

## Padrões de resposta – Administração

### QUESTÃO DISCURSIVA 01



Disponível em: <<https://www.nexojournal.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, #justicaparamarielle, #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)

### PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve articular as ideias apresentadas na foto e nos textos 1, 2 e 3. Desse modo, deve relacionar a defesa dos Direitos Humanos no Brasil à disputa de narrativas que se constituíram publicamente, nas redes e nas ruas, a respeito do assassinato de Marielle Franco, envolvendo a produção de uma série de notícias falsas a respeito da vereadora.

De um lado, defendeu-se a ideia da execução da vereadora, em função de sua atuação política como tentativa de silenciamento, desencorajamento e desmobilização dos defensores dos Direitos Humanos. De outro lado, reações de fundo depreciativo tentaram desacreditá-la com ataques à sua imagem e à sua reputação e, até mesmo, culpabilizá-la e relativizar o seu assassinato, acentuando que, no Brasil, a própria noção de defesa dos Direitos Humanos está em disputa e tem sido vista, por uma parcela da sociedade, de forma pejorativa. Tais aspectos revelam que a atuação política de Marielle Franco impactou consistentemente a compreensão das duas visões sobre seu assassinato, o que foi estimulado pela produção das notícias falsas a respeito de sua pessoa.

A política, em uma sociedade democrática, se produz e se constitui no debate de opiniões e de ideias e na disputa legítima de interesses. A produção de notícias falsas ou

manipuladas, sem compromisso com a realidade, influencia o debate público de forma negativa, independentemente de seu teor. Por essa razão, pode ser compreendida como um risco à democracia, pois o fenômeno emerge do interesse de alguns grupos em manipular a opinião dos cidadãos, enviesando o debate público sobre determinado tema. Tal manipulação é incompatível com sociedades democráticas.

## 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 destruídos 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)

### PADRÃO DE RESPOSTA

Em seu texto, o estudante deve apresentar argumentos que sustentem a importância dos museus para a sociedade contemporânea, considerando três dos seguintes eixos argumentativos:

1. Preservação de memória e políticas da identidade. A identidade de um povo depende da memória. Resguardar a memória de grupos sociais, como, por exemplo, a proteção das memórias dos povos tradicionais, indígenas e quilombolas, é condição indispensável para que possam ser reconhecidos em suas particularidades; os museus podem servir como referência para a sociedade em que estão inseridos. Espaços museológicos contribuem para o acesso e a democratização da memória. A cultura material pode ajudar a reconstituir trajetórias de grupos sociais.
2. Educação e Cultura. Os museus oferecem acesso a informações, conhecimentos e bens culturais a públicos de diferentes esferas da vida social. São espaços que podem propiciar a ampliação do campo de percepção para a construção de outros entendimentos sobre o mundo. Por meio de exposições para a sociedade, podem oferecer ao público possibilidades diversas de se conhecer a história de grupos, de territórios, da natureza, de



arte, a depender do tipo de acervo que coleciona. Desse modo, pode fomentar, por meio de atividades pedagógicas, educacionais ou mesmo de lazer, práticas reflexivas sobre o patrimônio cultural.

3. Produção de pesquisas e de conhecimentos

3.1. As informações sobre os diversos grupos sociais possibilitam produzir conhecimento sobre diferentes modos humanos de existir, recriar a própria história da humanidade e pensar diversos futuros possíveis.

3.2. O acervo de museus preserva e disponibiliza material biológico, registros geológicos e informações catalogadas para realização de pesquisas. Nesse sentido, podem ser considerados espaços de preservação de patrimônio natural.

3.3. O conhecimento exposto em museus é reflexo da pesquisa feita na instituição, que também é comunicada a outro público pelos artigos em periódicos científicos.

4. Turismo e impacto cultural e econômico.

A relação entre museu e atividades ligadas ao turismo, considerando o impacto cultural e econômico da região. Os visitantes integram a ida ao museu como parte de uma atividade turística, mas também cultural, na medida em que tomam conhecimento sobre a cultura e a história de determinados grupos, sociedades e países.

### 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)

### PADRÃO DE RESPOSTA

- A) O estudante deve explicar que os métodos de Taylor estavam associados ao aprimoramento das tarefas operacionais, e as propostas centrais, em particular de aplicação de métodos científicos à execução de tarefas, tiveram por meta e por resultado o aumento da produtividade dos trabalhadores. O estudante também pode justificar que a associação se dá devido ao contexto histórico ou ao local onde a teoria foi aplicada. O estudante deve citar como exemplo o estudo de tempos e movimentos, a especialização das atividades, a padronização de métodos e tarefas.
- B) O estudante pode apresentar indicadores de desempenho gerencial associados a áreas de Marketing, Gestão de Pessoas, Finanças e Contabilidade, dentre outras. Além disso, o estudante deve apresentar um indicador e a explicação para cada indicador de desempenho mencionado compatível com a área funcional proposta. Por exemplo:
- Área de Finanças: indicador de 'lucro líquido' (o lucro operacional menos imposto de renda e outras taxas) ou de endividamento (total de recursos de terceiros sobre o capital total da empresa);
  - Área de Gestão de Pessoas: indicador de rotatividade de pessoal (percentual dos funcionários que deixam a empresa em um determinado período) ou de nível de satisfação com o trabalho (que indica o quanto o funcionário está satisfeito com o trabalho);

- Área de Marketing: índice de lealdade (medido, por exemplo, pelo percentual de clientes que retornam para um serviço de uso eventual, ou pelo percentual que se mantêm como clientes em serviços continuados) ou de satisfação (que indica o quanto o cliente está satisfeito com o produto ou serviço recebido).

#### 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)

#### PADRÃO DE RESPOSTA

- a) O estudante deve explicar que o *marketing* orientado ao interesse social supõe uma tendência de *marketing* que expande a preocupação anterior, mais restrita à satisfação e à retenção de clientes, passando a incorporar preocupações sociais, como, por exemplo, o *marketing* de causas sociais e a ética nas práticas de *marketing*. A orientação ao interesse social, conforme expõe o texto-base, incorpora as preocupações de responsabilidade social e de sustentabilidade, ampliando o conceito anterior (de *marketing* societal), mas sem perder a referência da função do *marketing* de satisfazer e reter clientes.
- b) Entre os diversos exemplos que o estudante pode citar e explicar, incluem-se as certificações ambientais por instituições sem respaldo; a alegação de desenvolvimento de produtos verdes por empresas poluidoras; o desenvolvimento de campanhas de *marketing* com temas de sustentabilidade sem que tais práticas sejam reais; a alegação do uso de práticas de reciclagem sem a devida informação do que é efetivamente reciclado e em que percentual; o uso de auto-declarações descontextualizadas do tipo 'salva o planeta' ou 'preserva a natureza'.



## 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)

### PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve analisar o posicionamento da empresa no tocante a aspectos mercadológicos e éticos, de forma a considerar consequências do vazamento de dados e das ações levadas a frente pela empresa (comunicação com os clientes e suporte no monitoramento da identidade) com relação à reputação da empresa, à sua imagem, frente aos clientes atuais e potenciais, à dificuldade em se manterem os clientes ou de se conseguirem novos, ao impacto do problema frente ao valor do serviço oferecido pela empresa. Além disso, o estudante deve apontar que o vazamento das informações está relacionado a aspectos da segurança da informação. As empresas devem garantir que a informação seja acessada somente por pessoas autorizadas e garantir que o conteúdo da mensagem não seja alterado ou violado.