

Novembro/2015

## TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu o Caderno de Respostas, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões discursivas (D) e de múltipla escolha (objetivas), 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	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 Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções de marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta, tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
8. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
9. Quando terminar, entregue seu Caderno de Respostas ao responsável pela aplicação da prova.
10. **Atenção!** Você deverá permanecer, no mínimo, por uma hora, na sala de aplicação das provas e só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

### QUESTÃO DISCURSIVA 1



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

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

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

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

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

## QUESTÃO DISCURSIVA 2

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

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

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

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

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

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



## QUESTÃO 1

A alfabetização midiática e informacional tem como proposta desenvolver a capacidade dos cidadãos de utilizar mídias, bibliotecas, arquivos e outros provedores de informação como ferramentas para a liberdade de expressão, o pluralismo, o diálogo e a tolerância intercultural, que contribuem para o debate democrático e a boa governança. Nos últimos anos, uma ferramenta de grande valia para o aprendizado, dentro e fora da sala de aula, têm sido os dispositivos móveis. Como principal meio de acesso à internet e, por conseguinte, às redes sociais, o telefone celular tem sido a ferramenta mais importante de utilização social das diferentes mídias, com apropriação de seu uso e significado, sendo, assim, uma das principais formas para o letramento digital da população. Esse letramento desenvolve-se em vários níveis, desde a simples utilização de um aplicativo de conversação com colegas até a utilização em transações financeiras nacionais e internacionais.

WILSON, C. et al. **Alfabetização midiática e informacional**: currículo para formação de professores. Brasília: UNESCO, 2013 (adaptado).

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

- I. Uma pessoa letrada digitalmente tem capacidade para localizar, filtrar e avaliar informação disponibilizada eletronicamente e para se comunicar com outras pessoas por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação.

### PORQUE

- II. No letramento digital, desenvolve-se a habilidade de construir sentidos a partir de textos que se conectam a outros textos, por meio de hipertextos, *links* e elementos imagéticos e sonoros.

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 2

A ideia segundo a qual todo ser humano, sem distinção, merece tratamento digno corresponde a um valor moral. O pluralismo político, por exemplo, pressupõe um valor moral: os seres humanos têm o direito de ter suas opiniões, expressá-las e organizar-se em torno delas. Não se deve, portanto, obrigá-los a silenciar ou a esconder seus pontos de vista; vale dizer, são livres. Na sociedade brasileira, não é permitido agir de forma preconceituosa, presumindo a inferioridade de alguns (em razão de etnia, raça, sexo ou cor), sustentando e promovendo a desigualdade. Trata-se de um consenso mínimo, de um conjunto central de valores, indispensável à sociedade democrática: sem esse conjunto central, cai-se na anomia, entendida como ausência de regras ou como total relativização delas.

BRASIL. **Ética e Cidadania**. Brasília: MEC/SEB, 2007 (adaptado).

Com base nesse fragmento de texto, infere-se que a sociedade moderna e democrática

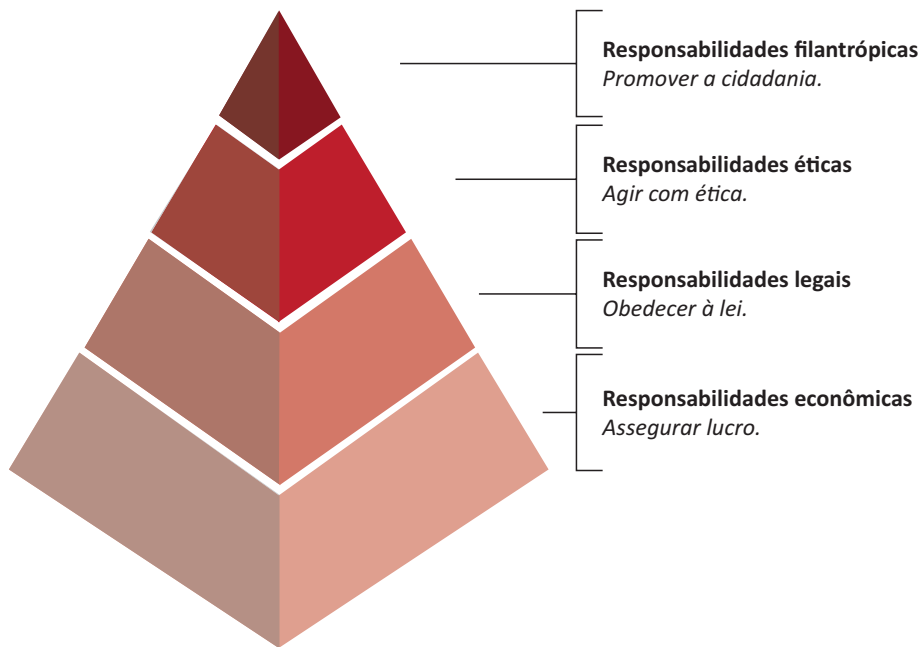
- A** promove a anomia, ao garantir os direitos de minorias étnicas, de raça, de sexo ou de cor.
- B** admite o pluralismo político, que pressupõe a promoção de algumas identidades étnicas em detrimento de outras.
- C** sustenta-se em um conjunto de valores pautados pela isonomia no tratamento dos cidadãos.
- D** apoia-se em preceitos éticos e morais que fundamentam a completa relativização de valores.
- E** adota preceitos éticos e morais incompatíveis com o pluralismo político.

## ÁREA LIVRE



**QUESTÃO 3**

A percepção de parcela do empresariado sobre a necessidade de desenvolvimento sustentável vem gerando uma postura que se contrapõe à cultura centrada na maximização do lucro dos acionistas. A natureza global de algumas questões ambientais e de saúde, o reconhecimento da responsabilidade mundial pelo combate à pobreza, a crescente interdependência financeira e econômica e a crescente dispersão geográfica das cadeias de valor evidenciam que assuntos relevantes para uma empresa do setor privado podem ter alcance muito mais amplo que aqueles restritos à área mais imediata onde se localiza a empresa. Ilustra essa postura empresarial a pirâmide de responsabilidade social corporativa apresentada a seguir.



CARROLL, A. B. The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business horizons**. July-August, 1991 (adaptado).

Com relação à responsabilidade social corporativa, avalie as afirmações a seguir.

- I. A responsabilidade social pressupõe estudo de impactos potenciais e reais das decisões e atividades da organização, o que exige atenção constante às ações cotidianas regulares de uma organização.
- II. À medida que a responsabilidade econômica de uma organização diminui, a responsabilidade social corporativa aumenta e, por conseguinte, a empresa passa a agir com ética.
- III. A concessão de financiamento para atividades sociais, ambientais e econômicas é fator relevante para a redução da responsabilidade legal empresarial.

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 4

Mais de um quarto dos presos do Centro de Detenção Provisória (CDP) de Pinheiros I, na zona oeste da capital paulista, havia morado nas ruas. Há alguns anos, percebe-se progressiva mudança da população carcerária dos CDPs de São Paulo: além da tradicional parcela de acusados e condenados por crimes patrimoniais com emprego de violência ou por tráfico de drogas, passou a integrar o quadro prisional uma parcela da população sem histórico de violência, habitante, majoritariamente, das ruas do centro da cidade. Nos últimos três anos, o número de presos provenientes das ruas da região central da capital paulista aumentou significativamente; a maioria deles é presa pela prática de pequenos furtos e/ou porte de drogas. Os casos são, em geral, similares: pessoas dependentes de *crack* que vivem nas ruas e são flagradas furtando lojas ou tentando roubar transeuntes, sem o uso de armas. Como são crimes leves, os acusados poderiam aguardar a conclusão do inquérito em liberdade.

Disponível em: <<http://ibccrim.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 25 jul. 2015 (adaptado).

Tendo esse texto como referência e considerando a relação entre políticas públicas de segurança e realidade social nas metrópoles brasileiras, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. A presença de policiais nas ruas das grandes cidades brasileiras atende, em geral, à solicitação de lojistas, que constantemente se queixam da presença de moradores de rua dependentes de *crack*.

### PORQUE

- II. O encarceramento de moradores de rua viciados em *crack* que praticam pequenos delitos não resolve os problemas que afetam a população, como os de segurança, violência, saúde, educação e moradia.

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.

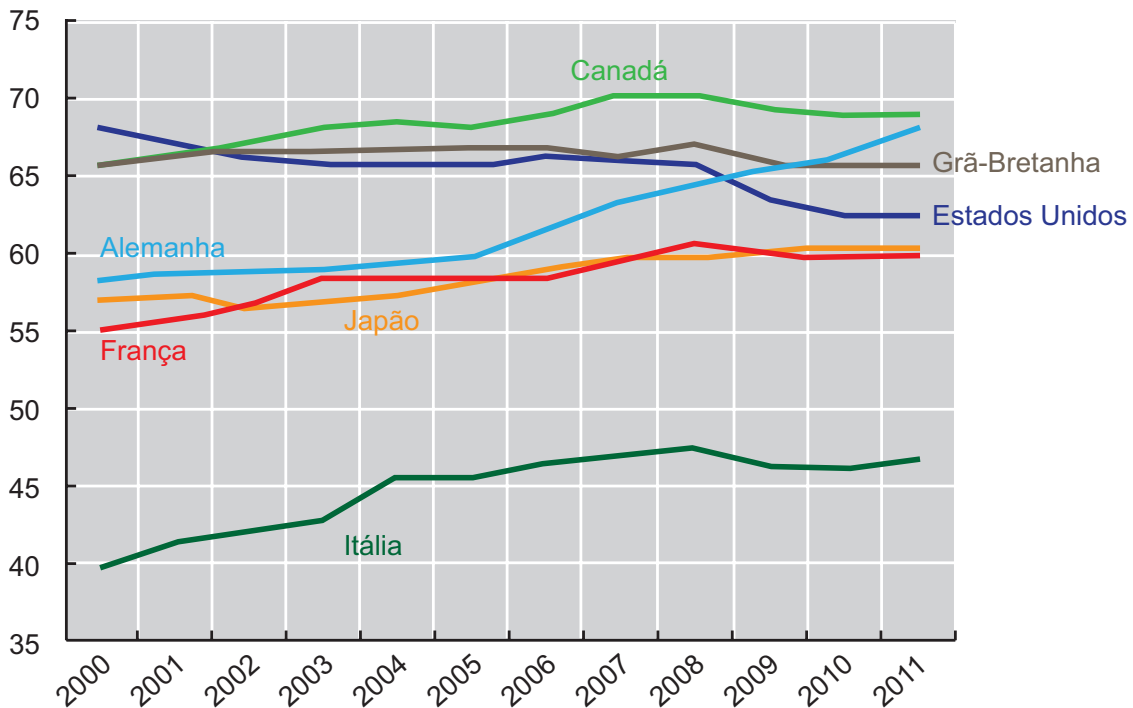
## ÁREA LIVRE



## QUESTÃO 5

As taxas de emprego para mulheres são afetadas diretamente por ciclos econômicos e por políticas de governo que contemplam a inclusão das mulheres no mercado de trabalho. O gráfico a seguir apresenta variações das taxas percentuais de emprego para mulheres em alguns países, no período de 2000 a 2011.

**Taxa percentual de emprego para mulheres de 2000 a 2011**



Disponível em: <<http://www.oecd-ilibrary.org>>. Acesso em: 19 ago. 2015 (adaptado).

Com base nesse gráfico, conclui-se que, de 2000 a 2011, a taxa de emprego para mulheres

- A** manteve-se constante na Itália.
- B** manteve-se crescente na França e no Japão.
- C** atingiu, na Grã-Bretanha, seu valor máximo em 2011.
- D** aumentou mais na Alemanha que nos demais países pesquisados.
- E** manteve-se superior a 60% no Canadá, na Alemanha e nos Estados Unidos.

## ÁREA LIVRE



## QUESTÃO 6

Hoje, o conceito de inclusão digital está intimamente ligado ao de inclusão social. Nesse sentido, o computador é uma ferramenta de construção e aprimoramento de conhecimento que permite acesso à educação e ao trabalho, desenvolvimento pessoal e melhor qualidade de vida.

FERREIRA, J. R. et al. Inclusão Digital. In: BRASIL. **O Futuro da Indústria de Software**: a perspectiva do Brasil. Brasília: MDIC/STI, 2004 (adaptado).

Diante do cenário *high tech* (de alta tecnologia), a inclusão digital faz-se necessária para todos. As situações rotineiras geradas pelo avanço tecnológico produzem fascínio, admiração, euforia e curiosidade em alguns, mas, em outros, provocam sentimento de impotência, ansiedade, medo e insegurança. Algumas pessoas ainda olham para a tecnologia como um mundo complicado e desconhecido. No entanto, conhecer as características da tecnologia e sua linguagem digital é importante para a inclusão na sociedade globalizada.

Nesse contexto, políticas públicas de inclusão digital devem ser norteadas por objetivos que incluam

- I. a inserção no mercado de trabalho e a geração de renda.
- II. o domínio de ferramentas de robótica e de automação.
- III. a melhoria e a facilitação de tarefas cotidianas das pessoas.
- IV. a difusão do conhecimento tecnológico.

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 7

As projeções da Associação Brasileira da Indústria de Óleos Vegetais vêm indicando, para 2020, produção entre 104 milhões e 105 milhões de toneladas de soja. A área de cultivo da soja deve aumentar cerca de 6,7 milhões de hectares, chegando, em 2023, a 34,4 milhões. Isso representa um acréscimo de 24,3% na área mensurada em 2013. No Paraná, a área de cultivo de soja pode expandir-se para áreas de outras culturas e, no Mato Grosso, para pastagens degradadas e áreas novas.

Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br>>. Acesso em: 19 ago. 2013 (adaptado).

Considerando esses dados e os impactos do agronegócio na reconfiguração do campo, avalie as afirmações a seguir.

- I. A expansão das áreas de monocultura de soja amplia a mecanização no campo e gera a migração de trabalhadores rurais para centros urbanos.
- II. A intensificação da monocultura de soja acarreta aumento da concentração da estrutura fundiária.
- III. A expansão da cultura de soja no Paraná e no Mato Grosso promoverá o avanço do plantio de outras culturas.

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 8**

Disponível em: <<http://www.subsoloart.com>>. Acesso em: 17 jul. 2015.

Assim como o *break*, o grafite é uma forma de apropriação da cidade. Os muros cinzentos e sujos das cidades são cobertos por uma explosão de cores, personagens, linhas, traços, texturas e mensagens diferentes. O sujo e o monótono dão lugar ao colorido, à criatividade e ao protesto. No entanto, a arte de grafitar foi, por muito tempo, duramente combatida, pois era vista como ato de vandalismo e crime contra o patrimônio público ou privado, sofrendo, por causa disso, forte repressão policial. Hoje, essa situação encontra-se bastante amenizada, pois o grafite conseguiu legitimidade como arte e, como tal, tem sido reconhecido tanto por governantes quanto por proprietários de imóveis.

SOUZA, M.L.; RODRIGUES, G.B. *Planejamento urbano e ativismo social*. São Paulo: Unesp, 2004 (adaptado).

Considerando a figura acima e a temática abordada no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. O grafite pode ser considerado uma manifestação artística pautada pelo engajamento social, porque promove a sensibilização da população por meio não só de gravuras e grandes imagens, mas também de letras e mensagens de luta e resistência.
- II. Durante muito tempo, o grafite foi marginalizado como arte, por ser uma manifestação associada a grupos minoritários.
- III. Cada vez mais reconhecido como ação de mudança social nas cidades, o grafite humaniza a paisagem urbana ao transformá-la.

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 DISCURSIVA 4

Tecnólogo em Processos Gerenciais, em viagem ao interior do país, deparou-se com um produto que chamou a sua atenção. No rótulo, havia a seguinte mensagem: “Produto artesanal COOPERUVA. Comprando esse produto, você contribui com o desenvolvimento da nossa região”. Ao perguntar à vendedora a origem do produto, foi informado de que diversos pequenos produtores na região se uniram e, por meio de uma cooperativa, viabilizaram a produção e comercialização em maior escala, não só de uva, mas também de outros produtos, como vinhos, geleias e sucos. Essa organização resultou em um aumento significativo de emprego e renda na região.

Informou, ainda, que os mais jovens passaram a vislumbrar novas oportunidades e a valorizar a região, em vez de só pensarem em se mudar da cidade, em busca de novas perspectivas.

O tecnólogo ficou interessado em saber mais sobre a COOPERUVA e, ao conversar com alguns cooperados do conselho administrativo, foi informado de que a cooperativa havia elaborado um Plano de Negócios, que era composto pelos seguintes itens: (I) Sumário executivo; (II) Descrição da cooperativa; (III) Descrição dos produtos – portfólio; (IV) Análise do mercado e do setor; (V) Plano de marketing; (VI) Gestão de operações; (VII) Análise financeira.

Com base nesse contexto, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Cite e explique três benefícios que um Plano de Negócios bem estruturado pode propiciar ao planejamento e monitoramento das operações para a sustentabilidade da cooperativa. (valor: 5,0 pontos)
- b) Descreva os principais agentes que o tecnólogo deverá avaliar para atender ao estabelecido no item IV - Análise do mercado e do setor. (valor: 5,0 pontos)

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



## QUESTÃO DISCURSIVA 5

Liderança é a atividade de influenciar pessoas, fazendo-as empenhar-se voluntariamente em objetivos de grupo. Nesse processo, o líder pode ser autocrático, paternalista, democrático ou permissivo. Dois aspectos importantes a serem considerados na escolha do estilo de liderança são o grau de maturidade da equipe e o modo como estão estruturados os padrões de comunicação no grupo ou na organização. Há equipes que necessitam que o líder organize, planeje, motive e controle o trabalho, enquanto outras são capazes de organizar, planejar e controlar suas próprias atividades. Nesse sentido, a liderança situacional baseia-se na inter-relação entre a orientação e a direção que o líder oferece, o apoio socioemocional dado pelo líder e o nível de prontidão dos subordinados no desempenho de tarefa, função ou objetivo específico.

A estruturação das comunicações na empresa é caracterizada por duas formas mais comuns: a do círculo e a da estrela. No círculo, cada pessoa pode enviar mensagens nas duas direções aos dois colegas do seu lado e, assim, o grupo tem liberdade para se comunicar com pessoas do círculo todo; nada nessa estrutura favorece um membro do grupo como líder em relação a outro. Já no modelo de comunicação estrela, um indivíduo se encontra em uma posição de liderança e pode comunicar-se com todos os membros do grupo e estes podem comunicar-se com o líder, mas não entre si.

BLANCHARD, K. H.; HERSEY, P. **Psicologia para administradores**: a teoria e as técnicas da liderança situacional. São Paulo: EPU, 2011 (adaptado).

Considerando os estilos de liderança e as duas formas de comunicação interpessoal mencionadas no texto, discorra sobre que tipo de comunicação é mais adequado a cada estilo de liderança, apresentando justificativas em cada caso. (valor: 10,0 pontos)

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



**QUESTÃO 9** 

---

O Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) é a mudança de mentalidade necessária a toda e qualquer organização, com ou sem fins lucrativos, de iniciativa pública ou privada, que reconhece que seus processos são a chave para um bom planejamento e que um bom planejamento pode levar aos melhores, mais desejados e tão necessários resultados.

CAPOTE, G. 2012. **BPM para todos**: uma visão geral abrangente, objetiva e esclarecedora sobre gerenciamento de processos de negócio. Rio de Janeiro: Bookess, 2012 (adaptado).

Considerando os conceitos do BPM, que orientam o gerenciamento eficiente dos recursos e dos processos empresariais, avalie as afirmações a seguir.

- I. Uma organização deve estar constantemente preocupada em entender o seu negócio e os fatores que valorizam seus clientes, o que equivale a dizer que, de acordo com o BPM, qualquer esforço que contrarie esse objetivo é considerado um desperdício e, portanto, precisa ser eliminado.
- II. Ao utilizar as ferramentas de gerenciamento de processos, a empresa volta-se para a busca da melhoria contínua dos processos da organização, com a consequente redução de desperdícios. Existe um compromisso em entregar para todos os *stakeholders* da organização o melhor, com o menor custo e menor impacto social possível.
- III. Entre os impactos que o gerenciamento dos processos causa nas organizações, destaca-se o autoconhecimento, no qual a empresa conhece como e por que os processos são executados de determinada forma, conseguindo trabalhar para a sua melhoria.
- IV. O gerenciamento dos processos pode trazer muitas vantagens para a organização, porém sua aplicação é restrita a áreas específicas da empresa, o que eventualmente pode gerar conflitos ao aplicá-lo isoladamente em cada área.

É correto apenas o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE** 

---



## QUESTÃO 10

O surgimento da organização orientada para processos deverá ser a forma organizacional dominante no século XXI. Algumas empresas estão abandonando a estrutura por funções, forma organizacional predominante no século XX, e organizando seus recursos e fluxos ao longo de seus processos básicos de operação. Sua própria lógica de funcionamento está passando a acompanhar a lógica desses processos, e não mais o raciocínio compartimentado da abordagem funcional.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos.  
*Revista de Administração de Empresas*, v. 40, n. 1, 2000 (adaptado).

A partir desse texto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A abordagem por processos implica a definição clara de responsáveis, a otimização dos agrupamentos das atividades relacionadas e a diminuição dos desperdícios da organização.

### PORQUE

- II. A realização de diagnóstico, avaliação e análise em profundidade dos processos nas empresas, resulta no seu mapeamento e no melhor diagnóstico das formas de se incrementar os resultados organizacionais.

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





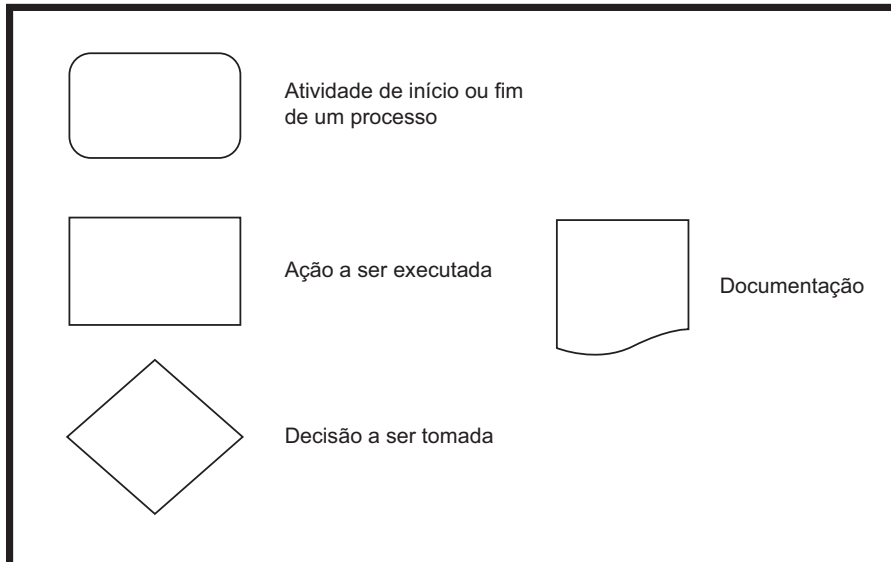
## QUESTÃO 12

A literatura apresenta algumas técnicas de mapeamento com diferentes enfoques, tornando a correta interpretação dessas técnicas fundamental no processo de mapeamento. Entre as diversas técnicas de mapeamento, podemos citar:

- SIPOC: ferramenta usada por um time para identificar todos os elementos pertinentes de um projeto de melhoria de processo antes de o trabalho começar.
- *Blueprinting*: fluxograma que representa todas as transações integrantes do processo de prestação de serviço.
- Fluxograma: técnica que permite o registro de ações de algum tipo e pontos de tomada de decisão que ocorrem no fluxo real.
- Mapofluxograma: fluxograma desenhado sobre a planta de um edifício ou *layout*, para se visualizar melhor o processo.
- Diagrama homem-máquina: tem por objetivo o estudo da inter-relação entre o trabalho do homem e o da máquina, identificando os tempos ociosos de ambos e balanceando a atividade do posto de trabalho.
- IDEF0: diagramas utilizados para modelar decisões, ações e atividades de uma organização.

DE MELLO, A, E, N. S. **Aplicação do Mapeamento de Processos e da simulação no desenvolvimento de projetos de processos produtivos**. Itajubá: UNIFEI, 2008 (adaptado).

A seguir, está ilustrada uma técnica de mapeamento de processo.



A partir dessas informações, conclui-se que a figura acima representa símbolos usados no

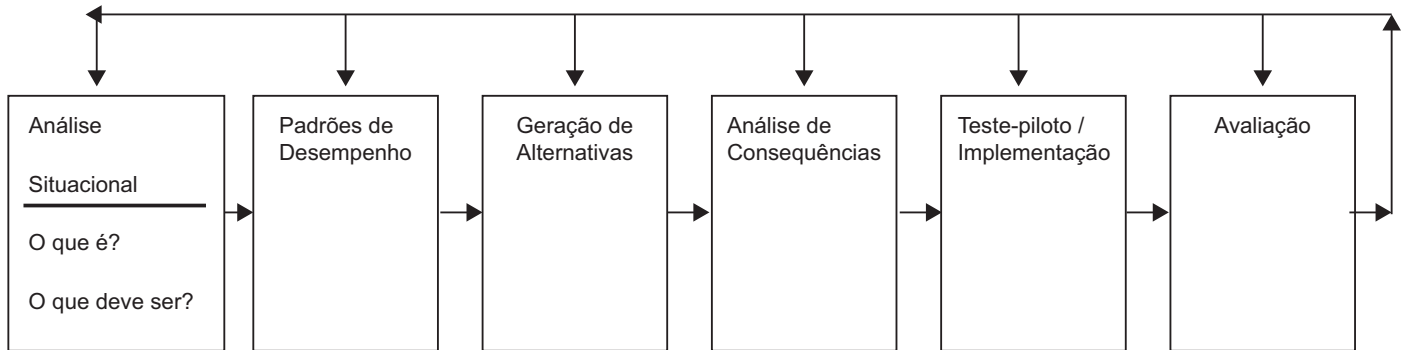
- A** diagrama homem-máquina.
- B** fluxograma.
- C** *blueprinting*.
- D** SIPOC.
- E** IDEF0.





## QUESTÃO 13

A figura a seguir mostra as etapas do processo de tomada de decisões.



MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. **Administração**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2010 (adaptado).

Toda vez que surge, durante o trabalho, a necessidade de pensar no futuro da empresa ou de abrir novas frentes de negócio, sempre aparece alguém para sugerir um *brainstorming*, aquela reunião de trabalho em que as ideias devem fluir livremente e sem compromisso para que a inovação possa emergir.

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

O *brainstorming*, citado no texto, é realizado em qual fase do processo de tomada de decisões?

- A** Análise Situacional.
- B** Geração de Alternativas.
- C** Padrões de Desempenho.
- D** Análise de Consequências.
- E** Teste-piloto/Implementação.

## ÁREA LIVRE



## QUESTÃO 14

Muitos empreendedores no Brasil não possuem um conhecimento técnico sobre seu próprio negócio e o ambiente em que atuam. O interessante é que muitos empreendimentos pequenos conseguem destaque devido a uma oportunidade percebida pelo empreendedor fundador. Por mais que existam inúmeros empreendimentos fundados dessa maneira, grande parte desses empreendedores não possuem conhecimento técnico necessário para elaborar novas estratégias no futuro. Certas oportunidades exigem nível maior de visão mercadológica e atitudes técnicas. Nesse contexto, recursos podem ser utilizados como ferramentas de gerenciamento, tal como a matriz de análise SWOT.

Disponível em: <<http://www.administradores.com.br>>. Acesso em: 26 jul. 2015 (adaptado).

Com base no texto, avalie as afirmações a seguir, sobre a análise SWOT.

- I. É uma técnica de análise de ambiente interno e externo comumente empregada no planejamento estratégico para avaliar o posicionamento da organização e sua capacidade competitiva.
- II. Funciona como um guia na definição de plano de ações para eliminar os riscos e assegurar o sucesso da empresa. É recomendada para aprofundar o conhecimento sobre o negócio e para análise contextual.
- III. É uma ferramenta para análise de cenário, utilizada como base para gestão e planejamento estratégico de corporações e empresas. Entretanto, devido a sua simplicidade, pode ser utilizada para outros tipos de análise de cenário, como na criação de um *site*.
- IV. Na análise do ambiente interno, deve-se identificar variáveis que não estão sob controle da organização e que podem comprometê-la. As ameaças podem envolver a perda de um profissional chave para o negócio, bem como estar relacionadas a fatores econômicos, políticos, ambientais e legislativos.

É correto apenas o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE



## QUESTÃO 15



Disponível em: <<http://www.blogdaqualidade.com.br>>. Acesso em: 26 jul. 2015 (adaptado).

Os processos logísticos podem complicar-se quando não existe planejamento adequado para, por exemplo, desembarque/descarga de produtos. Filas de veículos significam desperdício de dinheiro em ativos parados e demonstração clara de desorganização. Pode-se adicionar ainda, a esse elemento, características de trânsito nas grandes cidades. Intervenções precisam ser realizadas na cadeia de valor, tanto no fluxo físico como no nível de informação, para se otimizar o sistema de distribuição física de forma abrangente, desde o fornecedor até o consumidor dos produtos.

BERTAGLIA, P. R. *Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento*. São Paulo: Saraiva, 2005 (adaptado).

A respeito dos processos logísticos de distribuição, avalie as afirmações a seguir.

- I. Centros de Distribuição Logísticos (CDL), centrais ou regionais, são utilizados para armazenar produtos acabados oriundos de diferentes empresas ou da própria empresa.
- II. *Cross docking* são centros de distribuição que congregam, de um lado, entregas de diversos fornecedores, e, de outro, caminhões que recebem essas cargas organizadas por local e por região de entrega.
- III. Distribuição direta corresponde à entrega realizada diretamente no centro de distribuição do cliente.
- IV. Terceirização envolve operadores logísticos contratados para gerir os armazéns.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 16

Conhecida por ter os melhores mecânicos de veículos da cidade, uma empresa de serviços automotivos estabelecida no mercado há mais de quinze anos, conta com uma equipe de quinze pessoas: o proprietário, uma secretária e treze mecânicos. Desejando melhorar o processo de atendimento ao cliente, a empresa contratou consultoria especializada para identificar possíveis erros em seus processos, pois o movimento diminuiu nos últimos anos, sendo a maioria das reclamações recebidas referente aos constantes atrasos nos serviços.

Após acompanhar as rotinas da empresa, a consultoria chegou à conclusão de que havia falhas no processo:

- O fluxograma de atendimento não era seguido na prática; os clientes eram atendidos de acordo com o tipo de serviço e o nível de amizade do cliente com o proprietário, ignorando a ordem de chegada, o que causou desconforto em vários clientes;
- O orçamento era, usualmente, entregue quando o trabalho já havia sido executado, sem prazo preestabelecido.

Nesse cenário, a consultoria propôs o redesenho dos processos de atendimento ao cliente.

Considerando a situação hipotética descrita, conclui-se que o redesenho deve

- A** priorizar as melhorias marginais, por meio da redução de custos e de níveis hierárquicos.
- B** substituir o antigo processo por algo novo, já que a empresa busca saltos significativos de desempenho.
- C** criar vantagens competitivas utilizando inovações nos processos-chave do negócio que mais afetam os clientes.
- D** focar na realização de cursos de capacitação pelo proprietário da empresa, já que ele não possui as qualidades necessárias para gerir o próprio negócio.
- E** determinar o que precisa ser feito e como fazê-lo em relação ao funcionamento da empresa, ignorando-se o que existe e se concentrando no que deveria existir.

## ÁREA LIVRE





## QUESTÃO 18

Uma das principais características de uma situação de negociação é a necessidade de ambas as partes atingirem os objetivos ou desfechos pretendidos. As partes precisam coordenar suas ações para atingir suas metas ou decidir trabalhar em conjunto quando o desfecho possível na negociação é melhor do que os resultados de atuações individuais. Quando as partes dependem umas das outras para atingir o resultado almejado, elas são denominadas de interdependentes.

LEWICKI, R. J.; SAUNDERS, D. M.; BARRY, B. **Fundamentos de negociação**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman 2014 (adaptado).

Nessa perspectiva, considerando a negociação entre setores interdependentes de uma organização, avalie as afirmações a seguir.

- I. A relação de negociação entre as diferentes áreas de uma empresa deve ser direcionada pelo profissional que se apresenta com firmeza nos argumentos e faz com que a trajetória da negociação caminhe para o desfecho previamente planejado por ele, excluindo a mudança de rumo ou a avaliação de outras alternativas durante a negociação.
- II. Em um processo de negociação interdependente, as partes envolvidas buscam uma solução ganha-ganha, ou seja, todas as áreas da empresa envolvidas na negociação objetivam descobrir juntas uma solução, por meio de estratégia colaborativa. Portanto, o profissional que negocia deve buscar resultado que satisfaça as diversas áreas e lhes possibilite a percepção de que realizaram um bom negócio.
- III. Uma das competências essenciais a um bom negociador é o relacionamento pessoal. Em uma negociação entre diversas áreas da organização, é essencial que o processo de comunicação seja claro, de tal forma que se esclareçam os interesses de cada área. Nesse sentido, uma negociação deve ser marcada pela busca de um denominador comum, por meio da análise das alternativas, e do compromisso das áreas envolvidas de acatar o que for decidido.

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 19** 

---

O desenvolvimento sustentável é uma das questões mais pertinentes da contemporaneidade, e o empreendedorismo pode ter impacto positivo sobre essa questão. Isso significa que as ações empreendedoras podem, ao mesmo tempo, sustentar e desenvolver, e que o empreendedorismo sustentável combina a geração de valor econômico, social e ambiental.

HISRICH, R; PETERS, M; SHEPHERD, D. **Empreendedorismo**.  
Porto Alegre: AMGH, 2014 (adaptado).

De acordo com esse texto, o empreendedorismo sustentável tem como objetivo

- A** criar novos produtos, processos e serviços para gerar benefícios econômicos para o negócio.
- B** inovar por meio da introdução de novos meios de produção, novos produtos e novas formas de organização.
- C** reduzir a poluição atmosférica, melhorar a qualidade do ar ou da água potável e outros aspectos da qualidade de vida.
- D** proporcionar ganhos sociais, tais como menores índices de mortalidade infantil, aumento da expectativa de vida, educação de qualidade e oportunidades igualitárias.
- E** buscar oportunidades para criar novos produtos, processos e serviços no futuro, preservando a natureza e beneficiando comunidades locais, para gerar vantagens financeiras e não financeiras.

**ÁREA LIVRE** 

---



## QUESTÃO 20

Para que um negócio tenha sucesso, uma das estratégias mais eficientes é tornar o produto/serviço indispensável e objeto de desejo para o cliente. Pensando nisso, uma empresa fabricante de garrafas de alumínio reutilizáveis reinventou-se após 100 anos de história. Reestruturou estrategicamente seu modelo de negócio, baseando-se em inovação, design de produto vinculado à sustentabilidade e focando na produção apenas de garrafas, que apresentam vida útil de 10 a 20 anos, são 100% recicláveis e fabricadas em ambiente ecologicamente correto. Os aspectos sustentável e inovador aplicam-se em quase todas as etapas de fabricação, embalagem, distribuição, venda e pós-venda do produto.

TERRA, J. C. **10 dimensões da gestão da inovação**: uma abordagem para a transformação organizacional. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012 (adaptado).

Considerando essas informações, identifique, entre as possibilidades apresentadas a seguir, as que estão alinhadas ao contexto de sustentabilidade.

- I. Aumento da eficiência na gestão do negócio.
- II. Redução do desperdício de materiais, energia e custos.
- III. Uso de modelo de gestão ecoeficiente, ou seja, que preserva o meio ambiente fazendo mais com menos.
- IV. Coragem dos líderes executivos para manter modelos tradicionais de gestão.

É correto apenas o expresso 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 21

Napoleão Bonaparte é conhecido como um dos maiores comandantes militares. Sua inteligência, seu foco e sua determinação lhe proporcionavam uma postura de comando e autoridade, além da amplitude de visão. Ele tinha a capacidade de inspirar os outros e fazê-los trabalhar duro. Sempre alcançava o resultado planejado, traçando estratégias detalhadas. Delegava poderes aos seus liderados, suas tropas eram leais e tinham adoração por ele.

GIFFORD, J. *Grandes líderes da história*: o que as empresas e os gestores podem aprender com seus exemplos. São Paulo: Editora Gente, Editora Senac, 2011 (adaptado).

Com base nas teorias sobre liderança e no cenário descrito, avalie as afirmações a seguir.

- I. Napoleão Bonaparte exerce a liderança carismática, onde os seguidores atribuem capacidades heróicas ou extraordinárias aos seus líderes.
- II. Napoleão Bonaparte demonstra uma liderança voltada para execução de tarefas e alcance de resultados, de forma a resolver, sozinho, todos os problemas.
- III. Napoleão Bonaparte adota o estilo de liderança participativo, pois ele se preocupava em delegar tarefas e em liderar pelo exemplo, conquistando, assim, a confiança de seus liderados.
- IV. Napoleão Bonaparte exercia um tipo de liderança que valia-se do carisma para influenciar os liderados a acreditarem nas estratégias traçadas e a considerá-las desafiadoras e realizáveis.

É correto apenas o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE



## QUESTÃO 22

No processo de reestruturação da área de Recursos Humanos de uma empresa, substituiu-se o modelo de gestão tradicional com ênfase no Departamento Pessoal pelo modelo de gestão com ênfase na Gestão de Pessoas. Para isso, foi contratada uma consultoria externa para implementar a reestruturação junto à alta direção da empresa. Os colaboradores da área de Recursos Humanos foram comunicados sobre esse processo de forma superficial e os demais colaboradores da empresa só tomaram conhecimento do processo de reestruturação após sua conclusão.

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

- I. A empresa se preocupa pouco com a participação dos colaboradores e com o compartilhamento de objetivos estratégicos e metas, o que dificulta a compreensão dos colaboradores sobre os propósitos da empresa.

### PORQUE

- II. A empresa implementou a reestruturação com pouca transparência e comunicação, gerando, assim, um ambiente de pouca participação e liberdade.

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 23

Uma das importantes decisões gerenciais refere-se aos estoques. Enquanto a produção deseja mantê-los sempre no mínimo, o profissional de marketing, ao contrário, prioriza a possibilidade de atender pedidos inesperados. Considerando o papel do marketing em negociações do tipo ganha-ganha, a produção e o marketing devem

- A** reunir inteligências, influenciar terceiros e desviar a atenção do outro.
- B** cooperar, comunicando-se de forma eficiente, para chegarem a uma decisão conjunta.
- C** buscar ganhar o máximo possível, realizando o mínimo de concessões.
- D** utilizar suas expressões técnicas, seus procedimentos e suas experiências anteriores.
- E** assumir posições extremas, mantendo sigilo de algumas informações, e fazer concessões como último recurso.

## ÁREA LIVRE



## QUESTÃO 24

Terceirizar é transferir para outras companhias, mediante contrato, atividades não fundamentais da empresa. A essência da terceirização é o fato de a empresa não executar essas atividades com seus empregados, mas com empregados das contratadas para esse fim. Os empregados das contratadas podem trabalhar dentro ou fora das instalações da contratante.

LACOMBE, F. J. M. *Administração fácil*. São Paulo: Saraiva, 2011 (adaptada).

Constitui vantagem da terceirização de serviços a

- I. redução de custos com treinamento, visto que a mão de obra é especializada.
- II. existência de margens líquidas interempresas e de impostos em cascata.
- III. redução de custos fixos com funcionários contratados e de encargos de contratação e demissão devido ao rodízio de pessoal e flutuações de volume de trabalho.
- IV. capacidade de aumentar a produtividade rapidamente, pois é pressuposto da terceirização a possibilidade de aumento do quadro em caso de necessidade.
- V. concentração dos esforços na atividade fundamental da empresa, com consequente aumento de qualidade e redução de problemas administrativos.

É correto apenas o que se afirma em

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

## QUESTÃO 25

Um tecnólogo em Processos Gerenciais foi incumbido da tarefa de melhorar o desempenho da empresa em que trabalhava. Como não dispunha de informações suficientes sobre as operações, buscou melhor entendimento dos processos do negócio, sabendo que eles refletem o modo como a empresa funciona. O tecnólogo recorreu a instrumentos de mapeamento, como entrevistas, questionários, reuniões, *workshops*, observação e análise documental.

Nessa situação hipotética, o mapeamento de processos feito pelo tecnólogo

- I. será suficiente para gerir a empresa, possibilitando o abandono de outras ferramentas de gestão.
- II. ajudará a empresa a enxergar claramente seus pontos fortes e fracos.
- III. possibilitará a identificação de possíveis falhas e, conseqüentemente, o aprimoramento dos processos existentes ou a implementação de nova estrutura voltada para processos.
- IV. possibilitará melhorias nos procedimentos de trabalho, com base em representação gráfica que deve conter: seqüência de atividades, agentes envolvidos, prazos e fluxos de entradas e saídas, bem como informações e documentos da empresa.

É correto apenas o que se afirma em

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

## QUESTÃO 26

São grandes os desafios da gestão dos recursos hídricos, dada a complexidade da questão de compatibilizar os diversos usos de um bem finito, sujeito a grande variabilidade natural de oferta e a eventos críticos. O setor do agronegócio é detentor dos desafios de garantir e expandir a produção agropecuária, para atender à crescente demanda por alimentos, madeira, biocombustíveis, fibras têxteis e outros produtos, vencendo as incertezas em relação aos recursos hídricos e ao mercado, gerando emprego, renda e divisas, causando o menor impacto possível no ambiente.

Disponível em: <<https://cmdrholambra.wordpress.com>>.  
Acesso em: 22 jul. 2015 (adaptado).

Nesse fragmento de texto, ressalta-se

- A** a produtividade, ou seja, fazer mais e melhor com menos.
- B** a redução do nível de produtividade, ou seja, produzir menos devido à escassez de água.
- C** a gestão, uma vez que, para a boa administração, a escassez de água não é problema.
- D** a sustentabilidade, pois a falta de água pode ser compensada pela perfuração de poços artesianos.
- E** a lucratividade, uma vez que se pode produzir as mesmas quantidades, desde que se complemente com a irrigação.

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 27

Atualmente, o consumidor tem sido estimulado a perceber o comportamento social das empresas. Não basta, portanto, que o empreendedor tenha uma ideia de como ganhar dinheiro. Ele deve pensar em como fazer isso de modo responsável, contemplando os aspectos ambiental e social. Em determinados itens do plano de negócios, o empreendedor deve realizar um estudo detalhado dos usos e costumes do seu público-alvo e das tendências do setor, para adaptar seu produto ou serviço às demandas atuais e emergentes. Essa é uma forma de identificar a vantagem competitiva da empresa, tornando o produto ou serviço bem-sucedido em relação aos seus concorrentes.

O estudo mencionado no texto faz parte de quais itens do Plano de Negócios?

- A** Plano de Gestão Operacional e Administrativa e Sumário Executivo.
- B** Descrição do Produto/Serviço e Plano de Marketing.
- C** Mercado e Plano de Marketing.
- D** Sumário Executivo e Mercado.
- E** Plano Financeiro e Mercado.

## ÁREA LIVRE





## QUESTÃO 29

No redesenho, que surgiu da necessidade de revisão dos processos organizacionais, pode-se utilizar análise de fluxogramas e mapeamento de fluxos para a compreensão dos objetivos e o encaminhamento das ações às áreas e às equipes envolvidas.

Entendendo-se como essas ações são desencadeadas, considerando os objetivos institucionais, criam-se condições de padronizar e aprimorar determinados fluxos de trabalho. O uso de informação e comunicação pode ser fundamental para o redesenho dos processos. As tecnologias da informação facilitam a integração do fluxo de informações e reduzem o retrabalho e o trâmite físico de documentos. O mapeamento dos processos pode ser extremamente necessário para o sucesso da tomada de decisões.

No contexto do redesenho, o mapeamento de processos é necessário para que a empresa

- I. adquira viabilidade e conhecimento a respeito da definição de um processo, missão e objetivos, responsabilidades, fronteiras e interfaces, entradas e saídas, fornecedores e clientes.
- II. realize análise crítica dos processos, contemplando, entre outros aspectos: necessidade do processo, agregação de valor, impacto do processo na empresa, desempenho, oportunidades de melhoria, gargalos ou restrições existentes, identificação de clientes e interfaces, ferramentas utilizadas e entendimento do processo.
- III. melhore o seu *modus operandi*, avaliando a forma de redesenhar os processos para melhorar o desempenho e a utilização de processos similares (*benchmarking*).

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 30** //////////////////////////////////////

A ética dos negócios ou ética empresarial constitui um conjunto de princípios que podem orientar o bom comportamento no mundo dos negócios. Não se trata de um padrão moral separado, mas do estudo de como o contexto dos negócios cria seus problemas próprios e exclusivos da pessoa moral que atua como um gerente desse sistema. Em um processo de negociação, é necessário estabelecer um relacionamento duradouro entre os agentes envolvidos, por meio da credibilidade, confiança e honestidade nos negócios.

MARTINELLI, D. P. **Negociação**: conceitos e aplicações práticas. São Paulo: Saraiva, 2010 (adaptado).

Considerando essa situação hipotética, avalie as afirmações a seguir.

- I. A existência de um Código de Ética nas empresas é fundamental para orientar a conduta dos funcionários.
- II. Em alguns casos, para se atingir determinado objetivo, são utilizados, em tomadas de decisões individuais, métodos e táticas que podem gerar imagem negativa para uma organização.
- III. Dada a concorrência cada vez mais acirrada, cabe a cada profissional ou empresa identificar quando a ética é importante em uma negociação, considerando as pressões de redução de custos, para que as empresas sejam mais competitivas.

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 31** //////////////////////////////////////

A aplicação do método de redesenho de processos, que conta com a participação das pessoas que neles trabalham, dá início a um ambiente que propicia a implantação de mudanças e a melhoria contínua dos processos. A análise periódica dos processos pode mostrar a necessidade de ajustes, que visam sempre o seu aperfeiçoamento.

BERNADETE, M. **A gestão da qualidade e o redesenho de processos como modelo de desenvolvimento organizacional em hospitais públicos universitários**. Campinas: Unicamp, 2006 (adaptado).

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

- I. Cabe aos gerentes dos departamentos de linha de uma empresa solicitar alterações em processos de recrutamento e seleção de pessoas.

**PORQUE**

- II. Os gerentes são considerados os clientes internos do Departamento de Gestão de Pessoas e são os que conhecem efetivamente o perfil dos profissionais que é necessário contratar.

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 32

Com o advento da economia do conhecimento, em que é superada a importância do capital ou dos ativos de uma empresa, o grande diferencial agora está nas pessoas. Diante disso, torna-se fundamental que a empresa mantenha um alto nível de informação e de comunicação com seu público interno, pois isso será determinante para a empresa caminhar uniformemente em uma só direção. A comunicação deve ser valorizada não só no sentido hierárquico verticalizado, mas também na própria estrutura organizacional, no sentido horizontal. A comunicação precisa ser efetiva em uma área, entre superiores e seus subordinados e entre pares.

BEKIN, S.F. **Endomarketing**: como praticá-lo com sucesso. São Paulo: Prentice Hall, 2004 (adaptado).

Diante desse cenário, identifique as situações que resultam em comunicação interna eficiente em uma empresa.

- I. Divulgação de notícias aos funcionários através da rádio da cidade em que está localizada a empresa.
- II. Divulgação de aspectos da cultura organizacional da empresa aos funcionários através de manuais de integração.
- III. Divulgação de notícias e informações aos funcionários através de um portal com *homepage* customizada e contínua.
- IV. Divulgação de encartes das áreas de recursos humanos, projetos e produção aos funcionários através do jornal da cidade em que está localizada a empresa.

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 33** //

Os ERPs (Planejamento de Recursos Empresariais) são sistemas de informações transacionais cuja função é armazenar, processar e organizar as informações geradas nos processos organizacionais, agregando e estabelecendo relações entre as informações de todas as áreas de uma companhia. Esses sistemas combinam os departamentos da empresa, como financeiro, RH e estoques, todos eles juntos em um mesmo *software* integrado que trabalha com um banco de dados comum. Dessa forma, os vários departamentos podem mais facilmente dividir informações e comunicar-se entre si.

GIANESI, I. G. N.; CAON, M.; CORRÊA H. L. **Planejamento, programação e controle da produção MRP II/ERP: conceitos, uso e implantação.** São Paulo: Atlas, 2007 (adaptado).

Que sistemas com acesso ao ambiente ERP podem coletar dados dos sistemas financeiro, recursos humanos e estoques e também gerar um único relatório conforme as necessidades do gerente?

- A** Sistemas de Apoio à Decisão (SAD).
- B** Sistemas de Recursos Humanos (SRH).
- C** Sistemas de Gestão de Suprimentos (SGS).
- D** Sistemas Administrativo e Financeiro (SAF).
- E** Sistemas de Informações Geográficas (GIS).

**ÁREA LIVRE** //**QUESTÃO 34** //

Muitas organizações brasileiras passaram a gerenciar seus processos de maneira mais profissionalizada, utilizando sistemas de gerenciamento de processos de negócio (em inglês, *Business Process Management* ou BPM), de forma a melhorar o resultado e o desempenho dos processos.

Nesse contexto, assinale a opção que apresenta exemplos de ferramentas usadas nesses sistemas.

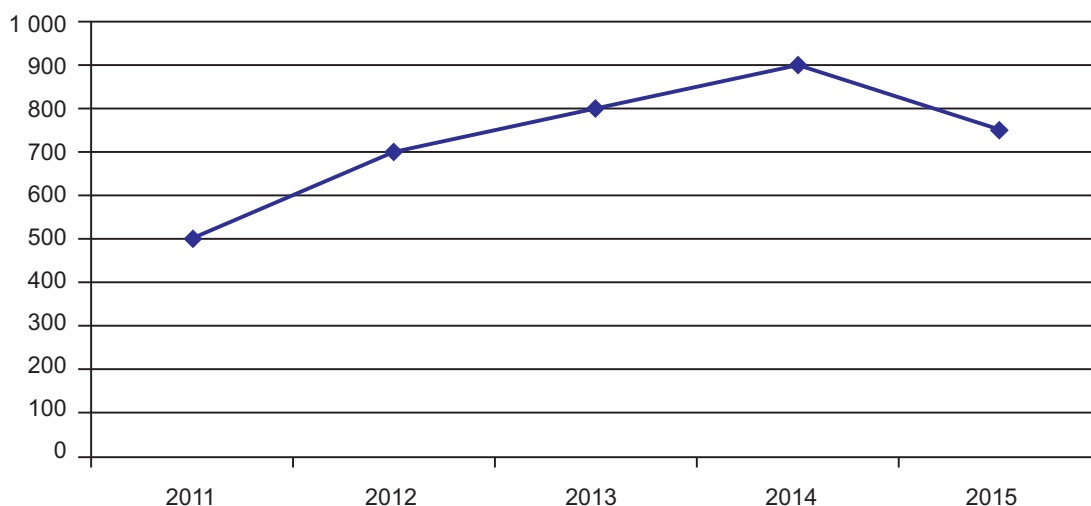
- A** Indicadores de desempenho, mapeamento de processos, redução de defeitos e redução de desperdícios.
- B** Mapeamento de processos, fluxograma, modelagem e indicadores de desempenho.
- C** Reuniões, organograma, redução de custos e aumento da produtividade.
- D** Recrutamento, seleção, rotatividade e indicadores de desempenho.
- E** Rotatividade, gestão a vista, metas e objetivos.

**ÁREA LIVRE** //

## QUESTÃO 35

No início de 2015, uma empresa de notória presença no mercado em razão de seus produtos inovadores voltados para a indústria, lançou um novo produto, buscando alavancar as vendas e, conseqüentemente, aumentar o resultado positivo obtido nos últimos anos, apresentado no gráfico a seguir. Esse novo produto é a alternativa que a empresa encontrou para minimizar os impactos de um contexto macroeconômico desfavorável.

### LUCRO (R\$ MILHÕES) DOS PRIMEIROS SEMESTRES 2011 - 2015



Empresas concorrentes já estão sentindo os reflexos desse novo contexto macroeconômico, pois apresentaram, em média, queda de 50% no resultado do primeiro semestre de 2015, em comparação ao mesmo período de 2014.

Com base nessas informações, verifica-se que a empresa

- A** apresenta a mesma queda que as concorrentes, já que o novo contexto macroeconômico atingiu a todos.
- B** errou ao lançar o novo produto, pois a queda no seu resultado foi maior que a apresentada pelas concorrentes.
- C** apresentou resultado melhor que o das concorrentes, apesar da queda de lucro, resultado para o qual pode ter contribuído o lançamento do novo produto.
- D** seguiu sua tradição de inovação, mas fez isso em momento inapropriado, como demonstra a queda no seu faturamento, maior que a apresentada pelos seus concorrentes.
- E** foi afetada pelo novo contexto macroeconômico de maneira mais intensa que as concorrentes, a ponto de apresentar resultado negativo depois de 4 anos seguido de lucro no primeiro semestre.



**QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO 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** Dífícil.
- 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** Dífícil.
- 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

---





**ÁREA LIVRE**

---



# ENADE 2015

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

ÁREA LIVRE

---



# ENADE 2015

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

The logo for INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais) consists of the letters "INEP" in a bold, black, sans-serif font.

**Ministério  
da Educação**

