Padrões de resposta – CST EM GESTÃO DA QUALIDADE

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>. 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, #mariellevive, 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 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/culturaipsilon/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. <u>Preservação de memória e políticas da identidade.</u> 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. <u>Educação e Cultura.</u> 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

As empresas devem zelar pelos princípios éticos e cumprir com suas agendas e relações de negócios. Nesse sentido, um sistema de gestão da qualidade deve identificar possíveis não conformidades e, caso elas aconteçam, proceder à comunicação de *recall*, com o objetivo de minimizar problemas junto aos clientes, colocando à sua disposição uma forma de correção de falhas, sem nenhum ônus para estes.

Considerando a possibilidade de ocorrência de não conformidade e, também, os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, faça o que se pede nos itens a seguir.

a) Cite três circunstâncias nas quais uma empresa pode identificar problemas para iniciar o processo de *recall*. (valor: 6,0 pontos)

b) Cite dois exemplos de partes interessadas envolvidas em situação de *recall*. (valor: 4,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

a) O estudante deve citar três entre as seguintes circunstâncias: quando identifica problemas no desenvolvimento de projeto; quando da existência de um piloto na produção; no recebimento de peças, componentes ou matérias-primas; nas auditorias internas em processos e produtos; durante testes de montagem ou funcionamento e no pós-vendas, quando identifica a existência de defeitos com potencial de acidentes aos usuários.

O estudante pode também mencionar três aspectos internos à organização que impedem o início de um processo de *recall* como dificuldades de comunicação entre as diversas áreas da organização, ausência de comprometimento, falta de recursos, problemas para a marca, entre outros.

b) O estudante deve mencionar duas entre as seguintes partes interessadas: alta direção, colaboradores (profissionais da qualidade, da produção) acionistas; fabricantes (empresas); fornecedores; sociedade (incluindo os meios de comunicação); governo (setores de saúde e INSS - que prestarão atendimento a possíveis acidentados); e clientes (consumidores finais).

QUESTÃO DISCURSIVA 04

Uma rede de franquias de *fast food* mantém padrões de qualidade extremamente exigentes junto a seus franqueados, desde a estrutura e o *layout* de suas lojas e os procedimentos de manufatura, até a entrega dos produtos comercializados. Entre essas exigências, inclui-se a de tempo máximo entre a produção de um hambúrguer e a entrega ao cliente. Caso esse tempo seja excedido, a empresa exige que o produto seja descartado.

Considerando a exigência de descarte do hambúrguer, faça o que se pede nos itens a seguir.

a) Cite e explique dois impactos relativos à responsabilidade social. (valor: 5,0 pontos)

b) Cite e explique dois impactos relativos à responsabilidade ambiental. (valor: 5,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

(a) O estudante deve citar e explicar dois impactos relativos à responsabilidade social, como, por exemplo:

- Disseminação de doenças pela comunidade por meio de alimentos contaminados devido a contaminações cruzadas, causadas pela proximidade de materiais para consumo humano; escassez de insumos provocada pelo aumento do consumo, sendo inadequado o descarte do material;
- Redução de custos dos produtos e da geração de emprego/renda com o reaproveitamento adequado do material descartado.

(b) O estudante deve citar e explicar dois impactos relativos à responsabilidade ambiental, como, por exemplo:

- Formação de condições propícias à atração e acumulação de vetores biológicos nocivos ao equilíbrio ambiental;
- Degradação das características estéticas e sanitárias do local (aumento dos aterros sanitários);
- Poluição e contaminação do ar, do solo e da água.

QUESTÃO DISCURSIVA 05

Em um mundo globalizado, as organizações necessitam elevar cada vez mais sua competitividade por meio de ações voltadas aos fatores internos e externos. No que diz respeito aos fatores internos e ao contexto organizacional, as políticas de gestão ambiental e de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho, devem ser consideradas.

Estratégias que objetivem aumentar a competitividade da empresa devem, necessariamente, considerar a saúde do trabalhador e a integridade ambiental, que são importantes "bens" ou "capitais" para que a empresa siga adiante com sucesso.

FILHO, A. N. B. **Segurança do trabalho e gestão ambiental**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011 (adaptado).

Com base nessas informações, faça o que se pede nos itens a seguir.

a) Descreva um benefício das políticas de gestão ambiental para as organizações. (valor: 3,0 pontos)

b) Descreva um benefício das políticas de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho para as organizações. (valor: 3,0 pontos)

c) Cite um exemplo de estratégia organizacional de gestão ambiental. (valor: 2,0 pontos)

d) Cite um exemplo de estratégia organizacional de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho. (valor: 2,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

a) O estudante deverá apresentar um entre os seguintes **benefícios de políticas de gestão ambiental**: proteção do meio ambiente pela prevenção ou mitigação dos impactos ambientais adversos; mitigação de potenciais efeitos adversos das condições ambientais na organização; auxílio à organização no atendimento aos requisitos legais e outros requisitos; aumento do desempenho ambiental; controle ou influência no modo em que os produtos e serviços da organização são projetados, fabricados, distribuídos, consumidos e descartados, utilizando uma perspectiva de ciclo de vida que possa prevenir o deslocamento involuntário dos impactos ambientais dentro do ciclo de vida; alcance dos benefícios financeiros e operacionais que podem resultar da implementação de alternativas ambientais que reforçam a posição da organização no mercado; comunicação de informações ambientais para as partes interessadas pertinentes.

b) O estudante deverá apresentar um entre os seguintes **benefícios de políticas de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho**: redução de custos relacionados a doenças, acidentes de trabalho e tempo perdido; atendimento a legislações relacionadas à saúde e segurança do trabalho; redução do estresse no local de trabalho; melhoria do moral da equipe por meio do atendimento das condições de trabalho adequadas, como conforto, instalações físicas, climatização e ergonomia.

c) O estudante deverá apresentar um entre os seguintes exemplos de **estratégias organizacionais de gestão ambiental:** treinamento de conscientização ambiental de colaboradores; estabelecimento de uma política ambiental institucional; levantamento de aspectos e impactos ambientais; criação de comitê e/ ou departamento de gestão ambiental; tratamento e destinação adequada de resíduos, efluentes e emissões; atendimento a

requisitos legais pertinentes; implementação de ações corretivas e preventivas; realização de auditorias para verificação da conformidade.

d) O estudante deverá apresentar um entre os seguintes exemplos de **estratégias organizacionais de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho**: estabelecimento de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho-CIPA; identificação de riscos relativos aos processos; melhorias das condições de trabalho como conforto, instalações físicas, climatização e ergonomia; campanhas educativas alusivas à melhor qualidade de vida: alimentação saudável, direção defensiva, doenças sexualmente transmissíveis, estresse e depressão no trabalho, entre outras; modelo de liderança democrático e inclusivo; programas de trabalhos de melhoria contínua; comitê de análise de causas de acidentes; implementação de ações corretivas e preventivas; realização de auditorias para verificação da conformidade.