empresa para reorganizar a cadeia de suprimentos sob a ótica da sustentabilidade. Para tanto, ele precisará avaliar os impactos socioambientais das atividades logísticas, os agentes e departamentos envolvidos ao longo da cadeia de suprimentos, além de buscar maneiras de reduzir os impactos negativos socioambientais causados pelos processos da organização. Após realizar uma análise do cenário logístico organizacional, o tecnólogo deverá apresentar algumas propostas de melhoria à gerência da empresa.

Considerando essa situação hipotética, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A utilização dos modais de transporte bem como a logística reversa devem ser preocupações do tecnólogo na análise logística sustentável.

PORQUE

- II. Os modais de transporte resultam em impactos pertinentes à sustentabilidade na cadeia de suprimentos, enquanto a logística reversa está relacionada diretamente à sustentabilidade, ao gerenciar a logística do ponto de consumo para o ponto de origem, reduzindo o descarte incorreto de resíduos.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

Área livre

QUESTÃO 31

A gestão logística é necessária para a criação de valor ao longo da cadeia de suprimentos. Nesse contexto, a supply chain management (gestão da cadeia de suprimentos) representa o planejamento e o gerenciamento de atividades no fluxo logístico, integrando etapas, informações e agentes envolvidos nas operações. Atualmente, a supply chain management também engloba as dimensões socioambientais e de sustentabilidade ao longo do fluxo logístico de uma organização.

BOWERSOX, D. J. *et al.* **Gestão logística da cadeia de suprimentos.**

Porto Alegre: AMGH, 2014 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A logística sustentável, também chamada de logística verde, representa o gerenciamento da cadeia de suprimentos, de maneira que as necessidades dos beneficiários sejam satisfeitas com menor impacto ao meio ambiente.
- II. A adoção de práticas logísticas sustentáveis representa um trade-off, isto é, uma decisão conflitante, pois apesar de evitar impactos danosos ao meio ambiente, também reduz os lucros e o retorno financeiro das organizações.
- III. Uma cadeia de suprimentos alinhada à sustentabilidade conta com a participação dos consumidores, pois clientes conscientes optam por produtos sustentáveis e colaboram com a redução de descarte inadequado de resíduos, como na logística reversa.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 32

O desafio da sustentabilidade proposto ao novo estilo de empreendedor envolve uma mudança completa de valores, comportamentos e atitudes da sociedade. A globalização pode ser pretexto para o acesso à informação e para a disseminação do conhecimento, mas não é para a criação de negócios e de uma sociedade menos sustentável.

SCHNEIDER, E. I; BRANCO, E. J. C. **A caminhada empreendedora**: a jornada de transformação de sonhos em realidade. Curitiba: Intersaberes, 2012 (adaptado).

A partir do exposto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A responsabilidade pelo processo de manutenção e melhoria das condições de vida envolve empresas, sociedade, governo e indivíduos.

PORQUE

- II. O equilíbrio entre rentabilidade, respeito ao meio ambiente e responsabilidade social requer um pensar e um fazer diferentes, envolvendo criatividade, inovação e empreendedorismo.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- Ⓐ As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- Ⓑ As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- Ⓒ A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- Ⓓ A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- Ⓔ As asserções I e II são proposições falsas.

Área livre

QUESTÃO 33

No setor industrial, a função Planejamento, Programação e Controle da Produção (PPCP) é importante para a produção de bens e serviços, alocando recursos materiais, humanos e operacionais. Nesse sentido, suponha que o PPCP da indústria de calçados Elite é totalmente manual e que um tecnólogo em Processos Gerenciais está estudando a implantação de novas técnicas e filosofias de produção para aumentar a vantagem competitiva dessa empresa, pois a concorrência é crescente, principalmente por causa da globalização.

Considerando as informações do texto e os conhecimentos acerca da implantação de técnicas e filosofias de produção, avalie as afirmações a seguir.

- I. A implantação da filosofia *Just in Time* pode permitir a empresa reduzir seus níveis de estoque e controlar melhor a produção.
- II. O sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) possibilita a integração de todos os setores, permitindo melhores tomadas de decisão.
- III. As ferramentas de qualidade permitem que a empresa resolva seus problemas, com a possibilidade de redução de custos.
- IV. A empresa realizará restrições em algumas operações conforme a teoria das restrições e, como resultado, terá a redução de custos.

É correto apenas o que se afirma em

- A** IV.
- B** II e III.
- C** I, II e III.
- D** I, II e IV.
- E** I, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 34

Como a gestão de suprimentos normalmente lida com grandes somas de dinheiro e existe a necessidade habitual de constante contato com fornecedores, os compradores tendem a ter com estes uma relação mais estreita. Todavia, o comprador deve se manter distante dos interesses dos fornecedores, evitando que aspectos pessoais e subjetivos interfiram em suas decisões, beneficiando um único fornecedor em detrimento de outros e, conseqüentemente, de sua própria empresa. Cabe ao próprio comprador observar seus hábitos de conduta ao realizar uma compra, procurando nunca se deixar envolver com situações alheias ao próprio negócio, não ficando, assim, em situação de submissão durante uma negociação comercial.

BATISTA, M. A. C; MALDONADO, J. M. S. V. O papel do comprador no processo de compras em instituições públicas de ciência e tecnologia em saúde (C&T/S). Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 4. jul./ago., 2008, p. 681-695 (adaptado).

Considerando as premissas apresentadas no texto, acerca da responsabilidade ética que o comprador deve ter em relação à empresa em que trabalha, avalie as afirmações a seguir.

- I. O comprador tem a responsabilidade ética com sua empresa de garantir que esta não apenas mereça, mas na realidade obtenha, em sua esfera de atividades, a reputação de fazer negócios vantajosos a qualquer custo.
- II. O comprador, por ser o ponto de contato nas negociações com os vendedores, deve prezar pela reputação da empresa, uma vez que suas ações e conduta são criticamente julgadas e disseminadas entre os fornecedores.
- III. O comprador não deve apenas agir com ética, mas deve, também, estar acima de qualquer suspeita de comportamento contrário a ela, ou seja, esse comportamento deve estar visível e aparente em seus atos, e não apenas em discursos.
- IV. A responsabilidade ética dos compradores é com a empresa em que trabalham, não permitindo que fornecedores coloquem à sua disposição qualquer tipo de favor, sendo altamente recomendável que tais relações sejam mantidas em bases equidistantes.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.

Área livre

QUESTÃO 35

Ética nas relações pode ser compreendida como uma atuação de acordo com a moral e os costumes estabelecidos em determinado contexto social, para conquistar o respeito e a credibilidade de seus colaboradores, fornecedores, clientes, parceiros e outros envolvidos no processo, estruturando o equilíbrio entre os seus objetivos econômicos e os interesses das partes afetadas em suas ações.

LACOMBE, F. J. M. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2017 (adaptado).

Considerando o contexto abordado, a ética nas relações

- A precisa estabelecer uma condição de finalidade para a empresa, considerando, acima de tudo, os propósitos econômicos.
- B deve estar presente em todos os níveis do negócio, pois o conhecimento ético oferece padrão de referência para as decisões corporativas.
- C compreende uma ordem genérica, uma vez que conceitos éticos e morais são igualmente parametrizados por todas as pessoas.
- D representa uma sabotagem dos consumidores ao produto ou serviço, pois, para eles, apenas os interesses individuais vigoram em relações com empresas.
- E visa, em uma situação momentânea, fomentar aos colaboradores condutas e práticas de valores individuais que se distanciem da cultura organizacional.

Área livre



QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam conhecer sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.
Assinale as alternativas correspondentes a sua opinião nos espaços apropriados do **CARTÃO-RESPOSTA**.

AVALIAÇÃO GLOBAL DA PROVA

QUESTÃO 01

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

- A Menos de uma hora.
- B Entre uma e duas horas.
- C Entre duas e três horas.
- D Entre três e quatro horas.
- E Quatro horas, e não consegui terminar.

QUESTÃO 02

Em relação ao tempo total de aplicação, você considera que a prova foi

- A muito longa.
- B longa.
- C adequada.
- D curta.
- E muito curta.

QUESTÃO 03

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A Sim, até excessivas.
- B Sim, em todas elas.
- C Sim, na maioria delas.
- D Sim, somente em algumas.
- E Não, em nenhuma delas.

QUESTÃO 04

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova? Qual?

- A Desconhecimento do conteúdo.
- B Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C Espaço insuficiente para responder às questões.
- D Falta de motivação para fazer a prova.
- E Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

QUESTÃO 05

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 06

Qual o grau de dificuldade das questões de Formação Geral?

- A Muito fácil.
- B Fácil.
- C Médio.
- D Difícil.
- E Muito difícil.

QUESTÃO 07

Os enunciados das questões de Formação Geral estavam compreensíveis e objetivos?

- A Sim, todos.
- B Sim, a maioria.
- C Apenas cerca da metade.
- D Poucos.
- E Não, nenhum.

COMPONENTE ESPECÍFICO

QUESTÃO 08

Qual o grau de dificuldade das questões do Componente Específico?

- A Muito fácil.
- B Fácil.
- C Médio.
- D Difícil.
- E Muito difícil.

QUESTÃO 09

Os enunciados das questões do Componente Específico estavam compreensíveis e objetivos?

- A Sim, todos.
- B Sim, a maioria.
- C Apenas cerca da metade.
- D Poucos.
- E Não, nenhum.