



01

**Sinaes**  
Sistema Nacional de Avaliação da  
Educação Superior

# enade2018

## ADMINISTRAÇÃO

01

Novembro/18

01

### 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 de 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	1 a 8	60%	
Componente Específico: Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico: Objetivas	9 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	-	-

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, para o **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. Você terá quatro horas para responder as questões de múltipla escolha, as questões discursivas e o questionário de percepção da prova.
8. Ao terminar a prova, levante a mão e aguarde o Chefe de Sala em sua carteira para proceder a 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, no mínimo, por uma hora a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno de Prova quando faltarem 30 minutos para o término do Exame.



QUESTÃO DISCURSIVA 01



Disponível em: <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2018/03/21/Caso-Marielle-completa-uma-semana.-O-que-se-sabe-sobre-o-crime>>.

Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

**TEXTO 1**

Conforme relatório da organização de defesa dos direitos humanos Anistia Internacional, em 2017, entre 159 países, o Brasil apresentou o maior número de assassinatos de diversos grupos de pessoas, como jovens negros do sexo masculino, pessoas LGBTI+, defensoras e defensores de direitos humanos, grupos ligados à defesa da terra, populações tradicionais e policiais.

Disponível em: <<https://anistia.org.br/noticias/brasil-lidera-numero-de-assassinatos-de-diversos-grupos-de-pessoas-em-2017-aponta-anistia-internacional-em-novo-relatorio/>>. Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

**TEXTO 2**

Negra, mulher, mãe solteira, bissexual, moradora de favela, aluna da primeira turma do pré-vestibular comunitário da Maré, graduou-se em ciências sociais e realizou mestrado em administração pública. Sua vida fora construída na luta contra todas as estatísticas que fazem a morte, a prisão e a pobreza os destinos mais prováveis para as mulheres e os jovens pretos e pardos neste país.

Um grande mérito pessoal, sem dúvida. Mas Marielle era inteligente demais para deixar-se iludir por uma ideia de meritocracia que ignora as estatísticas, faz que não vê as desigualdades sociais e desconsidera que as pessoas não começam todas do mesmo patamar.

Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/19/opinion/1521476455\\_299821.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/19/opinion/1521476455_299821.html)>. Acesso em: 12 set. 2018 (adaptado).



**TEXTO 3**

Logo após o assassinato da vereadora Marielle Franco, ocorrido no Rio de Janeiro, em 2018, os compartilhamentos nas redes sociais lançaram, em nível internacional, uma personagem política que, mesmo tendo sido uma das mais votadas na capital carioca, não tinha espaço privilegiado na agenda. Durante a primeira quinzena de março, a coleta de publicações em que se mencionava “Marielle Franco” totalizou mais de 3 milhões e meio de *tweets*. As manifestações expressavam, principalmente, reações de apoio, marcadas por *hashtags* (palavras-chave) como #mariellepresente, #justiçaparamarielle, #somostodosmarielle, #mariellelive, mas também circulavam informações falsas que associavam a vereadora a atos ilícitos e mensagens que relativizavam o seu assassinato em função de sua atuação política em favor dos direitos humanos.

Disponível em: <<http://www.labic.net/blog/marielle-presente-mapa-de-tweets-publicados/>>. Acesso em: 12 set. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, redija um texto que aborde os seguintes aspectos:

- o tensionamento entre a defesa dos Direitos Humanos realizada por Marielle Franco e a produção de notícias falsas após o assassinato da vereadora;
- os prejuízos da produção de notícias falsas para a sociedade democrática.

(valor: 10,0 pontos)

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

Área livre



## QUESTÃO DISCURSIVA 02

### TEXTO 1

O Museu Nacional do Rio de Janeiro talvez fosse o lugar mais importante do Brasil dado o seu valor como patrimônio cultural e histórico não só brasileiro, mas mundial. O incêndio ocorrido no início de setembro de 2018 destruiu o lugar que era o símbolo da gênese do país como nação independente e continha um acervo inestimável, não só do ponto de vista da história da cultura e da natureza brasileiras, mas também do acervo de peças de significado mundial.

O Museu Nacional abrigava vários departamentos da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Era um museu de exposição, mas também de pesquisa. A biblioteca de Antropologia, que devia ter uns 200 mil títulos e era um instrumento de trabalho fundamental para a pesquisa de vários docentes, foi construída ao longo de 50 anos, e perdeu-se. Parte pode ser recuperada, mas os fósseis, os insetos, as coleções de estudo, são insubstituíveis.

Outra perda incalculável refere-se ao material do acervo relativo a povos que foram destroçados pelo colonialismo europeu e que estavam ali como testemunhas mudas da história da invasão da América.

Disponível em: <<https://www.publico.pt/2018/09/04/culturaipilon/entrevista/eduardo-viveiros-de-castro-gostaria-que-o-museu-nacional-permanecesse-como-ruina-memoria-das-coisas-mortas-1843021>>. Acesso em: 10 set. 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

Ao consumir parte significativa do acervo de 20 milhões de peças da instituição, o incêndio arrasou também anos de trabalho e afetou, de forma irremediável, a pesquisa, com impactos na ciência brasileira e internacional. Segundo uma pesquisadora dessa instituição, apesar de o foco muitas vezes permanecer na perda do passado, quando perdemos um acervo que era usado para fazer pesquisa, perdemos também o futuro.

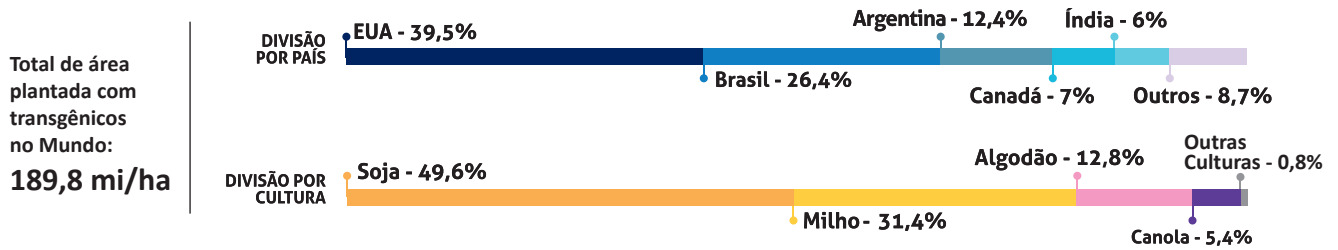
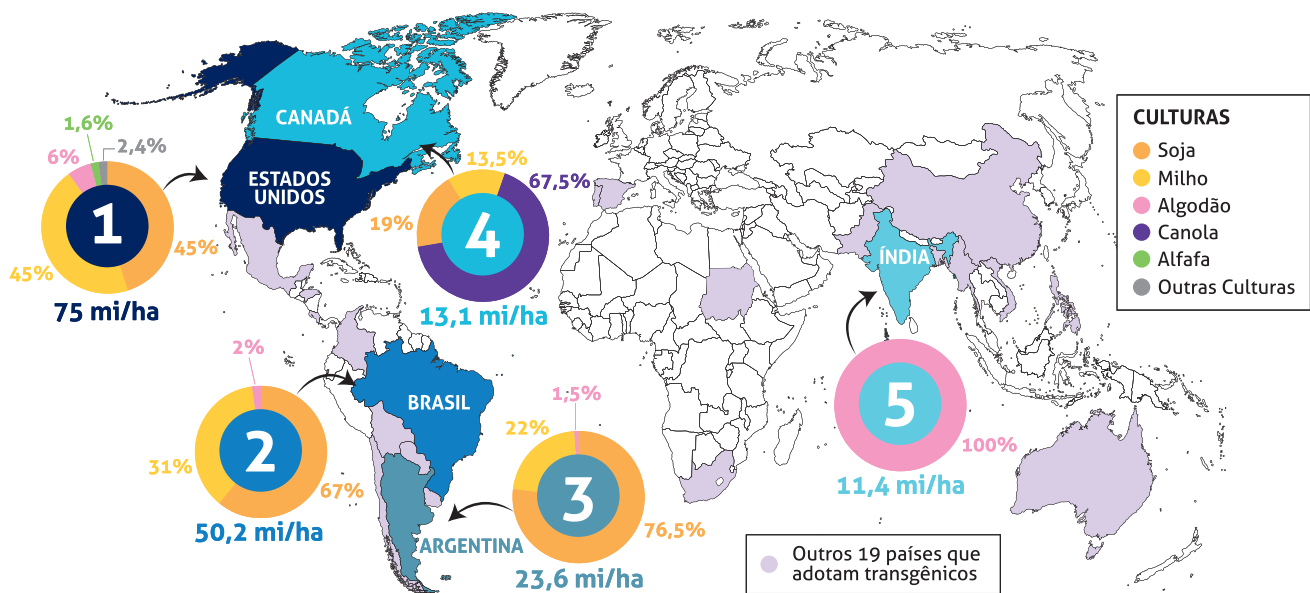
Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/>>. Acesso em: 10 set. 2018 (adaptado).

Considerando os trechos apresentados, redija um texto a respeito da importância dos museus para a sociedade contemporânea sob o ponto de vista da memória e das perspectivas de futuro, abordando três aspectos da função social dessas instituições. (valor: 10,0 pontos)

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

QUESTÃO 01

OS CINCO PAÍSES COM MAIOR ÁREA PLANTADA COM TRANSGÊNICOS NO MUNDO  
(em milhões de hectares - mi/ha)



Disponível em: <[https://cib.org.br/wp-content/uploads/2018/06/2018.06.26.Top5\\_Portugues.pdf](https://cib.org.br/wp-content/uploads/2018/06/2018.06.26.Top5_Portugues.pdf)>. Acesso em: 18 Jul. 2018 (adaptado).

Considerando o infográfico apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. A distribuição da área plantada com transgênicos no mundo reflete o nível de desenvolvimento econômico dos países.
- II. Os Estados Unidos da América possuem a maior área plantada de algodão transgênico no mundo.
- III. O hemisfério norte concentra a maior área de produção transgênica.
- IV. A área de produção de soja transgênica é maior no Brasil que na Argentina.

É correto apenas o que se afirma em

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



## QUESTÃO 02

---

A Economia Solidária expressa formas de organização econômica – de produção, prestação de serviços, comercialização, finanças e consumo – baseadas no trabalho associado, na autogestão, na propriedade coletiva dos meios de produção, na cooperação e na solidariedade. São diversas atividades econômicas realizadas por organizações solidárias como cooperativas, associações, empresas recuperadas por trabalhadores em regime de autogestão, grupos solidários informais, fundos rotativos etc. Nos últimos anos, a Economia Solidária tem experimentado expansão no Brasil, em especial, dentre os segmentos populacionais mais vulneráveis.

Disponível em: <<http://www.unisolbrasil.org.br/2015/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

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

- I. O fomento de atividades econômicas orientadas pelos princípios da Economia Solidária deve ser objeto de atenção no âmbito da gestão pública e requer políticas voltadas para essa área de atuação.

### PORQUE

- II. A destinação de recursos públicos para empreendimentos fundamentados na Economia Solidária viabiliza a inclusão de diversos segmentos sociais na economia e promove a valorização de práticas e saberes construídos coletivamente.

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 03**

As questões relacionadas a organismos geneticamente modificados deixaram, há muito tempo, de serem discutidas apenas no âmbito acadêmico-científico. Também na arte, a transgenia ganhou lugar, ocupando o imaginário e a criatividade de artistas. Nesse campo, o brasileiro Eduardo Kac transita pela zona fronteira entre arte, ciência e tecnologia.

Os trabalhos de Eduardo Kac têm sido exibidos em exposições internacionais. Em seu currículo, constam obras de arte transgênicas, como GFP Bunny, uma coelha geneticamente modificada cujo pelo emite fluorescência verde ao ser iluminado por luz ultravioleta. Ela foi batizada com esse nome em razão da proteína verde fluorescente (*green fluorescent protein*) obtida de uma água-viva do Pacífico e injetada em óvulos de coelhos albinos, procedimento efetivamente realizado em um centro de pesquisa na França.

Disponível em: <[www.g1.globo.com/Noticias/PopArte/](http://www.g1.globo.com/Noticias/PopArte/)>. Acesso em: 18 ago. 2018 (adaptado).



FONTEINE, C. Fotografia. Título: Alba, the fluorescent bunny, 2000.

Disponível em: <<http://www.ekac.org/gfpbunny.html#gfpbunnyanchor>>. Acesso em: 18 ago. 2018 (adaptado).

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

- I. A obra GFP Bunny, de Eduardo Kac, contribui para a ampliação dos horizontes artísticos por meio do uso da engenharia genética como técnica de criação artística.
- II. A obra GFP Bunny suscita várias questões, entre as quais se inclui a de caráter ético, como, por exemplo, a dos limites da pesquisa científica e do uso de aplicações tecnológicas.
- III. As obras de arte biotecnológicas promovem a circulação de conceitos do campo da arte e de técnicas laboratoriais, mas, ao mesmo tempo, banaliza a singularidade da produção do artista.

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 04

---

### TEXTO 1

Os fluxos migratórios, fenômenos que remontam à própria história da humanidade, estão em ritmo crescente no mundo, tornando urgentes, em todos os países, as discussões sobre políticas públicas para migrantes. Segundo relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), 65,6 milhões de pessoas foram deslocadas à força no mundo em 2016.

Em relação aos destinos de acolhimento, no mesmo período, dados oficiais do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), apontam que 56% das pessoas deslocadas no mundo foram acolhidas por países da África e do Oriente Médio, 17% da Europa e 16% das Américas. Considerando o contexto brasileiro, de 2010 a 2015, a população de migrantes vindos de países da América do Sul cresceu 20% e alcançou o total de 207 mil pessoas.

Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/populacao-de-migrantes-no-brasil-aumentou-20-no-periodo-2010-2015-revela-agencia-da-onu/>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

Recentemente, a situação de imigração no Brasil, por ondas de deslocamento de pessoas nas fronteiras, tem sido percebida cotidianamente em matérias divulgadas pela grande mídia, principalmente no caso do estado de Roraima, que tem notificado a entrada de um grande número de venezuelanos. Somente em solicitações, na condição de refugiados, os venezuelanos formalizaram 17.865 pedidos de acolhida ao Brasil em 2017.

Disponível em: <<http://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/dados-sobre-refugio-no-brasil/>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A situação econômica dos países é fator determinante dos padrões de contorno dos deslocamentos internacionais e está representada na distribuição geográfica dos continentes que mais acolhem as pessoas deslocadas no mundo.
- II. A América do Sul é a região em que há maior acolhimento de povos que, em razão de conflitos internos em seus países, têm se deslocado em massa.
- III. As situações de conflitos entre brasileiros e venezuelanos apontam para a necessidade de revisão da infraestrutura e das políticas públicas voltadas aos migrantes e refugiados.
- IV. A sociedade brasileira, caracterizada pela solidariedade e tolerância, apresenta baixa resistência e rejeição aos imigrantes, sendo os conflitos recentes ocorridos na fronteira explicados pela omissão estatal em relação a políticas de acolhimento.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre

---



QUESTÃO 05



Disponível em: <<http://www.soubh.com.br/exposicoes/exposicao-ccbb-africa/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

**TEXTO 1**

A frase em latim “Ex Africa semper aliquid novi”, do escritor romano Caio Plínio, dita há 2.000 anos, significa “da África sempre há novidades a reportar”. A partir dessa ideia, o curador alemão Alfons Hug montou a exposição “Ex Africa”, que conta com 18 artistas de oito países africanos e dois artistas brasileiros. A ideia da mostra é retratar a produção artística africana sem estereótipos aos quais estamos acostumados, como objetos de artesanato e referências iconográficas.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2018/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

**TEXTO 2**

Até as vésperas da era colonial moderna era comum encontrar as imagens positivas sobre a África. Árabes e europeus descreveram as formas políticas africanas altamente elaboradas e socialmente aperfeiçoadas, entre as quais se alternavam reinos, impérios, cidades-Estado, entre outras. Após a conferência de Berlim (1885), que definiu a partilha colonial da África, essas imagens “simpáticas” começaram a sombrear. Reinos e Impérios foram substituídos pelas tribos primitivas em estado de guerra permanente, umas contra outras, para justificar e legitimar a Missão Civilizadora, que até hoje alimenta o imaginário da África no Brasil.

VIEIRA, F. S. S. Do eurocentrismo ao afropessimismo: reflexão sobre a construção do imaginário “África” no Brasil. **Em Debate**. PUC-Rio, n. 03, 2006 (adaptado).

A partir dos textos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. A África tem sido pensada, por muitos, como um único país, compreendida de forma monolítica, como se fosse formada por cultura única, ou, até mesmo, um lugar de povos sem cultura alguma, o que contribui e reforça a exclusão social das obras africanas do sistema das artes visuais.
- II. Construídas sob a égide do clichê da miserabilidade, as clássicas representações sobre a África, que retratam o continente como um celeiro da tradição, do arcaísmo, da produção manufaturada e artesanal, são estereótipos que precisam ser superados, por serem incompatíveis com a multiplicidade de expressões artísticas africanas.
- III. Os estereótipos sobre o continente africano foram construídos a partir de interesses políticos, culturais e econômicos que sustentaram, durante séculos, projetos de exploração e ações excludentes.

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 06

---

### TEXTO 1

Com base em dados de 2015, estima-se que, no Brasil, haja em torno de 100 mil pessoas em situação de rua. A população que vivencia situação de rua é formada por pessoas que, em sua maioria, possuem menos que o necessário para atender às necessidades básicas do ser humano, estando no limite da indigência ou da pobreza extrema, com comprometimento da própria sobrevivência. A situação desse grupo excluído e marginalizado pode decorrer de diversos fatores, como desemprego estrutural, migração, uso prejudicial de álcool e outras drogas, presença de transtornos mentais, conflitos familiares, entre outros.

HINO, P.; SANTOS, J. O.; ROSA, A. S. Pessoas que vivenciam situação de rua sob o olhar da saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*. v. 71, Suplemento 1, p. 732-740, 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

O Ministério da Saúde, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH), lançou uma campanha que objetiva valorizar a saúde como um direito humano de cidadania e ressaltar que as pessoas em situação de rua têm o direito de ser atendidas na rede de serviços do SUS.

Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/principal/campanhas-publicitarias/19300-campanha-pop-rua>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

A respeito da população que vivencia situação de rua e considerando os textos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. Na elaboração de políticas públicas, devem ser considerados os fatores pessoais e contextuais que levam pessoas a viver em situação de rua, o que exige o trabalho de equipes multidisciplinares, com o objetivo de assegurar direitos de saúde, dignidade e cidadania a essa população.
- II. A inexistência de endereço fixo que possibilite fazer cadastros oficiais e estabelecer contato quando necessário, inviabiliza a inserção dos indivíduos em situação de rua nas políticas públicas de saúde, educação e moradia.
- III. A homogeneidade do grupo de pessoas que vivem em situação de rua contribui para o desenvolvimento das estratégias de acolhimento e de atendimento pelas equipes envolvidas em campanhas dirigidas a esse público.
- IV. A falta de moradia convencional e o comprometimento da identidade, da segurança, do bem-estar físico e emocional e do sentimento de pertencimento são problemas vivenciados pelas pessoas que vivem em situação de rua e requerem atenção do poder público.

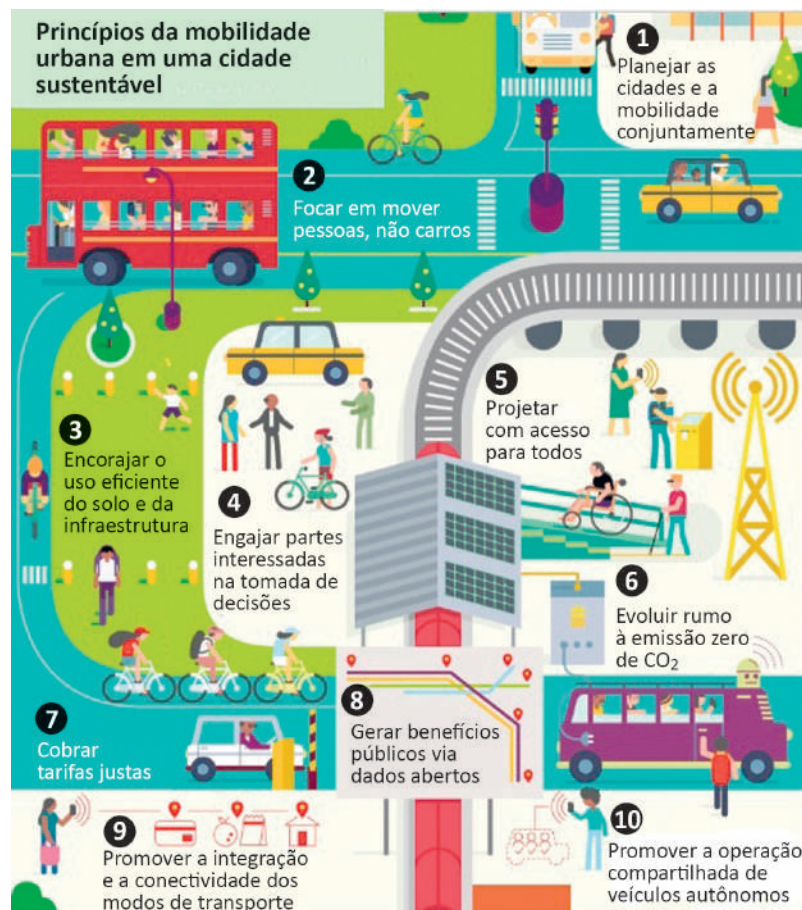
É correto apenas o que se afirma em

- 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 07



Disponível em: <<https://www.thinglink.com/scene/980079663516745730?buttonSource=viewLimits>>. Acesso em: 26 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações do infográfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. No planejamento das cidades, deve-se priorizar o transporte coletivo, situação que está em consonância com o que ocorre nas cidades mais populosas do Brasil.
- II. O engajamento dos cidadãos nos debates e no planejamento das cidades é essencial para o desenvolvimento de projetos urbanos viáveis, acessíveis e sustentáveis.
- III. É necessário que o planejamento de uma cidade sustentável esteja focado na fluidez dos veículos automotores autônomos, na diversidade de opções de mobilidade e nas modalidades compartilhadas de transporte.
- IV. A utilização de painéis solares para abastecer veículos e a diminuição da emissão de gases poluentes em uma cidade sustentável são metas ainda distantes de serem atingidas no Brasil, devido à primazia dos meios de transportes movidos a combustíveis fósseis.

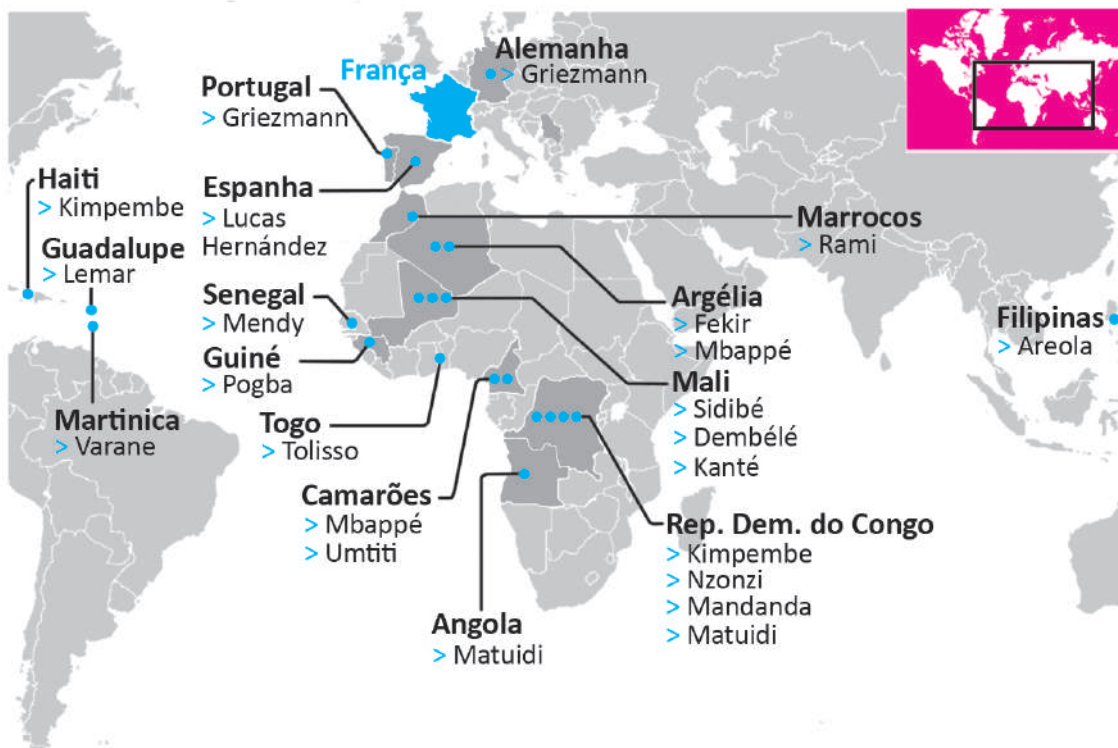
É correto apenas o que se afirma em

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



QUESTÃO 08

Seleção multicultural: países de origem dos pais dos jogadores da França



A seleção francesa participante da Copa do Mundo de Futebol de 2018, composta de 19 jogadores filhos de imigrantes da África e de outros países da Europa, foi mais multicultural que o elenco campeão da Copa de 1998. Apenas o goleiro Lloris, o lateral Pavard, o atacante Giroud e o meia Thauvin não se encaixam nessa descrição. Tal composição suscitou inúmeros debates acerca da presença de imigrantes na sociedade francesa e do multiculturalismo na Europa. À perspectiva multicultural se contrapõem a xenofobia, o racismo, a islamofobia, entre outras formas de segregação humana, sobretudo de imigrantes e seus descendentes.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/esporte/2018/07/multiculturais-franca-e-belgica-buscam-unidade-nacional-na-copa.shtml>>. Acesso em: 10 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, assinale a opção correta.

- A** A admiração dos torcedores pelos jogadores da seleção francesa evidencia a redução do preconceito de cidadãos franceses contra descendentes de imigrantes.
- B** O aumento do número de jogadores filhos de imigrantes e a ampliação da diversidade de nacionalidades ameaçam a perpetuação dos valores e da tradição do povo francês.
- C** A inclusão de jogadores de origem árabe e africana na seleção francesa teve o efeito imediato de minimizar visões e interpretações equivocadas dos efeitos da imigração, como desemprego e pobreza.
- D** A presença de jogadores franceses de origem africana sinaliza a efetiva integração dos imigrantes e de seus descendentes à sociedade francesa, após longo processo de incentivo à inclusão social de estrangeiros no país.
- E** A composição da seleção francesa aponta para a importância da perspectiva multicultural, em que se valorizam as formas de convívio entre os diferentes, a mediação de conflitos identitários e o exercício da alteridade.

## COMPONENTE ESPECÍFICO

### QUESTÃO DISCURSIVA 03

Nem o nível de produção nem a linha de resultados são, por si sós, medições adequadas da administração e da empresa. Posição de mercado, inovação, produtividade, desenvolvimento do pessoal, qualidade, resultados financeiros, todos são cruciais ao desenvolvimento de uma organização e à sua sobrevivência. Também as organizações sem fins lucrativos precisam de medições em algumas áreas específicas de suas missões.

Os primeiros esforços de elevação do nível de produção estiveram associados ao que atualmente configura a área de Gestão de Produção e Operações, principalmente com os métodos de Frederick Taylor. Daí se originou a chamada revolução gerencial.

DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker**: o homem, a administração, a sociedade. São Paulo: Nobel, 2002 (adaptado).

A partir da leitura desse fragmento, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Justifique por que os métodos de Taylor estão, originalmente, associados à Gestão de Produção e Operações. (valor: 4,0 pontos)
- b) Escolha três áreas funcionais distintas das de Produção e Operações e, para cada uma delas, apresente e explique um indicador de desempenho gerencial. (valor: 6,0 pontos)

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

Área livre





**QUESTÃO DISCURSIVA 04**

Desde os anos 2000, a área de Marketing foi repensada a partir do conceito de marketing sustentável. Do ponto de vista gerencial, trata-se, na verdade, de um complemento do conceito mais antigo de marketing societal, que já era uma evolução do marketing orientado ao cliente, mas que colocou como variável relevante e complementar nas ações de marketing a necessidade de orientação ao interesse social. Tem-se, assim, uma repercussão em marketing dos imperativos de responsabilidade social, que evoluiu, com a sustentabilidade, para a visão mais ampla de responsabilidade socioambiental.

Naturalmente, as boas iniciativas costumam vir acompanhadas de práticas destoantes, como é o caso dos discursos de responsabilidade ambiental sem suporte nas práticas reais. É o chamado *greenwashing*, que se materializa em práticas mentirosas, voltadas para a simpatia dos consumidores por práticas e discursos de sustentabilidade, alegando ações que efetivamente não correspondem à realidade das empresas.

COSTA, F. J. **Marketing e sociedade**. João Pessoa: Editora UFPB, 2015 (adaptado).

A partir desse texto, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Explique de que forma os conceitos de marketing orientado ao cliente e marketing societal se complementam no conceito de marketing orientado ao interesse social. (valor: 4,0 pontos)
- b) Apresente e explique três exemplos de ações de *greenwashing* no marketing. (valor: 6,0 pontos)

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

**Área livre**

**QUESTÃO DISCURSIVA 05**

Clientes de uma empresa de vendas de ingressos *on-line* foram alertados que poderiam estar sob o risco de fraude ou roubo de identidade após a revelação de uma grande violação de dados que afetou dezenas de milhares de pessoas. Transações fraudulentas foram realizadas nas contas de vários clientes, com gastos em serviços diversos. A empresa não forneceu mais informações sobre as transações que poderiam ser afetadas, mas enviou a seguinte mensagem aos clientes: “Recomendamos que você monitore suas declarações de conta em busca de evidências de fraude ou roubo de identidade. Se você estiver preocupado com os tipos de fraude ou suspeitar de qualquer atividade em sua conta, entre em contato com seu banco ou com a empresa de seu cartão de crédito.” A empresa informou que está oferecendo aos clientes afetados um serviço gratuito de monitoramento de identidade, por 12 meses.

Disponível em: <<http://computerworld.com.br/2018/6/28/ticketmaster-sofre-violacao-de-dados-e-tem-vazamento-de-informacoes>>. Acesso em: 24 jul. 2018 (adaptado).

Considerando o caso apresentado, redija um texto analisando o posicionamento da empresa citada, em face do vazamento das informações de seus clientes. Em seu texto, considere a gestão e os princípios básicos da segurança da informação. (valor: 10,0 pontos)

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

**Área livre**



## QUESTÃO 09

---

O projeto *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM) tem como objetivo aprofundar, pela realização de pesquisas anuais, a compreensão sobre a atividade empreendedora em diversos países e a influência desta no desenvolvimento econômico e social. O GEM é um marco importante para o empreendedorismo porque permite identificar os fatores críticos que contribuem ou inibem a iniciativa empreendedora em cada país. Além da taxa de empreendedorismo, o projeto monitora a evolução de variáveis como a relação oportunidade/necessidade, a participação das mulheres e dos jovens nas iniciativas empreendedoras e a motivação para empreender.

O GEM classifica os países por meio de indicadores como o produto interno bruto (PIB), a renda *per capita* e a quota de exportação de produtos primários. A combinação desses indicadores classifica os países em três grupos, de acordo com as seguintes características:

1. predominância de atividades com forte dependência dos fatores trabalho e recursos naturais;
2. avanço da industrialização e ganhos em escala, com predominância de organizações intensivas em capital;
3. empreendimentos intensivos em conhecimento e adquiridos pela expansão e modernização do setor de serviços.

GEM - Global Entrepreneurship Monitor. **Empreendedorismo no Brasil: 2016**, Coordenação de Simara Maria de Souza Silveira Greco; Curitiba: IBQP, 2017 (adaptado).

Considerando esse texto e sabendo que Brasil, África do Sul, Turquia, Chile, Polônia e Jamaica pertencem ao mesmo grupo, é correto afirmar que esses países são orientados

- A** pela eficiência e caracterizados pelo avanço da industrialização e ganhos em escala, com predominância de organizações intensivas em capital.
- B** pela necessidade e caracterizados pela predominância de atividades com forte dependência dos fatores trabalho e recursos naturais.
- C** pela inovação e caracterizados por empreendimentos intensivos em conhecimento e pela expansão e modernização do setor de serviços.
- D** pela produção intensiva e caracterizados por empreendimentos que valorizam a produção em larga escala.
- E** pela Indústria 4.0 e caracterizados por empreendimentos voltados para a produção de tecnologia virtual.

## Área livre

---



**QUESTÃO 10**

Conhecer bem o consumidor é princípio básico para qualquer marca e pode ser também um grande diferencial na hora de ganhar mercado. É exatamente essa a principal vantagem das marcas regionais em relação às de atuação nacional. Muitas marcas podem ainda não ser conhecidas pela maioria dos brasileiros, mas já são responsáveis por uma boa fatia do mercado na região em que atuam. A regionalização das marcas é tão importante que muitas empresas nacionais e multinacionais mostram-se preocupadas em “falar a língua” do consumidor local para não perder espaço para as marcas que têm, em sua essência, um importante elemento de diferenciação: a mesma origem de seu cliente.

Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/marketing>>. Acesso em: 15 jul. 2018 (adaptado).

Em relação à adaptação de marcas e produtos a contextos regionais, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O fenômeno das marcas regionais é explicado pela segmentação demográfica.

**PORQUE**

- II. A segmentação demográfica abrange critérios como sexo, idade e renda, importantes para o sucesso de uma marca ou produto no contexto regional.

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 11**

Uma empresa, que tem 1 250 funcionários, divulgou a seguinte mensagem em um anúncio para vaga de emprego:

“Cargo: auxiliar de depósito. Descrição da função: auxiliar nos processos logísticos de recebimento, separação, conferência e embalagem de mercadorias. Observação: vaga exclusiva para pessoa com deficiência – PCD.”

Com base nessa situação, avalie as afirmações a seguir.

- I. Ao oferecer a vaga com essa restrição, a empresa desconsidera princípios básicos da meritocracia empresarial, pois favorece um grupo em detrimento dos outros e provoca descontentamento entre os funcionários e, por consequência, baixo rendimento geral.
- II. A legislação vigente exige que um mínimo de 5% da força de trabalho da empresa seja composta por pessoas com deficiência, o que pode ser alcançado com a abertura de vagas exclusivas para essa população.
- III. A empresa deve usar o processo de recrutamento exclusivo para pessoas com deficiência como ferramenta para promoção de uma imagem organizacional positiva e inclusiva.

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 12

---

Definir metas empresariais é algo desafiador, especialmente quando há muita incerteza envolvida. Como definir metas para os próximos 12 meses quando sua empresa está crescendo (ou mudando) muito rapidamente? As empresas do Vale do Silício resolveram esse problema adotando o *framework* de definição de metas OKR (*objectives and key results*). Um OKR tem dois componentes, o objetivo (o que queremos atingir) e um conjunto de *key results* (como sabemos se estamos chegando lá). Os diferenciais da metodologia OKR são a simplicidade do processo, os ciclos curtos de verificação e a participação e o engajamento de todos os colaboradores. O OKR existe para manter o alinhamento e a cadência da organização, sendo seu objetivo garantir que todos estejam caminhando na mesma direção e trabalhando com prioridades claras.

Disponível em: <<https://startupi.com.br/2016/02/okr-defina-metas-como-o-silicon-valley/>>. Acesso em: 29 jul. 2018 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O método OKR de planejamento e gestão estratégica é uma resposta das empresas inovadoras ao complexo ambiente corporativo da atualidade.

### PORQUE

- II. Um dos princípios do planejamento e gestão estratégica é a busca dos resultados esperados pela empresa, independentemente da ferramenta ou do método utilizados para tal fim.

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 13**

Segundo dados do Censo da Educação Superior, observa-se, nos últimos anos, um aumento do número de Instituições de Educação Superior privadas no Brasil.

Nessa nova realidade, o aumento da concorrência, aliado à redução gradativa do número de estudantes ingressantes no curso de Administração ano a ano, levou uma instituição que opera no ensino superior privado há mais de 30 anos, com ofertas de formação estritamente na modalidade presencial, a rever sua atuação. Após uma análise ambiental detalhada, a instituição optou por utilizar nesse curso uma estratégia genérica de diferenciação de produto. Nessa mesma linha, por entender que não teria condições de criar um diferencial competitivo nas ofertas de curso a distância, já que seria um entrante tardio nesse mercado, a instituição optou por manter suas ofertas exclusivamente na modalidade presencial. Com base nisso, elaborou um planejamento estratégico para reformular o curso de acordo com esse direcionamento.

Com base no texto, assinale a opção em que as informações apresentadas no quadro são coerentes com a estratégia genérica definida pela instituição.

**A**

	Processos internos	Clientes	Econômico-financeira
<b>Estratégia</b>	Otimizar a utilização da capacidade instalada	Captar novos estudantes a partir de incentivos promocionais	Reduzir custos operacionais
<b>Indicador de desempenho</b>	Média de estudantes por turma	Número total de estudantes no curso	Representatividade da folha de pagamento sobre os custos totais
<b>Marcador de tendência</b>	↑	↑	↓

**D**

	Processos internos	Clientes	Econômico-financeira
<b>Estratégia</b>	Rever o currículo do curso, procurando gerar diferenciais competitivos na sua formação	Alinhar o composto promocional para atender a um segmento específico de clientes	Ajustar a estrutura de custos à nova perspectiva de número de estudantes
<b>Indicador de desempenho</b>	Desempenho dos estudante em avaliações externas	Participação de mercado no segmento	Índice de lucratividade
<b>Marcador de tendência</b>	↑	↑	↑

**B**

	Processos internos	Clientes	Econômico-financeira
<b>Estratégia</b>	Rever o currículo do curso, reduzindo o número de disciplinas a serem cursadas ao mínimo exigido	Flexibilizar forma de pagamento e contratação de disciplinas	Aumentar receitas com atividades de extensão e pós-graduação
<b>Indicador de desempenho</b>	Índice de satisfação do estudante com as disciplinas	Ticket médio por estudante	Percentual de crescimento do faturamento
<b>Marcador de tendência</b>	↓	↑	↑

**E**

	Processos internos	Clientes	Econômico-financeira
<b>Estratégia</b>	Aliar-se a uma instituição de renome internacional para criar uma oferta de valor diferenciada	Buscar novos estudantes em faixas etárias mais avançadas, que ainda não possuam ensino superior	Reduzir gastos administrativos e com publicidade
<b>Indicador de desempenho</b>	Valor percebido pelo estudante	Número de estudantes com idade superior a 28 anos	Percentual de redução de custos
<b>Marcador de tendência</b>	↑	↑	↓

**C**

	Processos internos	Clientes	Econômico-financeira
<b>Estratégia</b>	Substituir gradativamente curso de Administração por cursos menos concorridos	Oferecer descontos e abonos para clientes que solicitarem transferência de outras instituições	Aumentar receitas com outros cursos de graduação
<b>Indicador de desempenho</b>	Número de novas ofertas	Número de estudantes vindos de outras instituições	Percentual de crescimento do faturamento
<b>Marcador de tendência</b>	↑	↑	↑



## QUESTÃO 14

---

O planejamento da capacidade produtiva é uma preocupação constante dos gestores de serviços, dada a necessidade de capacidade suficiente para o atendimento à clientela. Em períodos de crise, esse planejamento se torna fundamental para o controle de custos tanto de investimento quanto de manutenção das instalações, por exemplo. Dessa forma, é imprescindível que o administrador de serviços busque identificar as melhores formas de combinar níveis de demanda e níveis de capacidade futura, de tal modo que os objetivos estratégicos sejam atendidos.

Considerando as políticas básicas para gestão da capacidade de serviços, avalie as afirmações a seguir.

- I. Constitui política de longo prazo o ajuste moderado da capacidade de serviço de um restaurante à demanda, por meio da programação de turnos de trabalho, de modo a variar o número de funcionários em função da hora do dia ou do dia da semana.
- II. A gestão de filas, com o intuito de absorver variações da demanda, pode ser aplicada por um gestor de um supermercado com a utilização de caixas expressos para clientes com compras de até 10 itens.
- III. Uma das formas de os gestores de um centro universitário que opera em três turnos ajustar os níveis de demanda e os de capacidade é adotar uma política de preços diferenciados, atraindo os estudantes dos turnos com picos de demanda para os turnos com vales de demanda.
- IV. A criação de serviços que tenham a ciclicidade invertida em relação ao serviço normal, ou seja, desenvolver serviços complementares, pode ser utilizada por um gerente de um clube noturno localizado num shopping center de uma grande cidade.

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 15**

**TEXTO 1**

No esforço de gestão orientada à competitividade, a decisão baseada em informação é sempre uma referência de valor para gestores mais eficientes e visionários. No contexto de grandes volumes de dados e com produção continuada nos meios virtuais, associados ao conceito de *Big Data*, os gestores têm à disposição dados que permitem melhor conhecimento de concorrentes, consumidores, colaboradores, parceiros e outros agentes de influência e interação. No campo particular de marketing, essa realidade alcança o conceito de inteligência de marketing, com foco nas variáveis de mercado e em dados e informações, por exemplo, sobre consumidores e concorrentes.

TURBAN, E. et al. **Business intelligence**: um enfoque gerencial para a inteligência do negócio. Porto Alegre: Bookman Editora, 2009 (adaptado).

**TEXTO 2**

Um debate sobre questões legais e éticas a respeito do uso de dados de consumidores atualmente acessíveis a diferentes tecnologias de prospecção surgiu em decorrência da abundância de informações nas redes sociais. A venda de tais dados a empresas interessadas em melhor direcionar seus esforços de marketing, sem a autorização da pessoa, pode vir a criar os mais diversos transtornos. A constante novidade dessas ferramentas e práticas dificulta a existência de referências legais de gestão e controle. A base de decisão ética parece ser a referência central para os gestores.

Disponível em: <<https://super.abril.com.br/tecnologia/o-lado-negro-do-facebook/>>. Acesso em: 27 jul. 2017 (adaptado).

Considerando os desenvolvimentos relativos à inteligência de marketing, avalie as afirmações a seguir.

- I. Diferentemente da inteligência competitiva, voltada a dados externos, a inteligência de marketing se operacionaliza por meio dos sistemas de processamentos de transações de dados internos da organização, de modo que, com o devido consentimento do cliente, são eliminados os problemas éticos no uso de tecnologias para melhorar as decisões de marketing com bases em seus dados pessoais.
- II. As redes sociais têm sido objeto de reflexão no debate contemporâneo porque as tecnologias disponíveis permitem extrapolar o interesse gerencial dos prestadores de serviços e gerar ações de marketing que, em algumas situações, não seriam permitidas pelos consumidores caso soubessem do uso de seus dados.
- III. As ferramentas convencionais de inteligência competitiva, cuja aplicação abrange a inteligência de marketing, requerem cuidado e clareza no uso dos dados de mercado e dos clientes em potencial, sendo a disseminação de boas práticas, o uso de códigos de ética e a reflexão ética continuada exemplos de práticas que minimizam problemas em um cenário de falta de referência legal.

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 16**

---

Preocupado com a crise mundial na economia, o gerente comercial de uma empresa procurou mapear as contingências ambientais e os seus impactos na estratégia da organização para os próximos anos. Sua conclusão é a de que haverá uma redução na demanda por seu produto no mercado externo, com uma conseqüente redução nas exportações. Sendo assim, está prevendo que, no curto prazo, a empresa terá que se adaptar a essa realidade a partir das seguintes ações: (i) redução do quadro de funcionários; (ii) redirecionamento da produção para o mercado interno; e (iii) otimização dos custos empresariais.

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

- I. As previsões do gerente comercial apontam para o contingenciamento dos recursos organizacionais em face de uma nova configuração global.

**PORQUE**

- II. Em períodos de tensionamento da situação econômica mundial, o mapeamento das contingências ambientais deve considerar a natureza cíclica e pré-determinada dos períodos de crise.

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 17

Há algum tempo, no ambiente organizacional, a comunicação corporativa deixou de ser feita apenas por *e-mail* e telefone. O contato com clientes, parceiros comerciais e entre colaboradores é realizado por meios de comunicação mais práticos como mensagens instantâneas, mídias sociais e videoconferência. Indispensáveis para a rotina de trabalho, essas tecnologias geraram a necessidade de administrá-las em uma única plataforma. Assim, surgiu a comunicação unificada.

Em princípio vista como facilitadora de negócios, a comunicação unificada se tornou uma vantagem competitiva, pela rapidez e até mesmo pela geração de novos serviços para o mercado. Além de ajudar no armazenamento de dados e realizar *backups* integrados, o mercado percebe e identifica os benefícios trazidos pela comunicação unificada.

Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/dino>>.  
Acesso em: 21 jul. 2018 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. A utilização da comunicação unificada nas empresas proporciona a simplificação da gestão de seus canais de comunicação, reduzindo a complexidade e ampliando a eficiência.
- II. A utilização da comunicação unificada nas empresas possibilita que seus colaboradores acessem os arquivos necessários a partir de vários dispositivos, incorporando praticidade à rotina de trabalho.
- III. As empresas comprometidas com a gestão pautada nas demandas sociais, promovem a comunicação unificada no ambiente organizacional interno e externo.

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 18

Uma empresa procura, como forma de viabilizar suas ações sociais, engajar seus funcionários em tais ações. Para garantir a participação efetiva de todos, no momento da contratação a empresa solicita ao funcionário que indique de que modo participará dessas ações:

- contribuindo com 0,5% do seu salário mensalmente para a realização de ações sociais;
- destinando mensalmente um turno do seu final de semana para trabalhar voluntariamente nas ações sociais promovidas pela empresa;
- realizando semanalmente uma hora extra de trabalho não remunerado, de forma a gerar recursos para dar suporte às ações sociais promovidas pela empresa.

A empresa exhibe, logo na entrada de suas instalações, diversos troféus referentes a prêmios recebidos por suas ações sociais e também pelos esforços no sentido de estimular o voluntariado.

Com relação à essa prática, é correto afirmar que a empresa

- A** estimula o engajamento efetivo do público interno a partir de práticas que permitem a cada um contribuir da forma que acredita ser mais adequada.
- B** atende a expectativas gerais dos funcionários ao demonstrar, por meio da exposição dos troféus e prêmios recebidos, sua atuação social e o reconhecimento da sociedade.
- C** cumpre adequadamente sua função na sociedade ao exigir que seus funcionários atuem em projetos sociais, mesmo que não destine recursos próprios para tal.
- D** age de maneira incorreta ao aceitar os recursos doados voluntariamente pelos funcionários para financiar suas ações sociais.
- E** age de forma antiética ao coagir o funcionário a contribuir com as suas ações sociais.





### QUESTÃO 19

Para que uma estratégia de CRM (*customer relationship management* ou gestão de relacionamento com o cliente), apoiada em recursos tecnológicos, seja capaz de atender seus objetivos, é preciso que a maioria das atividades da empresa esteja nela envolvida. Em geral, as estratégias de CRM têm como objetivo principal criar uma visão de 360° do cliente, ao mesmo tempo unificada e multidepartamental. O segredo da CRM de sucesso é uma filosofia e uma cultura comercial voltadas para o cliente e que garantam que toda atividade da empresa esteja a serviço das necessidades dele. Na CRM, primeiro deve ser feita a análise da qualidade e da eficiência dos processos relacionados aos clientes e depois esses processos devem ser eliminados, atualizados e redesenhados, ou criados novos processos, conforme necessário. Não é possível automatizar uma via de escape dos processos ruins. O mosaico de informações resultante é então usado para criar e automatizar processos que identificam, descrevem e valorizam os clientes. A CRM permite captar, permanecer próximo e reter os clientes para a organização.

LAUDON, K. C., LAUDON, J. *Gerenciamento de sistemas de informação*. Rio de Janeiro: LTC, 2001 (adaptado).

Em relação a esse texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A CRM é utilizada como uma unidade de armazenagem dos clientes.
- II. A CRM exige integração dos processos relacionados a clientes.
- III. Há clientes rentáveis e outros não rentáveis, e a CRM é um meio de distingui-los.
- IV. Nas empresas, a CRM visa o melhor gerenciamento dos recursos tecnológicos.

É correto apenas o que se afirma em

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

### QUESTÃO 20

A comunicação no ambiente organizacional, seja ele interno ou externo, é um dos desafios enfrentados pelos gestores nas organizações. Falhas de comunicação causam dificuldades internas relacionadas a baixo desempenho, baixa auto-estima, falta de motivação, conflitos de interesses entre áreas funcionais e atraso na reação a ameaças e oportunidades externas. Para minimizar essas dificuldades, alguns gestores procuram melhorar seus conhecimentos e habilidades de comunicação e se inteirar dos sistemas e tecnologias da informação que podem contribuir para a comunicação entre as pessoas e para o trânsito das informações dentro e fora da organização.

Com base nesse contexto, assinale a opção correta em relação aos sistemas de informação que contribuem para o desenvolvimento de pessoas nas diferentes áreas da organização.

- A** Os sistemas integrados ERP (*enterprise resource planning*) articulam os processos de várias áreas da organização em um único sistema de *software*, proporcionando aos gestores informações para o desenvolvimento do potencial das pessoas.
- B** Os sistemas BI (*business intelligence*), por procurar sentidos e padrões ao analisarem grandes conjuntos de dados, auxiliam os gestores na tomada de decisões fundamentadas e inteligentes, que melhoram as habilidades sociais de sua equipe.
- C** Os sistemas de gestão do conhecimento possibilitam aos gestores a utilização de conhecimentos armazenados por outros trabalhadores da organização para melhorar e desenvolver habilidades técnicas da sua equipe.
- D** Os sistemas de informações gerenciais, ao proporcionarem relatórios sobre o desempenho da organização, auxiliam o gestor a monitorar e controlar o desenvolvimento dos pontos fortes das pessoas.
- E** Os sistemas de processamento de transações auxiliam os gestores a desenvolverem a autoestima de sua equipe, ao monitorar o fluxo de transações rotineiras das diversas áreas da organização.





**QUESTÃO 21**

A teoria matemática da Administração foi a que trouxe para os processos decisórios o foco no uso de métodos oriundos das ciências exatas, em especial a Matemática Aplicada, a Computação e a Estatística. Implementações de conhecimentos, tais como pesquisa operacional, teoria dos jogos, teoria das filas, teoria das probabilidades, programação linear e modelagem estatística preditiva, passaram a fazer parte do dia a dia de algumas áreas gerenciais.

A evolução gerencial recente diz respeito ao uso de grandes volumes de dados, com permanente atualização e diferentes formatos (como numérico, textual e visual), que vêm associados ao conceito de *Big Data*. O novo cenário para as práticas de gestão viabiliza um conceito de decisão baseada em dados ou de gestão baseada em dados.

ANDRADE, R.; AMBONI, N. *Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Elsevier Brasil, 2017 (adaptado).

No que se refere a evolução recente comentada no texto, assinale a opção correta.

- A** A gestão baseada em dados refere-se à prática de captação, manipulação e análise de dados para a tomada de decisão, utilizando, na atualidade, diferentes fontes, tipos e volumes de dados, além de ferramentas computacionais estatísticas mais sofisticadas e com aplicações complementares aos métodos convencionais de tomada de decisão.
- B** Os conceitos associados à inteligência de negócios e à ciência de dados sinalizam uma reorientação paradigmática da teoria matemática, que se distancia dos métodos efetivamente matemáticos, como a pesquisa operacional ou a teoria das filas, e se aproxima da área de Educação e Psicologia, pelos estudos de inteligência, e da área computacional, pelo estudo de dados.
- C** O uso dos diferentes tipos de dados citados sinaliza uma complementação de métodos de análise nos processos decisórios, com uso de métodos quantitativos convencionais, a exemplo das medidas estatísticas ou análise de regressão, e de métodos de análise da pesquisa qualitativa, a exemplo dos métodos etnográficos e projetivos.
- D** O conceito de decisão baseada em dados, ainda que não represente novidade no cenário gerencial, vem adquirindo novos contornos em função de sua aproximação com o conceito de *Big Data*, o qual substitui pequenos volumes de dados e dispensa os procedimentos convencionais de pesquisa com pequenas amostras, como métodos experimentais ou estudos por entrevistas.
- E** As tendências associadas ao *Big Data*, devido à utilização de grandes números e valores, atualizam a aproximação do conhecimento gerencial com a Matemática e a Estatística, com novas aplicações da teoria dos conjuntos infinitos e da lei estatística dos grandes números.

**Área livre**



## QUESTÃO 22

---

A gestão de processos BPM (*Business Process Management*) conecta gestão de negócios à tecnologia de informação, com o objetivo de aperfeiçoar os processos nas organizações. A utilização da BPM nas empresas tem como foco o aprimoramento dos resultados esperados do negócio, como o aumento de produtividade, a redução de burocracia, a melhoria na rentabilidade, a mitigação de defeitos e de desperdícios e a satisfação e retenção de clientes. A BPM foca também nas pessoas, que são o centro natural desses processos de negócio.

Disponível em: <<http://www.abpmp-br.org/bpm-cbok-v3-0/>> . Acesso em: 21 jul. 2018 (adaptado).

Considerando o conceito de BPM, avalie as afirmações a seguir.

- I. Em uma organização, a BPM deve incluir liderança, equipes e pessoas envolvidas de forma colaborativa e propositiva.
- II. As áreas funcionais de uma organização devem estar integradas para que o modelo de previsão de dados do processo seja adequado às necessidades organizacionais.
- III. Em uma organização, a governança deve ter conhecimento das funcionalidades e limitações da ferramenta utilizada na gestão de processos.

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

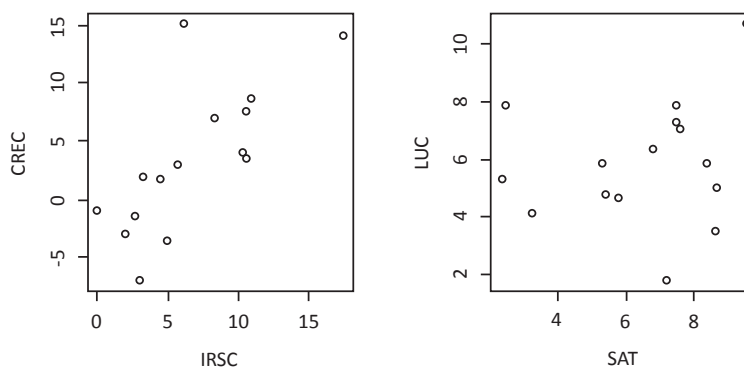
---

**QUESTÃO 23**

Em pesquisa realizada com um conjunto de 15 empresas do setor varejista, no ano de 2017, foram levantadas, para cada uma delas, as seguintes informações: o investimento em responsabilidade socioambiental (IRSC), medido pelo percentual do investimento total aplicado em atividades e projetos socioambientais; a satisfação dos clientes (SAT), medida obtida de uma amostra de clientes, em escala que varia de 0 a 10; a lucratividade anual (LUC), referente à relação entre o lucro líquido total e a receita total; e o crescimento de receita (CREC) em relação a 2016, descontada a inflação. Os dados levantados estão dispostos na tabela a seguir.

Variável	Empresa														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
IRSC	8,3	2,7	10,9	5,7	10,6	10,3	0,0	2,0	4,5	5,0	3,3	3,0	17,4	10,6	6,1
SAT	5,4	8,7	7,5	9,6	6,8	2,4	2,3	8,4	5,8	7,2	5,3	8,7	7,5	7,6	3,2
LUC	4,8	5,0	7,3	10,7	6,4	7,9	5,3	5,9	4,7	1,8	5,9	3,5	7,9	7,1	4,2
CREC	7,0	-1,4	8,6	3,0	3,6	4,0	-1,0	-3,0	1,8	-3,5	2,0	-7,0	14,1	7,6	15,1

Foram extraídas medidas de correlação de Pearson entre IRSC e CREC (correlação de 0,72), e entre SAT e LUC (correlação de 0,17). Os gráficos a seguir apresentam essas relações entre as variáveis.



Com base nos dados expostos, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Os gráficos refletem visualmente que a relação linear entre IRSC e CREC é mais forte do que SAC e LUC, o que indica níveis de correlação distintos: um mais próximo da associação perfeita (0,72), outro mais próximo da total falta de associação (0,17).

**PORQUE**

- II. As correlações calculadas sinalizam que o marketing (associado com a variável SAT) e a relação com a sociedade (associada com a variável IRSC) predizem resultados financeiros de maneiras variadas; porém, tomadas em conjunto, pela soma das correlações (0,72 + 0,17), que se aproxima de 0,9, as duas variáveis predizem fortemente o resultado financeiro conjunto de CREC e LUC.

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 24

---

O investimento na formação pode fazer diferença durante o processo de recrutamento e seleção.

As situações são as mais diversas possíveis. Uma empresa de consultoria na área de recursos humanos, por exemplo, contratou um jovem de 20 anos, entre outros motivos, pelo fato de ele ter chegado à seleção brasileira juvenil de esgrima, mesmo tendo começado tarde no esporte, aos 17 anos.

Em outro caso, uma empresa da construção civil, contratou uma engenheira que havia passado três anos em uma fazenda coletiva, onde se dedicava à jardinagem, à pesca e à ajuda aos moradores, superando todo tipo de adversidades em razão da falta de estrutura local.

Há quem diga que um bom profissional é aquele que aprende algo mensurável todos os anos. Mas o que dizer de quem passa um ano morando em albergues na Europa, colhendo uvas na França ou trabalhando de garçom em Londres? E aquele que decide se inscrever nas fileiras de uma organização não-governamental?

O que o mercado pensa disso? A resposta é: ele adora isso.

FRANÇA, A. C. L. *Práticas de Recursos Humanos*: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2009 (adaptado).

Com base no texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. A dedicação à esgrima e a permanência em uma fazenda coletiva podem ser classificadas como formação alternativa.
- II. Embora as experiências descritas possam ser mensuradas, elas não agregam valor às funções profissionais.
- III. Certificados de curso de MBA ou de cursos de curta duração, cujos ganhos podem ser medidos, garantem maior qualificação profissional do que experiências pessoais exemplificadas no texto.

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

Identificar a fonte generativa do desenvolvimento socioeconômico baseado no conhecimento é o cerne do modelo de inovação da Hélice Tríplice para aprimorar as interações universidade-indústria-governo. Governo e indústria, elementos clássicos das parcerias público-privadas, são reconhecidos como importantes esferas da sociedade desde o século XVIII. A tese da Hélice Tríplice é que a universidade deve assumir, além do papel social de prover educação superior e realizar pesquisa, um papel primordial equivalente ao da indústria e do governo, como geradora de novos empreendimentos. A partir desse modelo, políticas, práticas e inovações organizacionais destinadas a traduzir conhecimento em atividade econômica e a resolver problemas da sociedade, espalharam-se pelo mundo todo. Assim, as universidades são instigadas a desempenhar um papel criativo no desenvolvimento econômico e social.

ETZKOWITZ, H.; ZHOU, C. Hélice Tríplice: inovação e empreendedorismo universidade-indústria-governo. *Revista Estudos Avançados*, v. 31, n. 90, p. 23-48, maio, 2017 (adaptado).

A partir das ideias do texto, assinale a opção correta.

- A** A universidade, no contexto da Hélice Tríplice, tem como uma das suas funções diagnosticar pontos fracos e fortes presentes nas atividades das indústrias e dos governos, operando estratégias para sanar essas lacunas por meio da pesquisa.
- B** O grande entrave do modelo da Hélice Tríplice é que a universidade, que precisa ser independente quanto à pesquisa e à educação superior, coloca-se em posição subjacente às indústrias e aos governos.
- C** A integração entre universidade e indústria é determinada pelas prioridades sociais e econômicas estabelecidas pelos governos, os quais impõem um novo olhar para o papel da universidade no desenvolvimento local, regional e nacional.
- D** A concepção da Hélice Tríplice está assentada no entendimento de que as universidades devem desempenhar um papel social primário na formação do espírito inovador e criativo, visando ao atendimento das demandas econômicas e sociais.
- E** A articulação entre universidade, governo e indústria precede a identificação das motivações para a produção do conhecimento, tendo em vista a necessidade de criar soluções para os velhos dilemas socioeconômicos.

## QUESTÃO 26

Segundo reportagem publicada em jornal de grande circulação, algumas empresas estão criando ambientes de trabalho tóxicos, com insegurança sobre o emprego e longas horas de trabalho, o que têm diminuído a produtividade de funcionários. Esse tipo de situação exige novas perspectivas para a gestão estratégica de pessoas, devendo as organizações considerar os potenciais fatores de estresse no trabalho.

Disponível em: <<http://m.pme.estadao.com.br/noticias/pme,o-ambiente-de-trabalho-esta-matando-as- pessoas>>. Acesso em: 29 jul. 2018 (adaptado).

Considerando o exposto acima, assinale a opção em que são apresentados, respectivamente, um fator ambiental, um fator organizacional e um fator individual de estresse no trabalho.

- A** demandas interpessoais, incerteza econômica e diminuição da satisfação no trabalho.
- B** incerteza política, demandas de tarefas e problemas econômicos.
- C** produtividade, mudança tecnológica e demandas de papéis.
- D** apoio social, demandas de controle e rotatividade.
- E** locus de controle, absenteísmo e produtividade.



## QUESTÃO 27

---

### TEXTO 1

Para algumas empresas de sucesso, contratar é uma das coisas mais importantes (se não a mais importante) do negócio. Essas empresas encaram o recrutamento de maneira bastante peculiar, o que pode surpreender quem não está acostumado aos processos seletivos. Uma dessas empresas posta suas vagas na página de carreiras, que é atualizada com frequência. Ao se inscrever, o candidato já entra em um processo seletivo um pouco diferente dos outros: são cerca de quatro conversas que tratam de hipóteses e padrões de comportamento no trabalho e envolvem pessoas de diferentes áreas, incluindo o seu futuro gestor. Em seguida, um dossiê é compilado e encaminhado para um comitê que toma a decisão final sobre a contratação. Esse comitê existe para que o processo de contratação seja coletivo e, portanto, com maior ênfase em dados do que em relacionamentos ou opiniões.

Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/os-segredos-de-quem-passa-na-rigorosa-selecao-do-google/>>.  
Acesso em: 29 jul. 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

Na gestão por competências, o conceito de competência é utilizado para orientar processos organizacionais. Essa abordagem orienta, em especial, os processos relacionados à gestão de pessoas, com base em diferentes estratégias e instrumentos, com o intuito de identificar, desenvolver e mobilizar competências necessárias à consecução dos objetivos organizacionais.

BRANDÃO, H. P. **Mapeamento de competências**: métodos, técnicas e aplicações em gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 2012 (adaptado).

Com base nesses textos, avalie as afirmações a seguir.

- I. A gestão por competências é utilizada com o propósito de revelar o potencial humano, visando ao recrutamento e à seleção de profissionais capazes de atender aos objetivos organizacionais.
- II. A gestão por competências é uma prática que auxilia as decisões de alocação de colaboradores e a interação dos conhecimentos humano e organizacional.
- III. Práticas participativas de gestão dependem da implementação da gestão por competências, já que esta constitui uma expressão do conhecimento coletivo 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.

Área livre

---

**QUESTÃO 28**

**TEXTO 1**

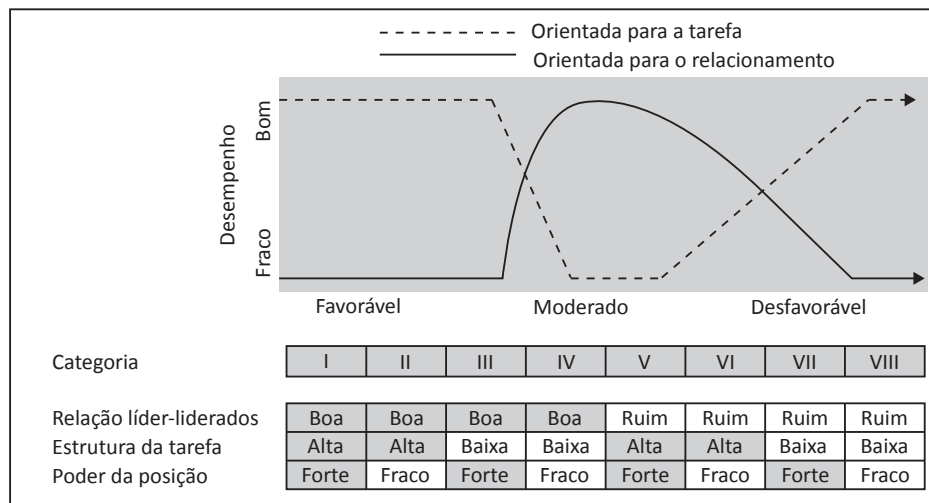
O executivo que assumiu a operação brasileira de uma montadora de automóveis foi incumbido de uma tarefa muito difícil: fazer com que a divisão crescesse e voltasse a dar lucros. Com um estilo de gestão próprio, o executivo conseguiu reestruturar a empresa e assumiu um desafio ainda maior, tornando-se presidente da montadora na América Latina. Diante desse sucesso, o executivo foi considerado a pessoa ideal para conduzir reestruturações organizacionais e foi contratado por outra grande empresa para comandar uma revolução na sua estrutura.

**TEXTO 2**

Em uma empresa de engenharia, a confiança entre os funcionários, seus pares e seus chefes é considerada um fator-chave para o sucesso organizacional. O capital humano é visto como o maior ativo da empresa, e o compartilhamento de informações e o trabalho em equipe são fundamentais para que os projetos alcancem bons resultados.

**TEXTO 3**

A figura a seguir apresenta o modelo de liderança contingencial de Fiedler.



ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010, p. 363 (adaptado).

Com base na análise dos casos e no modelo de liderança apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. A liderança na empresa de engenharia é orientada para a tarefa e apresenta melhor desempenho em face de situações de controle moderado.
- II. A liderança do executivo da montadora de automóveis apresenta melhor desempenho em situações extremamente favoráveis ou desfavoráveis.
- III. A liderança do executivo da montadora de automóveis é orientada para a tarefa e somente apresenta melhor desempenho em face de situações das categorias I e VIII.

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 29

No Balanço Social, procura-se apresentar uma análise condensada do desempenho da empresa nos três pilares da sustentabilidade: econômico, social e ambiental. No que diz respeito ao pilar social, ainda dividem-se os gastos da empresa com funcionários (indicadores sociais internos) e com a comunidade em que está inserida (indicadores sociais externos).

A tabela a seguir apresenta dados de uma versão resumida do Balanço Social anual de 2017 de uma empresa.

Base de cálculo	Valor (mil R\$)		
Receita Líquida (RL)	R\$ 123 484,06		
Resultado Operacional (RO)	R\$ 49 984,97		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	R\$ 3 362,54		
Indicadores sociais internos	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL
Total	R\$ 2 620,42	77,93%	2,12%
Indicadores sociais externos	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL
Contribuições para a sociedade	R\$ 431,03	0,86%	0,35%
Tributos (excluídos encargos sociais)	R\$ 22 433,44	44,88%	18,17%
Total	R\$ 22 864,47	45,74%	18,52%
Indicadores ambientais	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos em meio ambiente	0	0%	0%

A partir da análise desses dados, conclui-se que a empresa

- A** compensa a ausência de investimentos ambientais com os investimentos sociais.
- B** considera, de forma equivocada, o pagamento de tributos como indicador social.
- C** dispensa 45,74% do seu resultado operacional com o pagamento de tributos.
- D** concentra maior parte dos seus investimentos sociais nos funcionários.
- E** tem 77,93% dos seus custos direcionados para folha de pagamento.

Área livre



**QUESTÃO 30**

A logística reversa consiste em conduzir o produto ou material desde o ponto de consumo até o ponto de origem e proporcionar o reúso e o descarte adequado desses materiais, recapturando o seu valor. A logística reversa tem evoluído muito nas grandes organizações, e tem trazido de volta grandes vantagens para essas empresas: o reúso de materiais e o reaproveitamento passam a ser intensificados e analisados de perto, assim como há consideráveis economias com embalagens retornáveis, por exemplo. Esse conjunto de interesses e entendimentos vêm, por sua vez, motivando o desenvolvimento de estudos sobre todo o processo de logística reversa e incentivando as empresas a investirem em novas tecnologias de informação e em melhorias de produtos e processos.

ANDRADE, H. F. et al. A logística reversa como meio de redução de custos: um de estudo de caso no grupo TEC eletrônico. *Revista Capital Científico*, v. 16, n. 3, jul./set. p. 66-80, 2018 (adaptado).

Com base nas informações do texto, assinale a opção correta.

- A** As questões que envolvem o meio ambiente têm despertado nas organizações o interesse em definir uma posição competitiva efetiva, sendo o processo de logística reversa um meio eficaz para atingir tal objetivo.
- B** A condução adequada dos produtos descartados pelo consumidor final até o local de distribuição é uma forma das empresas recapturarem o valor dos produtos.
- C** As discussões a respeito de sustentabilidade encontram suporte na adoção, pelas empresas, da logística reversa como instrumento capaz de mitigar os problemas ambientais, melhorando a imagem pública da organização.
- D** A logística reversa tem estimulado as grandes organizações a reverem suas estratégias no que diz respeito ao modelo operacional de descarte seletivo dos produtos e matérias-prima inservíveis ao seu processo produtivo.
- E** Os investimentos em tecnologias da informação e a melhoria nos processos e produtos atestam o interesse das organizações em adotar uma postura ambiental em harmonia com os interesses da sociedade de consumo.

**Área livre**



### QUESTÃO 31

Um clube de futebol brasileiro está se preparando para a próxima temporada de competições e tem duas possibilidades de contratação de jogadores, um argentino ou um uruguaio. Procurando quantificar os riscos e os ganhos possíveis com a contratação de cada jogador, a direção do clube elaborou a seguinte matriz de análise de riscos.

Evento incerto	Decisões				Cálculo do valor esperado	
	Contratar jogador argentino		Contratar jogador uruguaio		Contratar jogador argentino	Contratar jogador uruguaio
	Ganho potencial	Probabilidade	Ganho potencial	Probabilidade		
Jogador não se lesiona e tem um bom desempenho	2 000 000	0,65	3 000 000	0,30	1 300 000	900 000
Jogador não se lesiona e tem um mau desempenho	(-) 1 000 000	0,10	(-) 250 000	0,35	(-) 100 000	(-) 87 500
Jogador se lesiona	(-) 2 000 000	0,25	(-) 500 000	0,35	(-) 500 000	(-) 175 000
			<b>Somatório</b>		700 000	637 500

Com base na situação hipotética apresentada, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A contratação do jogador argentino é recomendada com base na análise de risco.

#### PORQUE

- II. A probabilidade de o jogador argentino se lesionar ou de ter um desempenho ruim é menor que a apresentada pelo jogador uruguaio.

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 32**

Uma montadora japonesa de veículos começou a reduzir os gastos com marketing e a alocar esses recursos em pesquisa, que a ajudará a enfrentar novos competidores. A montadora quer seguir o exemplo de empresas do setor de tecnologia, que dependem fortemente de estratégias de marketing menos tradicionais, mais baratas e inovadoras. Eles afirmam que as economias devem ser convertidas em investimento em tecnologias emergentes, incluindo veículos autônomos. Assim, a montadora espera injetar 2,72 trilhões de ienes (24,66 bilhões de dólares) em pesquisa no próximo ano. Mas companhias do setor de tecnologia – agora competindo diretamente com as montadoras de veículos – apresentam números muito maiores.

Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/toyota-vai-usar-recursos-de-marketing-para-pesquisa-e-inovacao/>>. Acesso em: 4 jul. 2018 (adaptado).

Em face do exposto, é correto afirmar que, na empresa montadora de veículos, foram utilizados

- A** inovação radical e conhecimento tácito, uma vez que houve corte de gastos e obtenção de maiores lucros.
- B** inovação incremental e conhecimento tácito, uma vez que a empresa obteve maiores ganhos com os mesmos gastos.
- C** inovação incremental e conhecimento tácito, uma vez que houve mudanças drásticas nas características de desempenho e custo, tendo a empresa buscado o conhecimento codificado e de linguagem formal.
- D** inovação radical e conhecimento explícito, uma vez que não houve mudanças drásticas, apenas melhorias de características, não tendo sido modificada a forma expressiva do produto ou processo.
- E** inovação incremental e conhecimento explícito, uma vez que houve inovação em processo, sem mudanças drásticas do produto ou processo, e utilização de conhecimento codificado e linguagem formal.

**QUESTÃO 33**

Será lançada uma publicação pioneira no Brasil, cujo objetivo é avaliar e reconhecer as melhores práticas de diversidade e inclusão das empresas brasileiras de vários setores. As empresas participantes serão reconhecidas por sua atuação em prol da equidade racial e de gênero, da inclusão da pessoa com deficiência e da promoção dos direitos LGBTI+. Além da identificação das ações desenvolvidas, a avaliação considerará o desempenho quantitativo das empresas, que apresentarão o perfil de diversidade da liderança e de seus quadros funcionais. Segundo a direção da publicação, a disponibilização de dados para o processo será, nessa primeira edição, um desafio. Nesse sentido, o peso dos dados quantitativos e qualitativos na avaliação será de 30% e 70%, respectivamente.

Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/especiais/guia-exame-de-diversidade-2018/>>. Acesso em: 29 jun. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir, que dizem respeito às políticas de diversidade organizacional.

- I. A busca por políticas de diversidade é uma forma de as empresas promoverem inclusão, o que aumenta sua visibilidade perante seu público alvo e outros *stakeholders*.
- II. A dificuldade de disponibilização dos dados sobre políticas de diversidades nas empresas ilustra o quão recente é a adoção dessas práticas pelas organizações.
- III. A relação entre o desempenho quantitativo das empresas e a adoção de práticas de diversidade está consolidada na literatura.

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.



### QUESTÃO 34

A implementação do Ciclo PDCA (*plan, do, check, act*; planejar, fazer, checar, agir) tem como objetivo a melhoria contínua dos processos organizacionais e pode contribuir para o sistema de gestão ambiental (SGA) e o sistema de gestão da qualidade (SGQ).

Nesse contexto, avalie as afirmações a seguir.

- I. O Ciclo PDCA visa a melhoria contínua de um fluxo completo de valor ou de um processo individual, a fim de se criar mais valor com menos desperdício.
- II. As auditorias para a identificação das conformidades e não conformidades no Ciclo PDCA devem ser realizadas na fase de implementação e operação desse sistema, com posterior adoção de medidas corretivas.
- III. O Ciclo PDCA é a base para a implantação da qualidade total, que, por meio da metodologia 5S, consegue melhorar a qualidade de vida dos membros da equipe e do ambiente de trabalho.
- IV. Com as ações corretivas ao final do primeiro Ciclo PDCA, é possível e desejável que seja criado um novo planejamento para a melhoria de determinado procedimento, iniciando-se um novo Ciclo PDCA, sendo esse novo ciclo, a partir do anterior, fundamental para o sucesso da utilização dessa ferramenta.

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 35

Pesquisadores realizaram um estudo que envolveu 392 diretores financeiros de pequenas e grandes empresas e cujo foco se dirigiu para as práticas empresariais das companhias em que atuavam. Na pesquisa, os diretores financeiros tinham de indicar as técnicas de orçamento de capital que eles utilizavam. Verificou-se, no estudo, que a maioria usava o método do VPL (valor presente líquido; 74,9%) e o método da TIR (taxa interna de retorno; 75,7%) para avaliar os projetos, e muitos deles (56,7%) também usavam a abordagem do período de *payback*, além de outras técnicas.

GRAHAM, J. R., HARVEY, C. R. The theory and practice of corporate finance: evidence from the field. **Journal of Financial Economics**, V. 60, n. 1, 2001 (adaptado).

Considerando a pesquisa apresentada, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Ao tomar decisões de aceitar ou rejeitar um projeto, os diretores financeiros das empresas devem calcular e levar em consideração diferentes indicadores, como o *payback*, *payback* descontado, VPL, TIR, TIR modificada (TIRM) e índice de lucratividade (IL).

#### PORQUE

- II. Cada indicador captura informações diferentes e relevantes aos tomadores de decisão: o *payback* e o *payback* descontado avaliam risco e liquidez; o VPL, a TIR, a TIRM, e o IL avaliam lucratividade sob diferentes enfoques.

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

## QUESTIONÁRIO DE PERCEÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar. Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

### QUESTÃO 1

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

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

### QUESTÃO 2

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

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

### QUESTÃO 3

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

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

### QUESTÃO 4

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

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

### QUESTÃO 5

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

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

### QUESTÃO 6

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 7

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 8

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.

### QUESTÃO 9

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.





Área livre

---



# Sinaes

Sistema Nacional de Avaliação da  
Educação Superior

01

# enade2018

**INEP**

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

GOVERNO  
FEDERAL