004

04

1804

Sinaes
Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

CADERNO
1804

enade 2025
Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

Novembro | 25

ADMINISTRAÇÃO
BACHARELADO

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, da questão discursiva e das questões de percepção da prova.
2. Confira se este Caderno contém a questão discursiva e as objetivas de múltipla escolha, de Formação Geral e do Componente Específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Tipo	Número das questões
Formação Geral	Objetivas	01 a 15
Componente Específico	Discursiva	***
	Objetivas	16 a 45
Questionário de Percepção da Prova	***	01 a 09

3. Verifique se a prova está completa, se o seu nome está correto no **CARTÃO-RESPOSTA** e se a **área de avaliação** e o **número do caderno de prova** correspondem ao do **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. Responda a questão discursiva em, no máximo, 30 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
6. A prova terá duração de **quatro horas**. Lembre-se de reservar um período para transcrição das respostas para o **CARTÃO-RESPOSTA**.
7. Ao terminar a prova, acene para o Chefe de Sala e aguarde-o em sua carteira. Ele então irá proceder à sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
8. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação por, no mínimo, **duas horas** a partir do início da prova.
9. Você só poderá levar o **rascunho do CARTÃO-RESPOSTA** (espaço para anotação das questões) quando faltarem **30 minutos** para o término da prova. Nele só poderão constar as marcações das questões objetivas.
10. O **CARTÃO-RESPOSTA** e o **caderno de prova** deverão ser entregues ao Chefe de Sala ao término da prova.

FSC MISTO Papel | Apoiando o manejo florestal responsável FSC® C189794 www.fsc.org

INEP MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO GOVERNO FEDERAL BRASIL DO LADO DO POVO BRASILEIRO

R180420251

QUESTÃO 01

TEXTO 1

Em 15 de novembro de 1989, foram realizadas eleições diretas para a presidência, depois de quase três décadas. Em 1990, o sistema eletrônico de voto começou a ser testado em alguns municípios brasileiros. Em 1996, substituiu as cédulas de papel em 37 cidades — capitais e municípios com mais de 200 mil eleitores — e, em 1998, foi utilizado pela primeira vez em eleições nacionais, em quatro estados e no Distrito Federal, até ser definitivamente adotado em todo o País no ano 2000.

IZIQUE, C. O voto que realmente vale: sistema eleitoral brasileiro hoje é modelo de eficiência e democracia. **Revista Pesquisa FAPESP**, São Paulo, v. 200, p. 114-117, out. 2012 (adaptado).

TEXTO 2

Os números das eleições brasileiras em 2022 são impressionantes. Participaram das eleições 156 454 011 eleitores, dos quais 52,65% foram mulheres; além disso, do total de 1,8 milhão de mesários, 857 000 foram voluntários. Foram utilizadas 577 125 urnas eletrônicas em 496 856 seções eleitorais, em 5 570 municípios, com 181 localidades no exterior. Registraram-se 29 262 candidaturas e foram movimentados mais de 10 bilhões de reais em campanhas. Em um ambiente de evidente complexidade, o processo eleitoral brasileiro enfrentou um desafio de *performance*, precisando combinar velocidade, transparência, precisão e segurança. Os resultados da contagem de votos, cerca de 800 milhões, foram divulgados em questão de horas.

RUBIO, R.; MONTEIRO, V. de A. Desinformação nas eleições brasileiras de 2022: a atuação do Tribunal Superior Eleitoral em um contexto de conflito informativo. Dossiê 1. **Cad. CRH**, n. 37, p. 2, 2024 (adaptado).

A partir do exposto nos Textos 1 e 2, é correto afirmar que, nas últimas décadas, o uso de urnas eletrônicas no sistema eleitoral brasileiro

A possibilitou a recontagem instantânea de votos e promoveu a paridade de gênero entre os eleitores.

B garantiu a todos os grupos sociais e políticos a representação igualitária na política municipal, estadual e nacional.

C tornou as eleições brasileiras uma das mais ágeis do mundo e permitiu a redução do número de fraudes eleitorais.

D dificultou a participação de eleitores mais pobres, o que aumentou a quantidade de abstenções e votos nulos ou em branco.

QUESTÃO 02

TEXTO 1

Com inspiração em línguas africanas, como o iorubá, a linguagem pajubá (ou bajubá) significa “mistério” ou “segredo”. Criada entre as décadas de 1960 e 1970, durante a ditadura no Brasil, ela nasceu como forma de comunicação e resistência da comunidade LGBT, na atualidade LGBTQIAPN+. O primeiro documento oficial do pajubá, no entanto, foi lançado no Brasil apenas em 1992, com **O diálogo de bonecas**, organizado por Jovanna Baby, idealizadora da Associação de Travestis e Liberados (Astral), que lutou pela garantia de direitos humanos para travestis no final dos anos 1990.

Disponível em: https://quatrocincoum.com.br/trechos/trechos/um-romance-na- linguagem-secreta-da-comunidade-travesti/. Acesso em: 18 maio 2025 (adaptado).

TEXTO 2

O dia da prova, isso. Bicha, que que foi aquilo? A homarada nervosa, tudo de ojum na mona cáisme. Fui esplêndida, também. Não era ainda assim passável, catavam que eu era trava, uma travinha início de carreira querendo fazer prova. Apenas. Acha que deixaram?

MOIRA, A. **Neca**: romance em bajubá. São Paulo: Companhia das Letras, 2024 (adaptado).

Considerando-se o exposto nos Textos 1 e 2 e a dinâmica dos dialetos empregados na comunidade LGBTQIAPN+, é correto afirmar que o uso do pajubá

A fortalece a literatura LGBTQIAPN+, que visa à delimitação de uma comunidade de leitores formada por um público segmentado.

B reafirma elementos identitários da população LGBTQIAPN+ e favorece a diversidade linguística, contribuindo para a representação social desse grupo.

C colabora para a construção de uma língua restrita à comunidade LGBTQIAPN+, cujo objetivo principal é a formulação de expressões idiossincráticas.

D promove o isolamento da população LGBTQIAPN+, por ser necessário que os leitores das obras dessa comunidade conheçam os termos empregados nelas.

QUESTÃO 03

No início de 2025, a Universidade de Harvard foi impactada com o congelamento de US$ 2,3 bilhões (R$ 12,8 bilhões) em recursos, após a recusa da direção da universidade em aceitar exigências do governo dos Estados Unidos. As demandas incluíam monitorar atividades consideradas antissemitas, acabar com programas de diversidade, igualdade e inclusão e instaurar uma disciplina mais rigorosa entre os estudantes.

Um estudante entrevistado por nossa equipe chegou ao país em 2023, no penúltimo ano do governo Biden, para fazer doutorado em uma universidade do centro-oeste americano, e viu, na prática, como a recepção de pesquisadores estrangeiros e as políticas de incentivo à pesquisa e de financiamento das universidades mudaram com o início do novo governo. “Estamos num ambiente cheio de incertezas. Queria saber se terei salário no próximo ano, ou se serei deportado”, afirma ele.

Todas as fontes ouvidas por nossa equipe dizem que a mudança mais visível está relacionada aos cortes em orçamentos e no financiamento de bolsas ou projetos de pesquisa a partir de janeiro de 2025. Só para os Institutos Nacionais de Saúde, que estão entre os maiores centros de referência em pesquisa biomédica do mundo, há uma proposta de reduzir o orçamento em 40% a partir de 2026.

BIERNATH, A. **BBC News Brasil**, 6 maio de 2025. Disponível em: https://www.bbc.com/. Acesso em: 31 maio 2025 (adaptado).

A partir dessas informações, assinale a opção que apresenta uma das prováveis consequências da política de cortes no financiamento de pesquisas para as instituições universitárias dos Estados Unidos.

A Ampliação do prestígio acadêmico do ensino superior.

B Elevação da produção científica dos centros de tecnologia.

C Diminuição do custo dos serviços de educação para os estudantes.

D Redução da heterogeneidade sociocultural do corpo docente e discente.

R18042025 - 18_Administracao.indb 3 09/10/2025 10:15:16

QUESTÃO 04

TEXTO 1

Um vídeo que desmentia a relação entre diabetes e vermes rendeu um processo judicial às cientistas do canal “Nunca Vi 1 Cientista”, do YouTube. O processo foi movido por um nutricionista e influenciador que pretendia vender um “protocolo de desparasitação”, o qual supostamente combateria a diabetes. A justiça de São Paulo condenou as cientistas a pagarem ao influenciador uma indenização por danos morais, mas, posteriormente, o Supremo Tribunal Federal suspendeu a decisão. A explicação provida pelas cientistas sobre o tema é correta. O órgão que tem relação direta com a diabetes é o pâncreas, que produz a insulina — e não é atacado por vermes. Portanto, a associação entre a diabetes e os vermes é falsa. As cientistas afirmam que o combate à desinformação se torna muito desafiador porque, muitas vezes, esses conteúdos trazem soluções imediatas para as pessoas, enquanto a informação correta nem sempre traz uma saída fácil.

Disponível em: https://g1.globo.com/ciencia/noticia/.
Acesso em: 10 jun. 2025 (adaptado).

TEXTO 2

Um estudo da Academia Brasileira de Ciências aponta que a desinformação científica é sustentada por um ecossistema lucrativo que inclui a monetização de conteúdo enganoso e a exploração das crenças e emoções do público para ganho financeiro. Há duas formas de entender esse sistema lucrativo. A primeira está no próprio produtor da desinformação, que usa a estrutura das plataformas digitais para lucrar e vender seus serviços, produtos, crenças ou capital social. A segunda diz respeito à forma como essas plataformas geram lucro a partir da visibilidade da desinformação. Há uma economia da atenção na qual a desinformação é um material altamente lucrativo para as próprias plataformas.

Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/.
Acesso em: 10 jun. 2025 (adaptado).

Considerando o exposto, assinale a opção que apresenta uma análise correta do paradoxo da ciência como ferramenta para o discernimento e, simultaneamente, como vítima da economia da atenção.

A A incapacidade das instituições científicas de compreenderem a dinâmica das redes sociais resulta em uma comunicação ineficaz, que não consegue competir com narrativas simplistas e repletas de emoção, promovidas por influenciadores em busca de lucro.

B A dificuldade intrínseca da ciência em se adaptar à velocidade da propagação da desinformação se deve ao fato de que o método científico exige tempo e rigor, enquanto as soluções rápidas são favorecidas pela ansiedade e impaciência do público das redes sociais.

C O ecossistema lucrativo da desinformação explora a lacuna entre a complexidade da pesquisa científica e a demanda por respostas simples e rápidas, transformando a desinformação em um produto de consumo que subverte um dos propósitos da ciência, que é a produção de conhecimento.

D O desenvolvimento precário do pensamento crítico e o letramento científico inexistente da população, decorrente de uma falha estrutural na educação básica e superior, tornam as pessoas mais suscetíveis a acreditarem em narrativas pseudocientíficas que oferecem atalhos para problemas complexos de saúde.

R18042025 - 18_Administracao.indb 4 09/10/2025 10:15:16

QUESTÃO 05



Disponível em: https://ipeafro.org.br/2023/03/. Acesso em: 16 maio 2025.

A obra **Bandeira brasileira com Xangô Sobre**, de Abdias Nascimento (1914-2011), integra o acervo do Museu de Arte Negra, que se localiza no Instituto Inhotim, em Minas Gerais, e consiste em um dos maiores espaços artísticos a céu aberto do mundo, além de ser uma importante referência para a arte contemporânea no Brasil. Na obra em questão, Abdias promove uma releitura da bandeira nacional, com o icônico Okê de Xangô, machado que representa a justiça, o equilíbrio e a dualidade. O Museu de Arte Negra surgiu como iniciativa do próprio Abdias em 1950, e desde 2020 seu acervo é exibido no Instituto Inhotim.

A obra apresentada e a existência do Museu de Arte Negra atendem a demandas sociais atuais no Brasil, cujo propósito é

A valorizar a herança africana com a criação de lugares de memória.

B reforçar o legado escravocrata com a utilização de símbolos de conciliação.

C resgatar a unidade nacional com a divulgação de mensagens de patriotismo.

D exaltar o passado colonial com a exposição de imagens da luta abolicionista.

QUESTÃO 06

TEXTO 1



Disponível em: https://diplomatique.org.br/edicao/116-reforma-trabalhista/. Acesso em: 1 jun. 2025.

TEXTO 2

É a partir de uma concepção moderna de humor que as charges ganham relevância para denunciar, vilipendiar e detratar os poderes constituídos. O fato de elas serem bastante utilizadas em tempos de censura demonstra a eficácia que carregam em termos de economia simbólica. Certamente, a potência revolucionária supõe a implosão de um imaginário reducionista, sob pena de nossas bem-intencionadas críticas e denúncias serem tão ou mais reacionárias que o alvo que perseguimos.

BORGES, R. O racismo nas charges engajadas. **Carta Capital**, São Paulo, 11 out. 2016. Disponível em: https://www.cartacapital.com.br/sociedade/. Acesso em: 1 jun. 2025 (adaptado).

A charge do Texto 1, publicada em outubro de 2016 na revista **Le Monde Diplomatique Brasil**, foi criticada à época por fazer uma representação considerada racista e estereotipada da população negra. O episódio gerou um debate público sobre os limites da sátira e do humor engajado e sobre a naturalização de preconceitos, mesmo em mídias consideradas progressistas, como discutido no Texto 2.

Considerando-se o exposto e o debate acerca do racismo, é correto afirmar que a charge no Texto 1 pode naturalizar esse tipo de discriminação porque

A faz uma denúncia do racismo estrutural a partir de uma representação visual apelativa e sensacionalista da realidade social em que vivemos desde a época da escravidão.

B apela ao humor e à ambiguidade das imagens por meio de representações que são recebidas pelo público leitor sem a devida profundidade crítica, sendo uma ferramenta poderosa de comunicação política.

C representa uma figura humana com características historicamente usadas para desumanizar pessoas negras, como a posição corporal submissa e animalizada, remetendo à tradição colonial e escravocrata.

D utiliza uma linguagem que faz uso de humor e apelo emocional ao público, a qual isenta o autor de quaisquer formas de responsabilização, por consistir em uma expressão de sua liberdade criativa e artística.

QUESTÃO 07

TEXTO 1

Em geral, a primeira reação de analistas ao crescimento de 57,4% na quantidade de idosos, entre 2010 e 2022, revelada pelo censo do IBGE de 2022, foi encará-lo como fonte de pressão sobre as aposentadorias. Não à toa: o Brasil passou por uma recente reforma em 2019, que — mantendo o princípio da solidariedade e a contribuição do empregador — elevou as idades mínimas para aposentadoria de homens e mulheres e aumentou o tempo de contribuição mínima para a obtenção de benefícios. Porém, além do inegável impacto sobre o sistema de aposentadorias, o envelhecimento da população também precisa ser urgentemente pensado sob a ótica da garantia de empregos decentes.

Disponível em: https:// economia.uol.com.br/colunas/carlos-juliano-barros/.
Acesso em: 13 jun. 2025 (adaptado).

TEXTO 2

O Congresso do Chile aprovou, no dia 29 de janeiro de 2025, o principal plano do governo para reformar o sistema de aposentadorias, gerido pelo setor privado e imposto pela ditadura de Augusto Pinochet (1973-1990). Com a reforma aprovada pelo Congresso, as empresas passarão a contribuir com 8,5%, enquanto os trabalhadores continuarão contribuindo com 10% da renda para a composição do fundo previdenciário. Pelo sistema herdado da ditadura, apenas o empregado contribuía com 10% de seu salário para as administradoras privadas de fundos de pensão, que, por sua vez, geriam esses recursos.

Disponível em: https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/.
Acesso em: 13 jun. 2025 (adaptado).

A partir dos textos apresentados, que abordam diferentes sistemas previdenciários, é correto afirmar que um ponto em comum entre o modelo previdenciário brasileiro e o novo modelo chileno é a

A política tributária vigente em cada país.

B obrigatoriedade de contribuição patronal.

C tendência deficitária dos sistemas previdenciários.

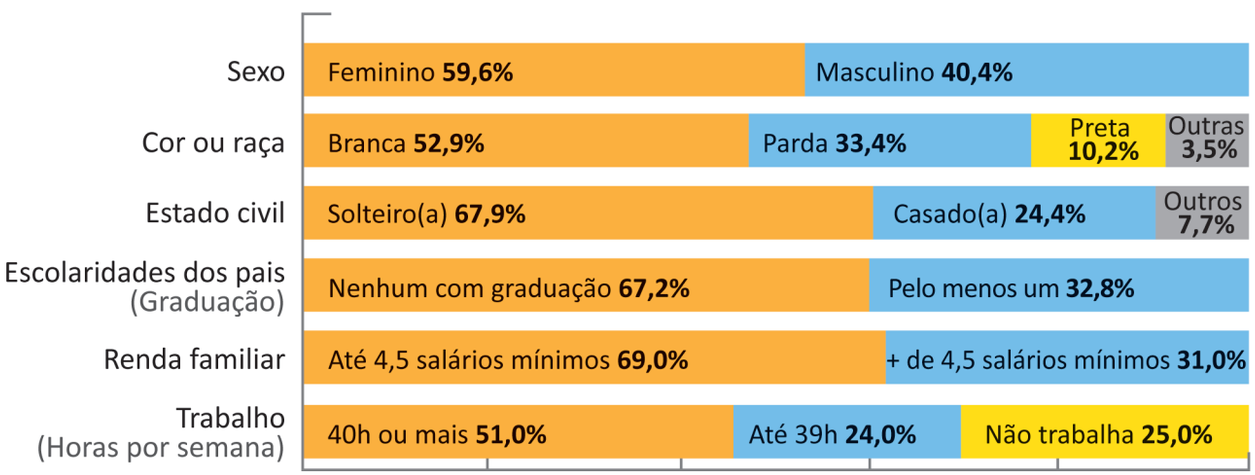
D negligência quanto às mudanças no perfil etário dos países.

R18042025 - 18_Administracao.indb 7 09/10/2025 10:15:17

QUESTÃO 08

TEXTO 1

Características predominantes dos estudantes – Enade 2022



Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/. Acesso em: 4 jun. 2025 (adaptado).

TEXTO 2

De acordo com o questionário respondido pelos inscritos no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) em 2022, os estudantes concluintes são, predominantemente, pessoas do sexo feminino, brancas, solteiras, com pais sem graduação, com renda familiar de até 4,5 salários mínimos, que trabalham 40 horas semanais ou mais. Na educação presencial, a maioria dos concluintes são jovens de até 24 anos de idade, ao passo que, no ensino a distância (EaD), a faixa etária predominante é a dos 31 aos 40 anos. Os resultados apresentam também o número de concluintes que receberam subsídios ou bolsas para custear o ensino superior. Os auxílios incluem o Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) e o Programa Universidade Para Todos (Prouni). Os dados apontam que 31,6% dos estudantes que responderam aos questionários são beneficiados por subsídios ou financiamentos públicos; 18,2% dos concluintes de instituições públicas e 2,8% de instituições privadas receberam algum tipo de auxílio-permanência; 43,1% dos concluintes de instituições privadas receberam algum tipo de bolsa; e 9,9% recebem algum tipo de financiamento.

Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/enade/. Acesso em: 4 jun. 2025 (adaptado).

Considerando-se as informações dos textos apresentados, é correto afirmar que, para corrigir distorções sociais históricas no Brasil, são necessárias

A políticas públicas que garantam a ampliação do acesso de homens ao ensino superior, em prol da paridade de gênero em setores sociais estratégicos.

B ações governamentais com vistas a garantir a ampliação dos auxílios de permanência estudantil, especialmente para a parcela da população em situação de vulnerabilidade.

C campanhas publicitárias voltadas a estudantes concluintes de até 24 anos de idade, que tenham maior participação no mercado de trabalho, a fim de garantir sua permanência na modalidade EaD.

D medidas que incentivem mais jovens com renda familiar superior a 4,5 salários mínimos a cursarem o nível superior, para garantir isonomia de acesso entre os distintos estratos da distribuição de renda.

QUESTÃO 09

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), menos de 6% dos municípios brasileiros com imigrantes possuem estrutura para gestão migratória. Na maioria dos estados e municípios do País, não há quantidade suficiente de servidores ou cidadãos que conheçam as condições sanitárias, econômicas, de saúde e de educação da população imigrante. Destaca-se também a dificuldade de comunicação enfrentada por imigrantes e refugiados: muitas vezes, profissionais de saúde se comunicam com esses indivíduos apenas por meio de aplicativos de celular, o que limita o atendimento nesse contexto. Também existem obstáculos para a integração dos filhos dessas pessoas nas escolas, como o preconceito por parte de colegas, sendo necessário desenvolver estratégias de integração, de forma complementar à realização de investimentos financeiros.

Disponível em: https://www12.senado.leg.br/radio/. Acesso em: 9 jun. 2024 (adaptado).

Considerando o exposto, assinale a opção que apresenta duas práticas que contribuiriam para minimizar as dificuldades de acesso de imigrantes aos sistemas de saúde e educação no Brasil, como as retratadas no texto.

A Ampliação de controles fronteiriços; cobrança por melhoria nos serviços públicos.

B Deportação de criminosos estrangeiros; censura à discriminação contra imigrantes.

C Limitação de concessão de vistos a imigrantes; rejeição à segregação racial ou étnica.

D Aprendizado de língua estrangeira por profissionais brasileiros; combate à xenofobia.

QUESTÃO 10

A desigualdade social é um problema estrutural no Brasil. Segundo relatório da Oxfam Brasil (2017), seis brasileiros têm uma riqueza equivalente ao patrimônio dos 100 milhões mais pobres da nação. Os 5% mais ricos detêm a mesma fatia de renda dos demais 95%. Uma mulher trabalhadora que ganha um salário mínimo mensal levará 19 anos para receber o equivalente ao que um super-rico recebe em um único mês. O relatório indica que, em 2022, por exemplo, os 10% mais ricos apropriaram-se de 51,5% da renda total do País, enquanto a fatia de 11,9% coube aos 0,1% mais ricos. Por outro lado, a metade da população de menor renda ficou com apenas 14,4% da renda total.

Disponível em: https://www.oxfam.org.br/um-retrato-das-desigualdades-brasileiras/a-distancia-que-nos-une/. Acesso em: 6 jun. 2025 (adaptado).

Conforme a perspectiva apresentada no texto, assinale a opção que indica uma estratégia socialmente justa para enfrentar a concentração de renda no Brasil.

A Elevar, no sistema tributário brasileiro, a taxação de impostos sobre consumo, prática amplamente adotada em países com baixos níveis de desigualdade.

B Reduzir a quantidade de programas de distribuição direta de renda, os quais contribuem para o aumento da desigualdade de renda por diminuírem o contingente de pessoas no mercado de trabalho.

C Isentar os mais ricos de pagar impostos sobre renda e patrimônio, o que estimularia investimentos produtivos, promoveria a geração de emprego e renda e beneficiaria, de forma direta, os mais pobres.

D Aplicar taxação progressiva sobre grandes fortunas e heranças, bem como sobre os rendimentos isentos provenientes da distribuição de lucros/dividendos e de determinadas aplicações financeiras das pessoas físicas.

QUESTÃO 11

TEXTO 1

Como resposta às mudanças climáticas, o Brasil tem ampliado o uso de fontes renováveis, como biocombustíveis e as fontes eólica e solar. No entanto, para criar uma trajetória progressiva de sustentabilidade ao longo do tempo, o País precisa considerar as relações socioeconômicas e ambientais, além das alterações na base tecnológica. Para isso, é fundamental considerar os impactos que a transição energética pode causar nas comunidades vulneráveis. Esses impactos podem ser positivos, mas também podem aprofundar as desigualdades vivenciadas por essas comunidades.

Disponível em: https://www.epe.gov.br. Acesso em: 8 jun. 2025 (adaptado).

TEXTO 2

Iniciada em meados de 2021, a instalação de um parque solar no município de Santa Luzia passou a impactar a comunidade quilombola de Pitombeira, situada no município vizinho de Várzea, no semiárido paraibano. Moradores passaram a sentir os impactos do desmatamento da vegetação nativa da Caatinga: deslocamento e(ou) morte de animais silvestres; aumento do trânsito e de pessoas "de fora"; rachaduras de casas e cisternas, em razão das explosões que foram realizadas durante a instalação dos painéis solares. Conforme uma liderança quilombola, os impactos serão sentidos a curto, médio e longo prazo. Estima-se que 335 hectares de mata nativa de Caatinga tenham sido completamente desmatados para a construção do parque mencionado. Houve o aterramento de riachos, açudes e lagoas no interior das fazendas, associado a ações de compactação e impermeabilização do solo.

CAVALCANTE, L. V. *et al*. As contradições da energia renovável no Semiárido: o caso da injustiça ambiental produzida por empreendimento de energia solar na Comunidade Quilombola Pitombeira (Paraíba – Brasil). **Revista Nera**, v. 28, n. 1, 2025 (adaptado).

Com base nos Textos 1 e 2, assinale a opção que apresenta três fatores relativos à transição energética que agravam as condições de vida de comunidades vulneráveis.

A Aumento descontrolado da fauna, perda de empregos e violação dos direitos humanos.

B Desenvolvimento de economia circular, deslocamento populacional e conflitos sociais.

C Necessidade de requalificação profissional, perda de territórios e desequilíbrio ambiental.

D Valorização do conhecimento científico, aumento da resiliência ambiental e ausência de participação social.

Área livre

QUESTÃO 12

TEXTO 1

Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e seu exercício de cidadania.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 25 maio 2025 (adaptado).

TEXTO 2

No caso da cultura, a lei voltou-se diretamente à promoção daquilo que conhecemos como acessibilidade cultural, que pode ser compreendida como um conjunto de medidas que visam à eliminação de barreiras e à promoção da participação plena das pessoas com deficiência em políticas, programas, projetos e ações culturais. Essas ações propiciam à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida a possibilidade de viver de forma independente e exercer seus direitos culturais.

Disponível em: https://www.gov.br/cultura. Acesso em: 25 maio. 2025 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, é correto afirmar que a acessibilidade cultural é efetivada não somente com o acesso de pessoas com deficiência a bens culturais, mas também com a

A inclusão dessas pessoas no mercado de trabalho, por meio de sua atuação como produtoras de cultura.

B restrição de acesso e participação dessas pessoas em eventos de arte e cultura nos quais ocorram grandes aglomerações.

C criação de eventos voltados a públicos formados por essas pessoas, a fim de manter a exclusividade de seu acesso aos bens culturais.

D manutenção de políticas de acessibilidade, as quais dispensam a participação da sociedade civil e da iniciativa privada, por se tratar de responsabilidade do Estado.

QUESTÃO 13

De acordo com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), no final de 2023, estimava-se que 117,3 milhões de pessoas em todo o mundo foram deslocadas à força, o que representa um aumento de 8%, ou 8,8 milhões de pessoas, em relação ao final de 2022. Esses dados revelam aumentos anuais sucessivos na quantidade de pessoas forçadas a se deslocar.

Disponível em: https://www.unhcr.org/global-trends-report-2023. Acesso em: 5 jun. 2025(adaptado).

Considerando-se essas informações e o que se refere aos movimentos migratórios no século XXI, é correto afirmar que os fluxos de pessoas forçadas a se deslocar

A ocorrem em direção aos países mais ricos e desenvolvidos, que abrigam a maioria da população refugiada do mundo, oferecendo serviços públicos e de acolhida de qualidade.

B intensificaram-se em direção aos países menos desenvolvidos, nos quais existem políticas migratórias mais flexíveis e melhor infraestrutura para recepcionar populações refugiadas.

C aumentaram como consequência do fortalecimento dos direitos dos migrantes, do gerenciamento integrado de fronteiras entre os países e do desenvolvimento de políticas de acolhimento promovidas pela ACNUR.

D cresceram em decorrência do acirramento de conflitos e violações dos direitos humanos, com a maioria das pessoas vivendo em países vizinhos às suas nações de origem, onde também enfrentam barreiras sociais.

R18042025 - 18_Administracao.indb 11 09/10/2025 10:15:17

QUESTÃO 14

TEXTO 1

O cinema é um espetáculo e, salvo exceções, o filme não é concebido para ser um documento histórico. É feito em primeiro lugar para ser vendido, e não para ser conservado em um museu, ainda menos em arquivos. Isto, contudo, não o impede de deter funções sociais diferenciadas, exercidas por meio da imprensa profissional, da crítica e do discurso analítico recente. Nesses termos, a instituição cinematográfica produziu grandes categorias de classificação reformuladas pela televisão: jornais televisivos para informar, documentários para educar, ficção para distrair.

Os filmes de ficção são ainda mais suspeitos, uma vez que têm uma função de divertimento, ainda que não raro um divertimento sério, quando se trata de colocar grandes problemas humanos e culturais, como puderam também fazer o teatro e o romance. Esses, com efeito, impõem questões contemporâneas, ou mesmo tentam testemunhar diretamente, principalmente nos períodos de crise, para informar e registrar uma memória visual e sonora dos eventos. Em certos casos específicos, pode-se mesmo solicitar ao cinema assumir um papel social ou político.

LAGNY, M. O Cinema como Fonte de História. *In*: **Cinematógrafo**: um olhar sobre a História. Salvador: EDUFBA, 2009 (adaptado).

TEXTO 2

Ainda Estou Aqui levou o prêmio de Melhor Filme Internacional no Oscar 2025. Essa foi a primeira vez que o Brasil trouxe o troféu para casa. Baseado no livro de Marcelo Rubens Paiva, o filme trata da morte do pai do autor, durante o período da ditadura militar no Brasil, a partir do ponto de vista de sua mãe, Eunice Paiva. O político e engenheiro foi tirado de casa em 1971 por agentes do regime e nunca mais retornou. Até hoje, as circunstâncias da morte não foram totalmente esclarecidas e ninguém foi punido pelo crime. Milhões de pessoas assistiram ao longa-metragem nos cinemas. Em todo o mundo, a produção arrecadou mais de US$ 27,4 milhões.

Disponível em: https://brasildefato.com.br. Acesso em: 20 maio 2025 (adaptado).

Considerando o Texto 1, que aborda a arte e sua função social, e o Texto 2, que trata da repercussão internacional do filme **Ainda Estou Aqui**, assinale a opção correta.

A A obra cinematográfica mencionada é sobretudo um documento histórico, na medida em que retrata o período da ditadura militar e faz um registro detalhado do desaparecimento do pai de Marcelo Rubens Paiva.

B O cinema, assim como o teatro e o romance, constrói e produz sentidos, podendo criar significados variados, quanto a resgates históricos e representação social, mesmo em obras de entretenimento, como o filme mencionado.

C A função do cinema é entreter e divertir, sendo natural a omissão das temáticas históricas, políticas e sociais das narrativas de filmes de ficção, como no filme em questão, produzido a partir da visão de um familiar do personagem retratado.

D O longa-metragem em questão é emblemático, pois foi a primeira produção brasileira a ganhar o Oscar de melhor filme internacional, sendo a obra do cinema nacional mais vista e com a maior arrecadação de bilheteria já registrada no País.

QUESTÃO 15

Eventos climáticos extremos, como secas ou enchentes, estão se tornando cada vez mais frequentes e severos em razão da mudança climática. No entanto, as consequências da ocorrência desses eventos estão além das questões ambientais, uma vez que promovem o deslocamento involuntário de populações vulneráveis desencadeando uma complexa cadeia de impactos de natureza socioambiental, econômica, ecológica, jurídica, política, psicológica e até mesmo de identidade e pertencimento. O fenômeno do deslocamento forçado requer atenção e soluções eficazes para sua gerência, uma vez que a população afetada necessita de condições adequadas para sua sobrevivência a longo prazo. Assim, as cidades precisam desenvolver uma infraestrutura urbana capaz de responder às emergências, de se preparar de maneira proativa para futuros desafios e ainda de absorver e se adaptar a essas novas dinâmicas causadas por deslocamentos massivos, de forma a garantir a proteção e promoção dos direitos humanos dos deslocados internos.

MATIAS, A. M. M. Paradiplomacia e urbanismo: possíveis aliadas na proteção da dignidade da pessoa humana dos deslocados internos. LIMONGI. A. A.; SOLDANO G. (Org.). *In*: **Direito internacional do século XXI** [e-book]: desafios globais contemporâneos. Santos: Editora Universitária Leopoldianum, p. 91, 2025 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, assinale a opção correta sobre o deslocamento interno de populações vulneráveis.

A As cidades cumprem integralmente seu compromisso social ao implementar soluções urbanísticas que priorizam o atendimento emergencial aos deslocados internos.

B Os eventos climáticos extremos tendem a afetar uniformemente a população local, por isso os deslocados internos lidam de forma semelhante com os impactos negativos.

C A destruição de infraestrutura e a escassez de recursos como consequência da ocorrência de eventos climáticos extremos forçam a população local a se deslocar, transformando uma crise ambiental em uma crise humanitária.

D As cidades que recebem os deslocados internos crescem economicamente em função do aumento da oferta de mão de obra e, dessa forma, desenvolvem locais mais seguros e recursos adequados para essa população reconstruir suas vidas.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 13 09/10/2025 10:15:17

QUESTÃO DISCURSIVA

TEXTO 1

Os carros elétricos são uma tendência global cada vez mais forte no mercado automobilístico. De acordo com a Associação Brasileira de Veículos Elétricos (ABVE), as vendas desse tipo de veículo no Brasil aumentaram mais de 43% em 2024, o que sinaliza oportunidades em diferentes aspectos da indústria, do comércio e do serviço.

Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/. Acesso em: 3 abr. 2025 (adaptado).

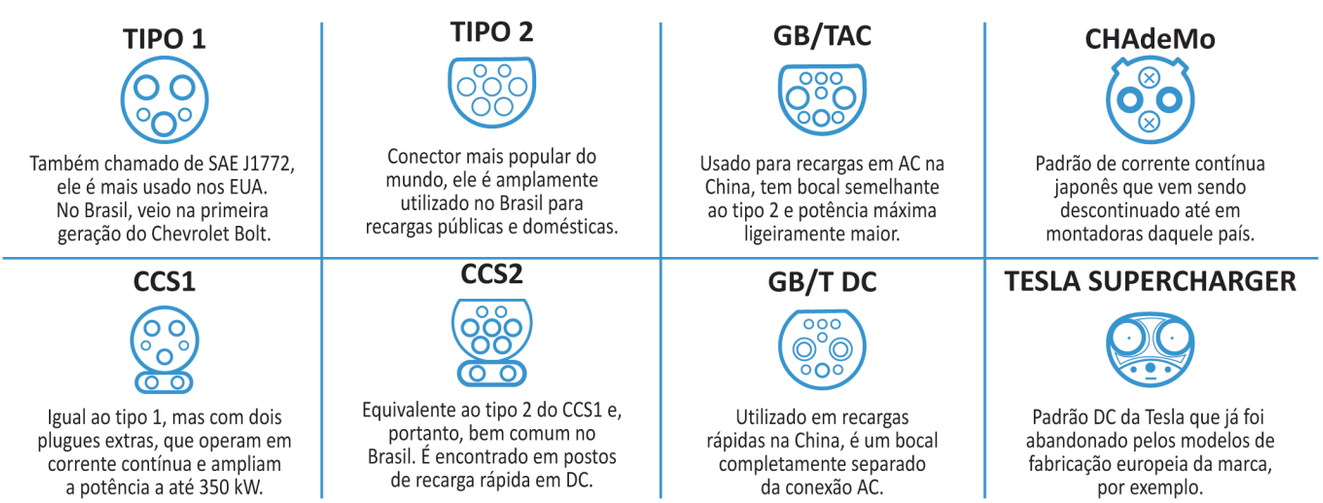
TEXTO 2

Considerando as potencialidades do mercado de carros elétricos, muitas organizações vêm buscando inovações no sistema de recarga desses veículos e no desenvolvimento de diferentes conectores. A recarga pode ser classificada de acordo com a máxima eletricidade disponibilizada e, além de indução de energia por cabeamento, há a indução sem fio, denominada WPT (*Wireless Power Transfer*).

SOUZA, C. C. R.; HIROI, J. O mercado de carros elétricos no Brasil: análise de entraves e sugestões para expansão. **Práticas em contabilidade e gestão**, v.9, n. 1, p. 1-19, 2021 (adaptado).

TEXTO 3

A figura a seguir apresenta tipos de conectores usados em sistemas de recarga de carrros elétricos.



Disponível em: https://quatrorodas.abril.com.br/. Acesso em: 22 ago. 2025.

A partir dessas informações e considerando as tendências e potencialidades do mercado de carros elétricos no Brasil, faça o que se pede nos itens a seguir.

a) Apresente uma oportunidade de negócio nesse mercado, justificando por que ela é factível. (valor: 2,0 pontos)

b) Defina o público-alvo da oportunidade abordada no item anterior e cite quatro estratégias de segmentação de mercado — uma demográfica, uma geográfica, uma psicográfica e uma comportamental — em relação a esse público, detalhando cada uma delas. (valor: 4,0 pontos)

c) Quanto aos possíveis efeitos desse mercado no Brasil, aborde, de forma justificada, um efeito econômico positivo, um efeito econômico negativo, um efeito socioambiental positivo e um efeito socioambiental negativo. (valor: 4,0 pontos)

1901_DISCURSIVA_Administração_REGULAR.indd 14 09/10/2025 11:26:43

R180420251 5

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

1901_DISCURSIVA_Administração_REGULAR.indd 15 09/10/2025 11:26:44

QUESTÃO 16

Um empreendedor procurou a incubadora de negócios de uma universidade e solicitou auxílio para estruturar um modelo de negócios voltado à venda de fertilizantes organominerais com tecnologia de liberação lenta de nutrientes. Após acompanhamento metodológico, foi desenvolvido um *Business Model Canvas* como instrumento para compreender a complexidade estrutural do empreendimento em fase de concepção, conforme mostra a seguinte figura.

PARCEIROS-CHAVE	SEGMENTO DE CLIENTES	ESTRUTURA DE CUSTOS
Universidades e institutos de pesquisa para inovação e testes de campo. Cooperativas e associações de produtores para a difusão do produto. Distribuidores e lojistas parceiros. ONGs e instituições de fomento à agroecologia. Agências certificadoras (para selos de produto sustentável).	Produtores rurais de pequeno, médio e grande porte. Jardineiros profissionais e paisagistas urbanos. Viveiristas e produtores de mudas que priorizam insumos orgânicos e de qualidade. Cooperativas agrícolas e hortas urbanas comunitárias.	Matérias-primas orgânicas e minerais (locais e importadas). Mão de obra especializada em P&D, produção e consultoria. Investimentos em marketing e educação digital. Custos logísticos (armazenagem, fretes e distribuição).
RECURSOS-CHAVE	**ATIVIDADES-CHAVE**	**FONTES DE RECEITA**
Planta de produção moderna e escalável. Equipe multidisciplinar. Plataforma digital integrada. Propriedade intelectual: fórmulas exclusivas, *know-how* técnico.	Pesquisa & Desenvolvimento. Controle de qualidade e certificações ambientais. Logística eficiente e gestão de estoques. Marketing digital e produção de conteúdo educativo.	Venda de fertilizantes organominerais (linhas específicas para cada perfil de cliente). Consultorias e serviços técnicos especializados (sob demanda).
CANAIS	**RELACION. CLIENTE**	**PROPOSTA DE VALOR**
Plataforma de *e-commerce* própria. Lojas físicas parceiras. Feiras agropecuárias.	Plataforma educacional on-line. Consultoria técnica contínua e personalizada. Suporte técnico *omnichannel*.	Fertilizantes organominerais de alta perfomance e baixos impactos ambientas.

Considerando os elementos que compõem o *Business Model Canvas*, assinale a opção que apresenta o principal diferencial competitivo que essa empresa pretende consolidar no mercado.

A As atividades-chave de logística eficiente e gestão do estoque.
B O relacionamento com os clientes em plataformas *omnichannel*.
C Os canais de distribuição com uma plataforma *e-commerce* própria.
D A proposta de valor voltada à sustentabilidade e ao aumento da produtividade.

QUESTÃO 17

Uma organização do setor de serviços logísticos vem enfrentando atrasos recorrentes nas entregas de encomendas, o que tem comprometido a eficiência operacional e a satisfação dos clientes. Com o intuito de diagnosticar e solucionar o problema, o gestor da organização optou por aplicar ferramentas de gestão da qualidade. Após a análise de um conjunto de 100 ocorrências de atrasos registradas em um período de 30 dias, a equipe de qualidade empregou a ferramenta (1), por meio da qual foi possível identificar e quantificar as causas mais recorrentes, conforme a tabela a seguir.

Motivo Identificação	Frequência
Falha no sistema de roterização	45
Ausência de motoristas	33
Veículos com manutenção atrasada	12
Erros no endereço do cliente	6
Condições climáticas adversas	3
Atraso na liberação do estoque	1

A partir da interpretação dos dados, observou-se que 78% das ocorrências eram referentes à falha no sistema de roteirização e à ausência de motoristas. Diante disso, o gestor de qualidade definiu a falha no sistema de roteirização como prioridade para aprofundamento da análise.

Para esse fim, foi utilizada a ferramenta (2), que possibilitou a identificação de causas-raízes, categorizadas da seguinte forma:

- **Máquinas:** servidores instáveis; lentidão no carregamento de rotas.
- **Métodos:** algoritmo de roteirização desatualizado; ausência de critérios de priorização de entregas.
- **Materiais:** problemas de qualidade com o combustível utilizado nos veículos.
- **Mão de obra:** falta de capacitação da equipe para intervenções manuais em situações de falha.
- **Meio ambiente:** alterações no tráfego urbano não integradas ao sistema.
- **Medidas:** ausência de monitoramento sistêmico de falhas operacionais.

A fim de estruturar um plano de ação eficaz, o gestor agora precisa priorizar a resolução das causas-raízes identificadas. Para isso, busca empregar a ferramenta (3), com o objetivo de avaliar os fatores com base em critérios como gravidade, urgência e tendência de agravamento.

Com base nesse cenário, assinale a opção que indica, respectivamente, as ferramentas (1), (2) e (3).

A Análise Estatística de Processos; Ciclo PDCA; FMEA.
B Análise de Pareto; Diagrama de Ishikawa; Matriz GUT.
C Análise de Pareto; Ciclo PDCA; Diagrama de Dispersão.
D Análise Estatística de Processos; Diagrama de Ishikawa; Histograma.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 17 09/10/2025 10:15:18

QUESTÃO 18

Marisa Maiô é uma personagem que existe apenas na Internet, embora o realismo dos vídeos em que aparece seja perfeitamente capaz de enganar nossos sentidos. Quem assiste pelo celular pode facilmente acreditar que está diante de um programa real, tamanha a fidelidade visual e sonora. Trata-se de uma paródia dos programas de auditório televisivos, em que o caráter "mundo cão" rende piadas tão insólitas quanto o fato de ser comandado por uma apresentadora trajando roupa de banho e salto alto. Essa poderia ser apenas "coisa de gente jovem", mas seu sucesso simboliza algo maior. Não é de hoje que figuras virtuais fazem sucesso na Internet, tanto que a influenciadora virtual Lu do Magalu arrebanhou mais de 30 milhões de seguidores, ganhando notoriedade mundial.

LEME, Á. Por que você precisa saber quem é Marisa Maiô. **Revista Veja**. Disponível em: https://veja.abril.com.br/coluna/. Acesso em: 14 jun. 2025 (adaptado).

Para a elaboração de avatares hiper-realistas como os citados no texto, seus criadores normalmente passam por processos criativos robustos, que se iniciam com uma compreensão do público-alvo, seguida da definição de um foco para o projeto e da ideação de uma solução. Após isso, eles constroem um protótipo, que é submetido a teste e aprimoramento, para, enfim, realizar a implementação da nova ideia no mercado.

Considerando o contexto apresentado, a metodologia para a elaboração de soluções de problemas complexos tem sido conceituada na literatura sobre gestão da inovação como

A *Design Thinking.*

B *Outbound Marketing.*

C *Business Model Canvas* (BMC).

D *Minimum Viable Product* (MVP).

QUESTÃO 19

Em uma empresa que atua em território nacional, a equipe de vendas regional é composta por profissionais de diferentes gerações: *Baby Boomers*, Geração X, Geração Y (*Millennials)*, Geração Z e um estagiário da Geração *Alpha*. No início de um novo ciclo trimestral, o gerente propôs revisar as metas e os resultados esperados para aumentar a aderência da equipe e para melhorar o seu desempenho. Durante a reunião de negociação, percebe-se um impasse: os *Baby Boomers* mostram resistência às metas de virtualização de atendimento, enquanto os membros da Geração Z e da Geração *Alpha* solicitam mais atividades virtuais e autonomia. Os *Millennials* e os membros da Geração X propõem metas de atividades mistas (presenciais e virtuais) e valorizam o *feedback* constante.

A gerência está diante de um desafio comum no cenário contemporâneo: conciliar expectativas e práticas de diferentes gerações para alcançar as metas coletivas. O gerente decide aplicar a técnica de mediação baseada em interesses, para estabelecer um plano de ação conjunto e integrado.

Quanto à prática escolhida para a gestão do conflito instalado, o gerente deve

A priorizar as demandas da geração mais experiente, para favorecer o respeito à hierarquia, fortalecendo o controle sobre os processos e evitando rupturas nas metas.

B personalizar as metas, para aplicar modelo de monitoramento individualizado, intensificando a competição entre os profissionais da empresa das diferentes gerações.

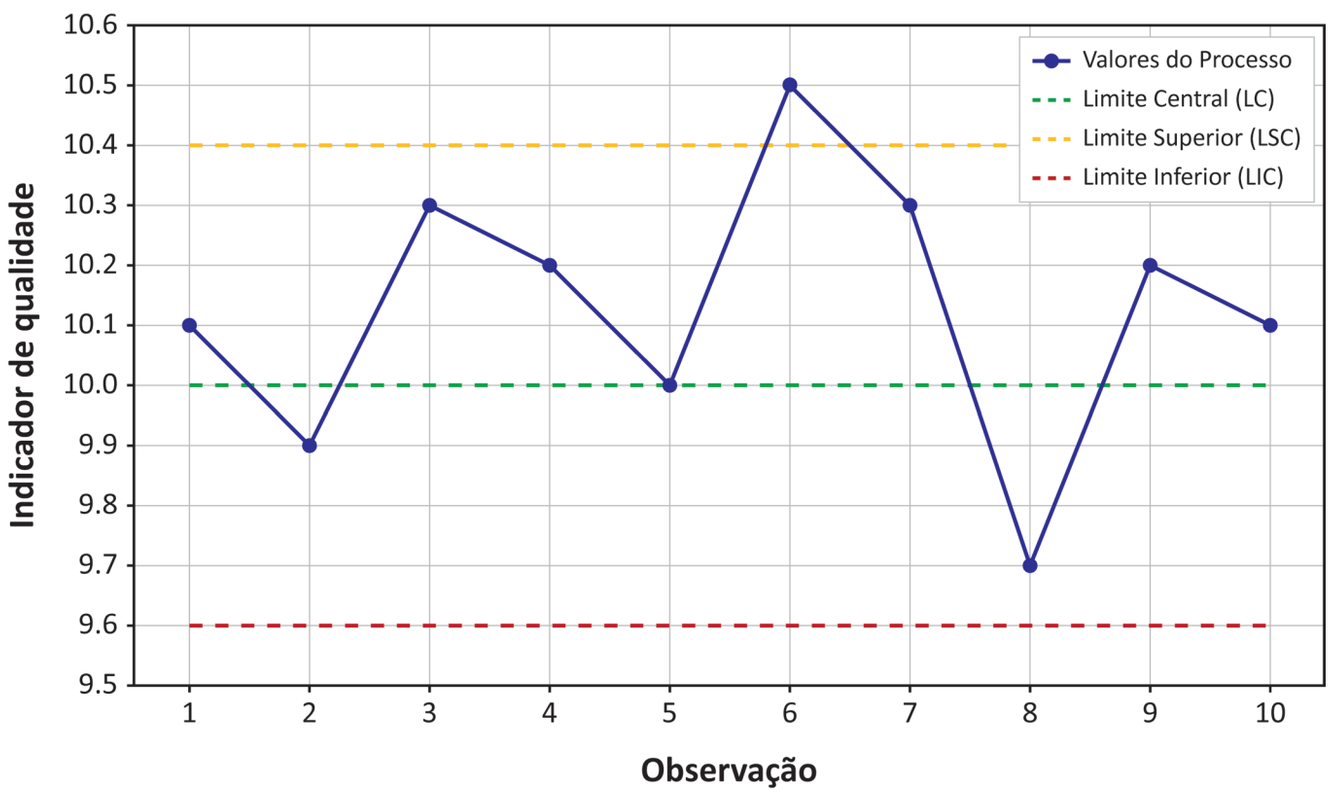
C valorizar as gerações mais jovens, para estimular a inovação e acelerar os processos de decisão, tornando as metas mais modernas e adaptadas ao futuro da organização.

D promover a escuta ativa, para equilibrar os interesses da equipe, permitindo a sinergia entre gerações, criando um ambiente colaborativo com metas realistas e engajadoras.

R18042025 - 18_Administracao.indb 18 09/10/2025 10:15:18

QUESTÃO 20

Uma fábrica de motopeças produz lanternas para motocicletas a partir da montagem de vários componentes, a qual demanda mão de obra especializada e engajada para que o produto final tenha o padrão de qualidade exigido pela montadora. Para monitorar o processo de montagem das lanternas, o setor de gestão da qualidade criou um gráfico de controle que monitora o valor do indicador de qualidade do produto final. Para esse processo de montagem, consideram-se aceitáveis os valores dentro do Limite Superior (LSC) e Limite Inferior (LIC) do gráfico a seguir.



Com base na análise do gráfico, é correto afirmar que o processo requer atenção porque

A 10% das observações estão fora dos limites aceitáveis.
B 90% das observações estão fora dos limites aceitáveis.
C há uma tendência de observações com valores abaixo do limite central.
D o intervalo de aceitação deveria ser ampliado para incluir todas as observações.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 19 09/10/2025 10:15:19

QUESTÃO 21

Uma empresa do ramo de café divulgou os seguintes dados do seu último trimestre.

Descrição	Valor (em R$ mil)
Receita líquida	800
Lucro líquido	50
Ativo circulante	300
Passivo circulante	150
Patrimônio líquido	800
Caixa e equivalente de caixa	50

Os recursos alocados em estoque são líquidos, e as contas a receber são decorrentes de vendas no cartão de crédito, sem risco de inadimplência e recebimento garantido. Apesar de registrar lucro, o setor financeiro identificou sinais de alerta quanto à capacidade de pagamento a curto prazo, especialmente diante do cenário macroeconômico de inflação acumulada de 5,32% (IPCA) e taxa Selic de 15% ao ano, que ampliaram os custos de financiamento e reduziram o consumo.

Considerando-se essa situação e o que se refere à lucratividade, à rentabilidade e à liquidez, é correto afirmar que a empresa apresenta margem líquida e rentabilidade sobre o patrimônio líquido de

A 6,25%, inferior à taxa Selic e próxima da inflação, com liquidez corrente de 2,00, o que demonstra capacidade de pagamento de suas dívidas de curto prazo.

B 16,67%, superior à taxa Selic e à inflação, com liquidez imediata de 0,33, o que revela insuficiência de suas disponibilidades para pagar o passivo circulante.

C 16,67%, superior à taxa Selic e à inflação, com liquidez imediata de 2,00, o que indica capacidade de cobrir as dívidas de curto prazo com suas disponibilidades.

D 6,25%, inferior à taxa Selic e próxima da inflação, com liquidez corrente de 0,33, o que demonstra poucos recursos no caixa para quitar suas dívidas de curto prazo.

QUESTÃO 22

Uma equipe de empreendedores, ao realizar estudo de pré-viabilidade de um novo serviço de entrega rápida por aplicativo em uma cidade de médio porte, elaborou dois cenários financeiros para o primeiro ano de operação, apresentados na tabela a seguir (valores em R$).

Item	Cenário Otimista	Cenário Pessimista
Receita Bruta	1 300 000	700 000
(–) Custos Variáveis	(500 000)	(450 000)
(–) Custos Fixos	(300 000)	(300 000)
(=) Resultado Líquido	**500 000**	**–50 000**

Estudos de mercado prévios apontam uma probabilidade de 50% de ocorrência do cenário otimista e 50% do cenário pessimista. A taxa mínima de atratividade (TMA) para os empreendedores é de 20% ao ano. Para efeito do estudo, foi considerado que os fluxos de caixa estimados do primeiro ano se repetirão à perpetuidade, sem a incorporação de taxa de crescimento dos fluxos de caixa.

Nessa situação, o investimento inicial máximo admissível para viabilizar o projeto é igual a

A R$ 450 000.
B R$ 1 000 000.
C R$ 1 125 000.
D R$ 2 250 000.

QUESTÃO 23

Determinada indústria familiar atua há mais de duas décadas na produção de massas frescas, molhos e produtos artesanais voltados ao mercado regional. Com o crescimento da demanda e o aumento das exigências sanitárias, a empresa pretende iniciar, em 2026, um projeto estratégico de gestão do conhecimento, com o objetivo de reduzir os riscos de contaminação nos alimentos produzidos. Apesar da tradição e do reconhecimento pela qualidade, a empresa enfrentava um desafio comum a muitas empresas familiares: somente poucos trabalhadores experientes, muitos deles membros da própria família, detinham o conhecimento relativo aos processos de produção, às boas práticas e ao controle de qualidade. Esse conhecimento tácito, não documentado, representava um risco real, especialmente em caso de substituição de pessoal, férias, treinamentos insuficientes ou mudanças operacionais.

Diante disso, foi realizado um diagnóstico inicial da empresa, o qual revelou o seguinte quadro: ausência de manuais padronizados de boas práticas de fabricação; treinamentos informais, sem registro ou acompanhamento sistemático; falhas pontuais em procedimentos de higienização e armazenamento; e baixa rastreabilidade de decisões e correções feitas no dia a dia da produção. Com a implantação desse projeto estratégico, a empresa objetiva não apenas proteger a saúde do consumidor, mas também fortalecer sua competitividade e assegurar a sustentabilidade do negócio a longo prazo, mantendo o legado familiar com profissionalismo e responsabilidade.

Nessa situação, para que a empresa alcance seus objetivos, a estratégia fundamental para a implantação do projeto de gestão do conhecimento é

A realizar treinamentos externos com vistas à atualização do conhecimento tácito da equipe e do saber prático acumulado ao longo dos anos, que devem ser substituídos por abordagens mais inovadoras e profissionalizadas.
B mapear e registrar o conhecimento crítico que está concentrado nas pessoas mais experientes e transformá-lo em procedimentos formais e acessíveis, por meio de processos que envolvam ativamente todos os trabalhadores.
C contratar profissionais externos e centralizar neles o conhecimento referente à empresa, de modo a garantir o controle e o sigilo sobre os processos produtivos e evitar que a gestão familiar modifique eventuais procedimentos que esses profissionais venham a estabelecer.
D incentivar o uso de sistemas digitais por trabalhadores mais novos da empresa e apoiar o uso de métodos tradicionais pelos funcionários mais antigos, o que evitaria a resistência destes às mudanças e asseguraria uma transição mais rápida dos membros da organização.

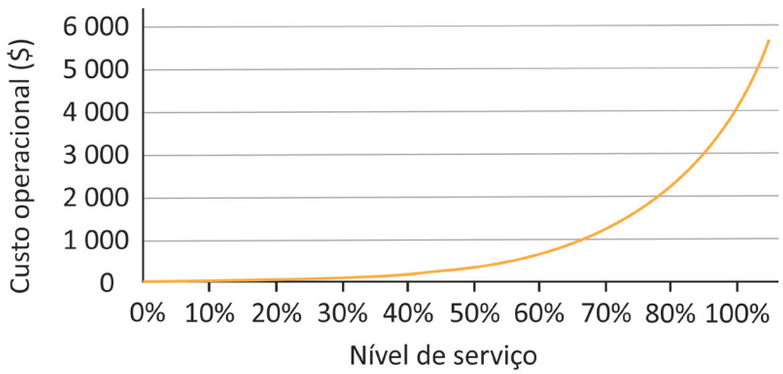
Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 21 09/10/2025 10:15:19

QUESTÃO 24

TEXTO 1

A literatura especializada em logística empresarial destaca uma correlação direta entre o nível de serviço ao cliente e os custos operacionais associados. Elevar o nível de serviço a patamares próximos de 100% torna-se progressivamente inviável sob o ponto de vista econômico, dado o crescimento exponencial dos custos logísticos necessários para tanto. A figura a seguir ilustra essa relação.



MORAIS, R. R. de. **Logística Empresarial**. Curitiba: Intersaberes, 2015. p. 50 (adaptado).

TEXTO 2

As organizações orientadas por estratégias logísticas avançadas, como é o caso da Amazon, adotam políticas voltadas ao incremento significativo do nível de serviço, mesmo diante dos desafios operacionais implicados. Para sustentar essa abordagem, a Amazon tem investido fortemente na utilização de modelos de inteligência artificial (IA) para prever a demanda por produtos com elevada acurácia. Esses modelos são treinados com uma ampla variedade de dados, tanto internos, a exemplo dos históricos de vendas e do comportamento do consumidor, quanto externos, como variáveis sazonais e macroeconômicas. O uso desses dados alimenta algoritmos de *machine learning* que viabilizam a previsão precisa da demanda, a alocação eficiente de estoques e a otimização das operações logísticas, com efeitos diretos na redução dos tempos de entrega e no aumento da satisfação do cliente. As mudanças previstas estão explicitadas em fala recente do CEO da empresa: “é difícil saber exatamente aonde isso vai chegar ao longo do tempo, mas, nos próximos anos, esperamos que isso reduza nossa força de trabalho corporativa total à medida que obtivermos ganhos de eficiência usando IA extensivamente em toda a empresa”.

MARUF, R. Amazon alerta: IA reduzirá força de trabalho no futuro. **CNN Brasil**. São Paulo, 17 jun. 2025. Disponível em: https://www.cnnbrasil.com.br/economia/. Acesso em: 23 jun. 2025 (adaptado).

Considerando o caso da Amazon e as implicações do uso de IA no planejamento logístico, assinale a opção correta.

A O uso de IA para prever a demanda pode substituir os investimentos em políticas de reposição e planejamento de estoques, uma vez que elimina as incertezas na cadeia de suprimentos da empresa.

B O aumento do nível de serviço, viabilizado pela IA, reduz a necessidade de controle de estoques, o que torna viável a adoção universal do sistema *just in time*, considerando-se a natureza da demanda.

C A reorganização dos processos operacionais a partir da adoção de sistemas baseados em IA contribui para achatar a curva dos custos operacionais, diminuindo o impacto financeiro do aumento do nível de serviço logístico.

D Os sistemas de IA, ao priorizarem a automação e a eficiência operacional, permitem uma elevação significativa do nível de serviço, mesmo que os investimentos necessários para operá-los prejudiquem as margens de lucro da empresa.

QUESTÃO 25

Uma rede nacional de *fast food* implementou um novo modelo de atendimento, com foco na padronização dos processos operacionais e na adoção de ferramentas digitais de autosserviço, buscando aumentar a eficiência e a experiência do consumidor. Nesse processo de reestruturação, a empresa implementou *totens* digitais de autoatendimento e um aplicativo para a realização de pedidos por celular, além de ter reduzido o número de caixas presenciais, para estimular o uso das ferramentas digitais. Seis meses após a implementação, foi realizada uma pesquisa de satisfação do tipo NPS (*Net Promoter Score*), que revelou os seguintes resultados.

Indicador	Desempenho inicial	Desempenho pós-implementação
NPS	−14	+4
Tempo médio de atendimento	18 min.	13 min.
Erros em pedidos	2,3%	8,5%

Sabe-se que o NPS passou de −14 para +4, porém se manteve com concentração significativa de notas entre 7 e 8 no desempenho pós-implementação. Diante desses resultados, os gestores da empresa estão estudando as seguintes possibilidades, a fim de definir qual delas é a ação corretiva prioritária a ser realizada nesse momento.

I. Incrementar o número de terminais digitais disponíveis nos pontos de venda, de modo a reduzir filas e demonstrar compromisso com a modernização do serviço.

II. Reestruturar a interface dos sistemas digitais, com foco em usabilidade, design centrado no usuário e acessibilidade, de modo a reduzir falhas operacionais e aumentar a autonomia do cliente.

Nessa situação, os resultados apresentados revelam que a automatização do processo de atendimento

A reduziu o número de clientes detratores, devendo a empresa realizar prioritariamente a ação II.

B reduziu o número de clientes promotores, devendo a empresa realizar prioritariamente a ação II.

C aumentou o número de clientes detratores, devendo a empresa realizar prioritariamente a ação I.

D aumentou o número de clientes promotores, devendo a empresa realizar prioritariamente a ação I.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 23 09/10/2025 10:15:19

QUESTÃO 26

As mudanças rápidas no sistema da Terra comprometem recursos críticos de suporte à vida, com impactos sociais significativos já observados, e podem levar ao acionamento de pontos de inflexão capazes de desestabilizar esse sistema de maneira irreversível. Tais mudanças são, em sua maioria, impulsionadas por atividades sociais e econômicos baseadas em padrões insustentáveis de extração e consumo de recursos. As contribuições para as mudanças no sistema terrestre, bem como as consequências de seus impactos, variam consideravelmente entre grupos sociais e países. Dadas essas interdependências entre o desenvolvimento humano inclusivo e um sistema terrestre estável, é necessária uma avaliação de limites seguros e justos que leve em consideração tanto o equilíbrio quanto o bem-estar humano em uma estrutura integrada.

ROCKSTRÖM, J. *et al*. *Safe and just Earth system boundaries*. **Nature**, v. 619, n. 7968, p. 102-111, 2023 (adaptado).

Diante do contexto abordado, iniciativas multilaterais têm sido desenvolvidas para alinhar o progresso econômico com a conservação ambiental e a equidade social. Nesse cenário, destaca-se a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), composta pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que orientam empresas, governos e organizações da sociedade civil na adoção de práticas responsáveis.

Com base nas informações apresentadas e nos princípios da sustentabilidade empresarial, assinale a opção correta.

A A sustentabilidade corporativa deve ter como foco as questões de governança, na medida em que gerar lucratividade deve ser o objetivo prioritário das empresas, sendo a garantia da proteção social e ambiental uma finalidade secundária.

B A técnica de *greenwashing* tem demonstrado ser uma importante ferramenta de responsabilidade social corporativa e marketing para garantir o alcance de metas de sustentabilidade e criar uma imagem positiva de respeito ao meio ambiente.

C As práticas de *compliance* têm se consolidado como mecanismos fundamentais para assegurar que as organizações atuem em conformidade com normas legais, diretrizes éticas e padrões regulatórios, promovendo transparência e responsabilidade socioambiental.

D A ampliação da pegada de carbono é uma meta recorrente nas estratégias empresariais contemporâneas, uma vez que o aumento das emissões desse elemento, embora afete o consumo sustentável de recursos naturais, impulsiona o desenvolvimento econômico da organização.

Área livre

* R 1 8 0 4 2 0 2 5 2 5 *

QUESTÃO 27

Determinada empresa de logística que presta serviços de transporte de última milha para empresas de comércio eletrônico está desenvolvendo um novo projeto para aumentar a rastreabilidade das entregas em tempo real. Trabalham neste projeto os departamentos de transporte e o setor de informática. A diretoria deseja gerenciar o processo utilizando a ferramenta de mapeamento de processos SIPOC, acrônimo do inglês que significa *suppliers* (fornecedores), *inputs* (entradas), *process* (processo), *outputs* (saídas) e *customers* (clientes).

Considerando-se que o novo projeto deve ser resultado de colaboração interdepartamental e utilizar o SIPOC como ferramenta, o departamento de transporte e o setor de informática assumirão nessa situação o papel de

A fornecedores.
B entradas.
C clientes.
D saídas.

QUESTÃO 28

Uma empresa, atuante no setor de transporte coletivo urbano, enfrenta um contexto desafiador marcado pela redução contínua no número de passageiros. Os fatores que explicam essa tendência incluem o aumento das tarifas, a concorrência com plataformas de mobilidade sob demanda e a insatisfação dos usuários quanto à oferta de horários e rotas. Após análise do comportamento dos usuários, a organização identificou que o principal ponto crítico é a falta de acesso a informações atualizadas em tempo real, o que compromete o planejamento eficiente de deslocamentos por parte dos passageiros. Diante desse diagnóstico, a empresa busca uma solução que una agilidade no atendimento, viabilidade econômica e efetividade na comunicação com o público-alvo, especialmente os usuários conectados digitalmente. Para implementar essa solução, é indispensável considerar o ambiente de mudanças semanais constantes nos horários e itinerários.

Considerando os elementos do composto de comunicação, as diferentes plataformas de contato com o cliente e os princípios da gestão de serviços, assinale a opção que apresenta o canal adequado para mitigar o problema identificado nessa situação, com foco em eficiência comunicacional e custo-benefício.

A Canal de atendimento telefônico ativo, disponível durante o horário comercial, para atender às demandas dos usuários nos momentos de maior movimento.
B Comunicação visual redesenhada nos pontos de embarque, com a instalação de novos painéis informativos estáticos que contenham dados sobre linhas e horários fixos de operação.
C *Podcast* semanal, em que haja discussões entre especialistas em transporte coletivo urbano, bem como entrevistas com usuários a respeito de suas experiências e informações sobre as linhas de ônibus.
D Serviço de atendimento via *chatbot,* integrado a um aplicativo de conversas de uso massivo, com apoio de inteligência artificial, para fornecer informações personalizadas e instantâneas sobre rotas e horários.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 25 09/10/2025 10:15:19

QUESTÃO 29

Determinado negócio social une agricultura sustentável, capacitação socioprofissional e inclusão socioprodutiva, envolvendo, na cadeia de produção, alguns grupos específicos: agricultores familiares, mulheres, pessoas em situação de vulnerabilidade, refugiados e pessoas com deficiência. O negócio produz e comercializa insumos agroecológicos (hortaliças e biofertilizantes) de modo sustentável, com pouco uso de produtos químicos e com adoção de embalagens biodegradáveis, atendendo a demandas de todo o Brasil. A gestão colaborativa e a educação socioambiental são a base do negócio e fortalecem o estabelecimento de parcerias com instituições de ensino para fomento das perspectivas do negócio.

Nessa situação, esse tipo de modelo de negócio contempla práticas organizacionais de

A geração de renda a curto prazo, uma vez que estabelece parcerias com instituições de ensino.

B inclusão e diversidade, com melhoria de métricas dos *shareholders,* alinhadas a lógicas financeiras.

C resolução de problemas reais, ao promover segurança alimentar alinhada às demandas do comércio local.

D sustentabilidade e responsabilidade social alinhadas às perspectivas de *Environmental, Social and Governance (ESG).*

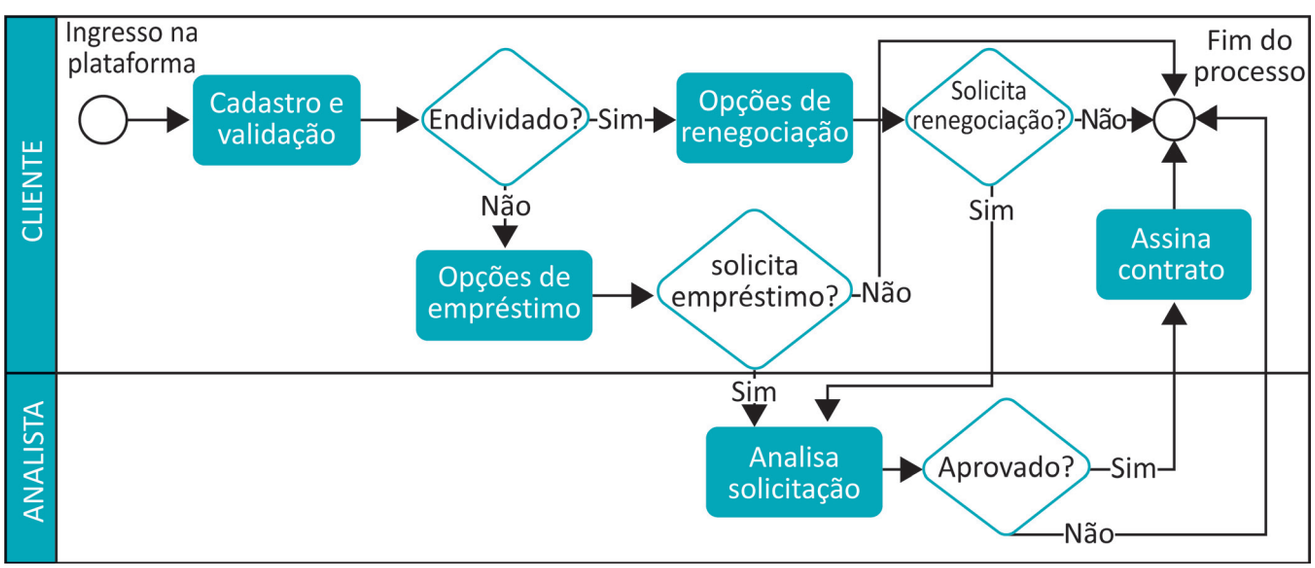
Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 26 09/10/2025 10:15:19

* R 1 8 0 4 2 0 2 5 2 7 *

QUESTÃO 30

Determinada *fintech* atua em soluções de crédito para pessoas físicas. Sua plataforma possibilita ao usuário conhecer e simular diversas alternativas de crédito, desde financiamentos de automóveis, reformas e imóveis até a renegociação de dívidas de outras instituições. A plataforma dessa *fintech* possui algumas operações automatizadas, como a validação do cadastro, e outras que dependem de aprovação do analista, como a liberação de crédito. A figura a seguir apresenta o mapeamento do processo de liberação de crédito da empresa.



Dados históricos indicam que 30% dos clientes que acessam o portal estão endividados. Destes, 4 em cada 10 clientes solicitam renegociação. Dos usuários que não estão endividados, 40% solicitam empréstimos. De maneira geral, 60% dos pedidos de empréstimo e renegociação são aprovados.

Considerando essa situação e o histórico da empresa, assinale a opção que apresenta a quantidade esperada de solicitações que serão encaminhadas ao analista caso 100 clientes acessem a plataforma e sigam o processo indicado.

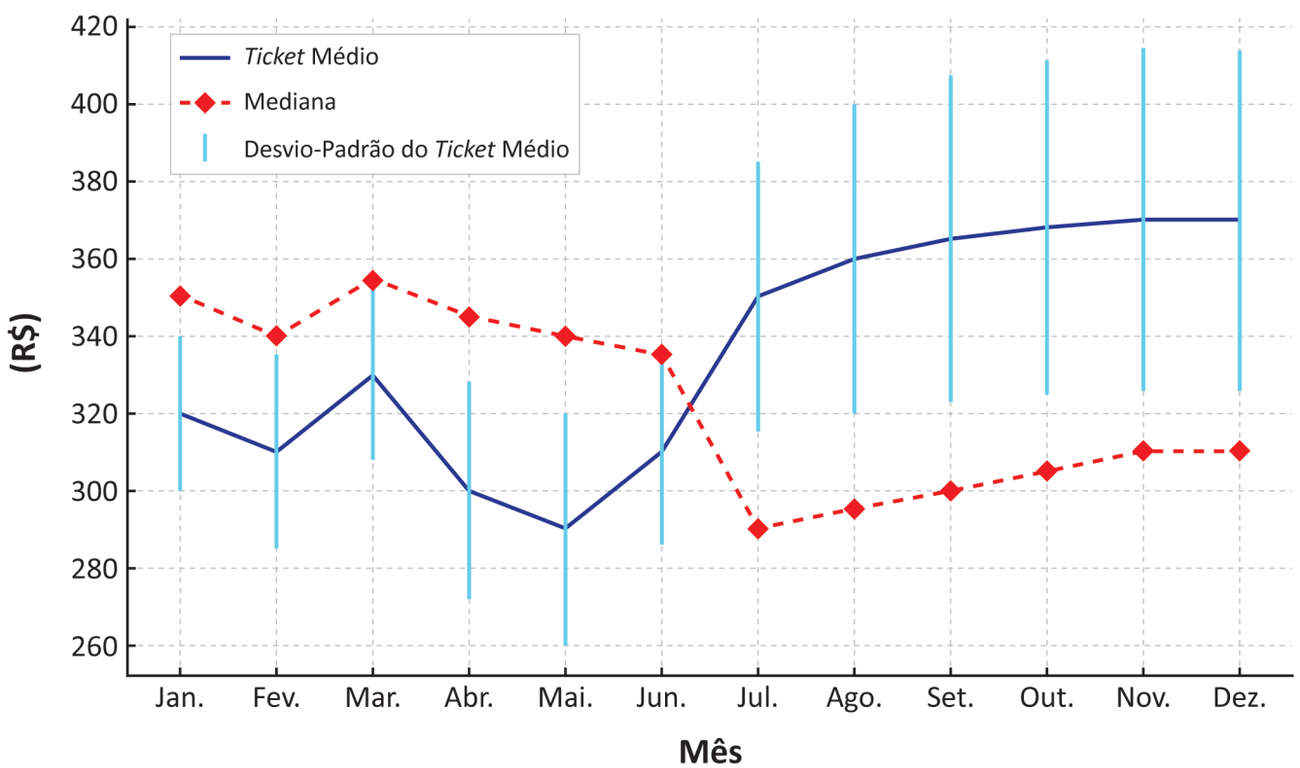
A 30
B 40
C 60
D 70

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 27 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 31

Determinada empresa que atua no setor varejista tem buscado estratégias para melhorar o desempenho financeiro e aumentar a competitividade no mercado local. No início do segundo semestre de 2024, a empresa decidiu implementar uma nova política comercial, com foco em atrair diferentes perfis de consumidores e estimular o volume de vendas. Para acompanhar os efeitos dessa mudança, a equipe de gestão financeira passou a monitorar mensalmente o *ticket* médio das vendas e a mediana dos valores transacionados, indicadores que refletem o comportamento de compra dos clientes ao longo do ano. O gráfico a seguir apresenta a evolução mensal desses dois indicadores ao longo de 2024, o que permite analisar os possíveis impactos da nova política sobre o perfil das vendas e sobre o resultado financeiro da empresa.



Considerando-se as informações apresentadas, é correto afirmar que a nova política comercial oportunizou, a partir do segundo semestre de 2024,

A crescimento simultâneo do *ticket* médio e da mediana das vendas, o que indica aumento generalizado no valor das transações e expansão da base de clientes.

B estabilidade simultânea no *ticket* médio e na mediana das vendas, o que reflete manutenção do perfil de consumo e equilíbrio no comportamento dos clientes.

C aumento do *ticket* médio acompanhado de mediana baixa, o que sugere concentração das vendas em poucas transações de alto valor e dependência de clientes pontuais.

D elevação proporcional do *ticket* médio e da mediana em todas as faixas de preço, o que aponta crescimento homogêneo do faturamento e diversificação da carteira de clientes.

R18042025 - 18_Administracao.indb 28 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 32

Uma empresa, especializada em produtos de alimentação saudável, está avaliando a realização de um investimento de R$ 300 000 para reforma e ampliação de seu espaço físico. Como parte de sua política financeira, a empresa adota decisões de financiamento baseadas em uma estrutura ótima de capital, que minimiza seu custo médio ponderado de capital (WACC). Com base em análises internas, a área financeira da empresa identificou que o comportamento do WACC em função da razão entre dívida e capitais próprios pode ser descrito pela seguinte função, em que $f(x)$ é o WACC e x é a razão entre dívida e capitais próprios.

$$f(x) = x^2 - x + 0{,}35$$

Sabe-se que o patrimônio líquido (capitais próprios) da empresa é de R$ 1 000 000 e que ela já opera exatamente no ponto ótimo de estrutura de capital, ou seja, naquele que minimiza o WACC. Diante disso, cabe à diretoria decidir quanto do novo investimento deverá ser financiado com recursos próprios e quanto deverá ser financiado com recursos de terceiros (novas dívidas), mantendo-se inalterada, pós-captação, a razão entre dívida e capitais próprios.

Nessa situação, para atender às necessidades descritas, o financiamento de R$ 300 000 deve ser realizado captando-se

A R$ 100 000 em dívidas e R$ 200 000 com recursos próprios.
B R$ 150 000 em dívidas e R$ 150 000 com recursos próprios.
C R$ 175 000 em dívidas e R$ 125 000 com recursos próprios.
D R$ 200 000 em dívidas e R$ 100 000 com recursos próprios.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 29 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 33

Um grupo de empreendedores está desenvolvendo o projeto de implantação de uma cafeteria localizada estrategicamente próxima a um polo de saúde de uma cidade metropolitana. Essa região recebe diariamente moradores de municípios vizinhos que se deslocam para realizar consultas médicas e exames especializados. A partir dessas informações, foram levantadas as oportunidades e as ameaças relevantes a seguir.

- **Oportunidades**: há um fluxo diário de pessoas, incluindo pacientes, acompanhantes e profissionais da área da saúde, o que garante uma demanda potencial contínua. Além disso, existe uma clara necessidade por locais confortáveis e acessíveis onde as pessoas possam aguardar consultas ou se alimentar com praticidade, o que posiciona a cafeteria como uma solução de conveniência. O mercado atual demonstra crescente interesse por alimentação saudável, o que possibilita um cardápio diferenciado, com foco em produtos funcionais, naturais e integrais.
- **Ameaças:** há sazonalidade e concentração de movimento em horários específicos, como manhãs e inícios de tarde, o que pode gerar períodos de ociosidade. A concorrência local, incluindo ambulantes e lanchonetes já estabelecidas, pode dificultar a entrada e a fidelização do público. Adicionalmente, a cafeteria está sujeita a regulamentações sanitárias rigorosas, o que exige alto padrão de controle e segurança nos processos. Por fim, o perfil socioeconômico dos clientes pode variar bastante, especialmente entre os que vêm de cidades vizinhas, o que exige uma estratégia de precificação equilibrada.

Com base nisso, foi estruturado um planejamento utilizando-se o BSC (*balanced scorecard*) para aproveitar as oportunidades e combater as ameaças.

Considerando essa situação, assinale a opção que apresenta uma ação que atenderia ao objetivo estratégico a partir da perspectiva do cliente do BSC.

A Estabelecer processos rigorosos de controle sanitário e padronização da operação para garantir conformidade e qualidade.

B Criar programas de fidelidade e parcerias com clínicas e laboratórios para oferecer benefícios a pacientes e profissionais da saúde.

C Implementar política de preços acessíveis e variados para atender a diferentes perfis de clientes, maximizando o faturamento ao longo do dia.

D Promover capacitação contínua dos trabalhadores com foco em atendimento humanizado aos clientes e conhecimento sobre alimentação saudável.

Área livre

QUESTÃO 34

Determinado programa de logística reversa, que conta com 4 mil pontos de coleta e 14 cooperativas parceiras no Brasil, permite que clientes descartem embalagens vazias de cosméticos, independentemente da marca. As embalagens devem estar vazias e podem ser de qualquer material, como plástico, vidro ou alumínio. A coleta acontece diretamente em lojas físicas e com revendedoras, e o material é destinado às cooperativas para triagem e reciclagem, o que promove impacto positivo socioambiental alinhado aos princípios de sustentabilidade e ESG *(Environment, Social, Governance)*.

Considerando-se a forma como esse programa opera, é correto afirmar que, se cada ponto de coleta receber 35 embalagens por dia, em um mês de 20 dias úteis, a quantidade de embalagens, em média, que cada cooperativa parceira precisará processar ao final do mês é igual a

A 98 000.
B 137 200.
C 200 000.
D 280 000.

QUESTÃO 35

Determinada empresa especializada em soluções tecnológicas para agricultura familiar implementou uma ação estratégica em parceria com cooperativas do interior da região Nordeste. A iniciativa visava aumentar o uso de sensores inteligentes para monitoramento climático, a fim de otimizar irrigação e colheita. Para avaliar a eficácia da ação e identificar padrões de adoção e impacto, a equipe de inteligência integrou dados internos (oriundos de pesquisa de adoção tecnológica com clientes) com dados públicos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Instituto Nacional de Meteorologia (INMET). A seguir são apresentados alguns dos indicadores.

Indicador	Valor Antes (2024)	Valor Atual (2025)	Variação
Propriedades com sensores instalados	320	880	175%
Produtividade média (kg/hectare)	1 950	2 430	24,60%
Consumo médio de água por propriedade (L/mês)	22 000	17 200	–21,80%
Satisfação com tecnologia (escala 0-10)	6,4	8,7	35,90%
Regiões com seca severa (dados INMET)	41%	48%	+7 p.p.

Considerando essas informações, bem como os conceitos de gestão da inovação, gestão de dados e inteligência aplicada à decisão, assinale a opção que apresenta a estratégia adequada a ser adotada por essa empresa para o próximo semestre.

A Manter o foco nas regiões atuais e suspender novas instalações até que a crise climática seja solucionada pelos órgãos federais.
B Reduzir os investimentos em tecnologia, considerando-se que a seca se intensificou e pode comprometer a eficiência dos sensores.
C Expandir o projeto para outras regiões com maior risco climático, utilizando os dados públicos e internos como justificativa e apoio à decisão.
D Interromper o projeto para avaliar se o aumento de produtividade será mantido nos próximos meses, antes de implementá-lo em outras regiões.

R18042025 - 18_Administracao.indb 31 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 36

Com a pandemia de Covid-19, trabalhadores passaram a repensar seus estilos de vida, invertendo o fluxo migratório e deslocando-se de grandes cidades para localidades menores, mesmo com redução de salário. Os profissionais da área de tecnologia agora decidem onde querem trabalhar. Para essas pessoas, São Paulo não é mais uma opção. Um dos destinos é o parque tecnológico localizado em Recife. O período trouxe uma mudança sobre o que os funcionários esperam do trabalho. "As pessoas viram que é possível fazer as coisas de uma maneira diferente e unir a flexibilidade que o setor da tecnologia oferece com a qualidade de vida", afirma uma especialista da área. Antes, uma profissional de tecnologia entrevistada trabalhava no modelo presencial. Com a mudança de cidade, veio também uma alteração no formato, que atualmente é 100% remoto. Em Recife, as empresas notaram que precisavam de um esforço especial para reter os talentos da própria região e atrair outros profissionais de localidades mais distantes. Isso proporciona uma experiência aos funcionários e os estimula a não migrarem para empresas de outras regiões do Brasil e do exterior.

Disponível em: https://www.terra.com.br/noticias/educacao/carreira/. Acesso em: 12 set. 2025 (adaptado).

Considerando o tema da reportagem apresentada, assinale a opção que indica os dois subsistemas de recursos humanos citados no modelo de negócio descrito no texto.

A Desenvolvimento e monitoramento de recursos humanos.
B Recrutamento e manutenção de recursos humanos.
C Capacitação e orientação de recursos humanos.
D Gestão e avaliação de recursos humanos.

QUESTÃO 37

Uma empresa que atua no segmento de comércio eletrônico e faz entregas de celulares, *tablets* e outros itens para todo o Brasil pretende expandir sua operação em determinada região e, para isso, deve decidir a quantidade de entregas a realizar na cidade A e na cidade B. O departamento de recursos humanos dispõe de 180 horas de trabalho para realizar as entregas em ambas as cidades, sendo que cada entrega na cidade A consome 2 horas e cada entrega na cidade B consome 1 hora. Para arcar com os custos da expansão, a empresa possui um orçamento de R$ 1 000. Sabe-se que cada entrega na cidade A custa, em média, R$ 4, ao passo que, na cidade B, cada entrega custa R$ 10. O departamento de logística estima que o lucro oriundo de cada entrega na cidade A seja de R$ 12 e que o lucro de cada entrega na cidade B seja de R$ 15.

Nessa situação, para maximizar seu lucro, a empresa deve realizar, nas cidades A e B, respectivamente,

A 0 e 100 entregas.
B 50 e 80 entregas.
C 80 e 50 entregas.
D 100 e 0 entregas.

Área livre

QUESTÃO 38

TEXTO 1

Determinada empresa de médio porte vem passando por uma reestruturação organizacional com demissões em massa previstas. A situação tem gerado rumores, queda na produtividade e insatisfação nos trabalhadores devido à falta de clareza nas informações. A alta liderança deverá comunicar as mudanças aos funcionários, mas tem receio de que isso cause pânico ou vazamento de informações sensíveis. Assim, optou-se por um plano de comunicação que envolvia as seguintes ações: comunicar as demissões sem desestabilizar as equipes; evitar mal-entendidos na interpretação; alinhar líderes e gestores para uma transmissão coerente da mensagem; definir os canais de comunicação, a estrutura da mensagem e os mecanismos de *feedback*.

TEXTO 2

Determinada *startup* lançou um novo aplicativo com enfoque em sustentabilidade, mas usuários estão criticando, nas redes sociais, a falta de acessibilidade que ele apresenta, pois foram utilizadas no design cores que dificultam a leitura para daltônicos. A equipe não antecipou essa ocorrência e havia divergências internas sobre como responder às críticas. Os gestores responsáveis pela comunicação estavam cientes da necessidade de admitir a falha sem prejudicar a credibilidade da *startup*. Diante disso, a estratégia utilizada para resolver essa situação foi divulgar um vídeo em que o CEO reconhece o erro e anuncia que serão feitos ajustes no aplicativo. Além disso, os funcionários foram engajados na solução por meio de um *workshop* interdepartamental para redesenhar o projeto do aplicativo. Um cronograma de atualizações transparente também foi implementado, com a entrega de relatórios semanais de progresso.

Considerando-se as situações apresentadas nos Textos 1 e 2, é correto afirmar que os planos de comunicação adotados objetivaram, em ambos os casos,

A treinar os gestores e os funcionários da empresa para adotar uma linguagem empresarial técnica, restrita aos clientes.

B seguir protocolos de comunicação tradicional, minimizando questionamentos internos à alta hierarquia organizacional.

C equilibrar informação, decodificação e transparência na compreensão da mensagem, minimizando os impactos negativos na organização.

D promover ações de comunicação mais flexíveis, omitindo informações estratégicas de modo a evitar danos nos processos comunicacionais.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 33 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 39

Em uma empresa de médio porte cuja atividade econômica principal é a fabricação metalomecânica, identificou-se a consolidação dos princípios de governança da agenda ESG *(Environment, Social, Governance)* como uma das prioridades para seu crescimento e expansão. Para uma organização ser de fato considerada ESG, ela precisa basear suas práticas nos três pilares – o ambiental, o social e o de governança. Entretanto, o debate a respeito desse conceito tem focado muito mais os aspectos ambientais e sociais, do que a importância da governança – o G da sigla.

Disponível em: https://www.crasp.gov.br/crasp/site/noticias/governanca-e-o-pilar-mais-complexo-do-esg. Acesso em: 20 maio 2025 (adaptado).

A partir das informações apresentadas no texto, assinale a opção que indica uma ação relacionada às diretrizes de governança.

A Gestão de resíduos utilizados no processo produtivo da empresa, com o emprego de tecnologias inovadoras para transformar resíduos em energia.

B Averiguação das necessidades da comunidade local onde a empresa está localizada e implementação de ações de parcerias com seus *stakeholders*.

C Implantação de conjunto de procedimentos com o objetivo de manter a empresa conforme as regras vigentes, sejam elas internas ou externas, visando fomentar uma cultura ética.

D Sensibilização e treinamento de todos os colaboradores da organização, com o objetivo de promover o conhecimento de políticas de *compliance*, a ética corporativa e a adoção de mecanismos de transparência.

Área livre

QUESTÃO 40

Uma empresa que fabrica iogurte e queijos variados vem apresentando problemas de clima organizacional e de desempenho dos trabalhadores, o que tem influenciado diretamente os resultados. Apoiada em uma história familiar de 53 anos, a empresa possui dois diretores, ambos filhos da fundadora e atual presidente. O principal desafio é referente à disputa interna entre esses diretores pela presidência da empresa, o que tem sido determinante para gerar um ambiente de desconfiança e desmotivação entre os 67 trabalhadores. Um dos diretores tem foco nos relacionamentos e acredita que as pessoas precisam ser escutadas e que a subjetividade dos indivíduos deve ser considerada. O outro diretor tem forte apego a tarefas e entende que a postura maleável de seu irmão é a causa de uma diminuição, nos últimos três anos, na lucratividade da empresa.

Diante disso, a empresa fez uma pesquisa de clima, cujos resultados indicaram o seguinte: 87% dos trabalhadores entendem que devem participar da distribuição dos lucros da empresa; 72% pediram a criação de um plano de cargos e salários consistente, que a empresa ainda não tem; 68% desejam que a empresa conceda bônus aos melhores vendedores; 49% consideram que os diretores devem parar de disputar a presidência da empresa, pois isso está gerando desconforto; e 54% pensam que a presidente deveria se posicionar firmemente diante da disputa interna entre os filhos.

A partir dessas informações, assinale a opção que apresenta a solução adequada para a situação da referida empresa.

A Realização de nova pesquisa de clima e condução de grupos focais em cada setor, de modo a identificar as raízes para as informações obtidas.

B Intervenção junto aos diretores para a minimização dos atuais conflitos na gestão, visto que essa é a causa inicial do descontentamento dos trabalhadores.

C Apresentação de um plano de carreira aos trabalhadores, que contenha práticas como o plano de participação dos resultados para a bonificação pelos resultados atingidos.

D Estruturação de um plano de sucessão e de gestão de conflitos da diretoria, além da criação de uma política clara de benefícios e progressão na carreira para os funcionários.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 35 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 41

A lógica de organização do trabalho profissional assalariado não tem que ser incompatível com as lógicas plurais das burocracias organizacionais. Para validar essa hipótese, será necessário contextualizar a existência de um trabalho profissional burocrático, admitindo-se que a racionalização técnico-instrumental da burocratização pode ser articulada com a racionalização da ação social por valores. Tal hipótese pressupõe que as estruturas e a gestão das burocracias sejam analisadas sempre na sua associação com a subjetividade e com o agir das profissões em contexto organizacional — ou, inversamente, que a prática e a subjetividade dos profissionais sejam analisadas em referência às dinâmicas plurais de transformação das burocracias, e não em referência a modelos que sejam exteriores à gestão em contexto de ação e à história das organizações.

CARIA, T. H. O trabalho profissional burocrático: modelo de análise da profissionalização do trabalho em serviço social no setor não lucrativo em Portugal. **Dados**, v. 56, n. 4, p. 803-839, out. 2013 (adaptado).

O encontro anual de secretários municipais de planejamento e gestão do Brasil acontecerá ano que vem, e seu tema será a profissionalização da gestão municipal. Para tanto, foi criada uma comissão que deverá definir os eixos temáticos para o evento. A comissão já decidiu que fará entrevistas com um público estratégico para isso, mas ainda considera importante utilizar uma técnica de coleta complementar.

Com base no texto e considerando a situação hipotética apresentada, assinale a opção que indica, respectivamente, quem deverá compor o grupo a ser entrevistado e qual técnica complementar de coleta de dados qualitativa deverá ser utilizada para a criação dos eixos temáticos.

A Servidores públicos; grupo focal.
B Cidadãos; análise de conteúdo.
C Prefeitos; análise de narrativa.
D Jornalistas; questionário.

Área livre

QUESTÃO 42

Estar alinhado a uma política de *compliance* significa estar em conformidade com as leis, com os padrões éticos e com os regulamentos internos e externos. Sua função é minimizar os riscos e guiar as empresas para que seu comportamento seja adequado. O *compliance* é um sistema de controle interno que permite esclarecer e proporcionar maior segurança àqueles que utilizam a contabilidade e suas demonstrações financeiras para análise econômico-financeira. O *compliance* poderá estar presente desde os primeiros passos de uma empresa, seguindo os normativos e as regulamentações e buscando a prevenção de riscos, seja no setor financeiro, seja no ambiental, seja no sistemático de dados, entre outros setores e departamentos que possam gerar algum dano para a sociedade ou para a própria empresa. O *compliance* ambiental objetiva a prevenção dos possíveis riscos ambientais que as empresas possam ter em função de sua atividade, buscando um planejamento estratégico para mitigar esses riscos.

ZANELLA, J. V.; SANTANA, V. C. P. Gerenciamento sustentável nas empresas perante o *compliance* ambiental. **Revista Academia de Direito,** v. 5, p. 590-605, 2023 (adaptado).

Uma corporação empresarial que atua há 40 anos no mercado brasileiro de cervejas decidiu investir em um projeto sustentável de envase em determinado município brasileiro. Essa empresa, que é criteriosa em suas práticas ambientais e tem reputação consolidada perante a sociedade, possui o objetivo de reforçar seu sistema de *compliance*.

À luz da perspectiva abordada no texto, é correto afirmar que a empresa referida, para alcançar seu objetivo, deve

A ampliar mecanismos para redução de riscos, especialmente ambientais, reforçando os procedimentos éticos e transparentes e buscando promover o desenvolvimento local por meio da geração de emprego e de renda.

B empreender um conjunto de procedimentos externos, procurando reforçar o controle do comportamento organizacional e minimizar os riscos de eventuais danos ambientais provocados pela produção industrial de cervejas.

C desenvolver um manual de conformidade em relação às suas regras comerciais e às suas práticas internas, a fim de constituir, perante a sociedade, uma imagem de empresa capaz de suprir as lacunas contempladas no Pacto Global 2030.

D conduzir medidas de combate ao atual desequilíbrio entre as práticas comerciais e os procedimentos internos e externos, os quais visam garantir que a empresa, ao promover o *compliance*, exteriorize seu papel de organização sustentável diante da sociedade.

Área livre

R18042025 - 18_Administracao.indb 37 09/10/2025 10:15:20

QUESTÃO 43

Uma empreendedora está avaliando a possibilidade de abrir um novo negócio na área de alimentação saudável, em uma região com população crescente, alto número de escolas e academias, mas poucas opções de refeições rápidas e saudáveis. Após realizar um diagnóstico estratégico com apoio de consultores locais, ela organizou os dados em uma matriz SWOT simplificada.

- Forças: experiência prévia na área, rede de fornecedores confiáveis, capital inicial disponível.
- Fraquezas: pouca familiaridade com estratégias digitais, equipe reduzida e voltada para a produção.
- Oportunidades: alta demanda por alimentação saudável, incentivo fiscal para novos negócios, poucos concorrentes diretos.
- Ameaças: inflação crescente nos insumos, instabilidade no comportamento do consumidor pós-pandemia.

A empreendedora deseja tomar uma decisão alinhada às metas organizacionais que ela está formulando: consolidar-se no mercado local nos dois primeiros anos e iniciar modelo de franquia em cinco anos.

Com base nas informações do texto e na análise da matriz SWOT, a estratégia mais coerente com os objetivos da empreendedora é

A investir prioritariamente em marketing digital de alta performance, a fim de superar a principal fraqueza identificada na análise.

B direcionar o capital inicial para aumentar e capacitar a equipe desde o início, visando promover uma expansão imediata do negócio.

C adiar a abertura do negócio até que o cenário econômico se estabilize, realizando monitoramento da inflação e do comportamento do consumidor.

D explorar o cenário de baixa concorrência e alta demanda com um modelo enxuto de operação, priorizando parcerias locais e a terceirização da entrega.

Área livre

QUESTÃO 44

Uma empresa especializada em serviços de limpeza tem recebido, nos últimos meses, reclamações recorrentes de seus clientes sobre a inconsistência na qualidade do serviço, o atraso nas visitas agendadas e a baixa autonomia de seus trabalhadores em campo para resolver imprevistos. A fim de lidar com esse problema, os diretores da empresa decidiram utilizar uma metodologia centrada no usuário e adotar as seguintes etapas do *Design Thinking* para encontrar soluções inovadoras: (1) empatia; (2) definição do problema; (3) ideação; (4) prototipagem; (5) teste. Em uma das etapas, foi elaborado o seguinte desafio: "Como podemos melhorar a experiência do cliente garantindo qualidade consistente nos serviços e, ao mesmo tempo, aumentar a autonomia e a satisfação dos funcionários em campo?". Em outra etapa, foi desenvolvido um mínimo produto viável (MVP) que consistia em um aplicativo com três funções principais: *checklist* digital; botão de emergência para suporte; e área para *feedback* do cliente.

Nessa situação, as etapas do *Design Thinking* adequadas para a elaboração do referido desafio e para o desenvolvimento do MVP são, respectivamente, as etapas de

A ideação e teste.
B ideação e prototipagem.
C definição do problema e teste.
D definição do problema e prototipagem.

QUESTÃO 45

Uma empresa de varejo digital implantou um novo sistema de atendimento automatizado via *chatbot* com o objetivo de reduzir o tempo de resposta ao cliente e aumentar a taxa de resolução no primeiro contato. Após três meses de operação, a equipe de planejamento estratégico reuniu os principais indicadores de desempenho em um *dashboard* para avaliar os resultados e tomar decisões baseadas em dados.

O *dashboard* apresentou os seguintes KPIs.

Indicadores	Evolução em relação ao trimestre anterior
Tempo médio de resposta	Redução de 20%
Taxa de resolução no primeiro contato	Aumento de 8%
Índice de satisfação do cliente (NPS)	Queda de 12%
Taxa de abandono de atendimento	Aumento de 15%

Com base na análise dos dados, a decisão mais adequada a ser tomada pela equipe gestora é

A manter o *chatbot* como solução estratégica principal, pois os ganhos operacionais compensam quaisquer oscilações nas percepções dos clientes.
B elevar o número de KPIs no *dashboard*, sem modificar a estratégia, porque o uso de mais dados garante tomadas de decisões mais eficazes para a organização.
C descontinuar o uso do *chatbot* imediatamente e retornar integralmente ao atendimento humano para evitar insatisfação do cliente, ainda que tenham ocorrido ganhos operacionais.
D ajustar o *chatbot* com base no *feedback* dos usuários e revisar os fluxos de interação automatizada, buscando melhorar a experiência do cliente, sem comprometer ganhos de eficiência.

R18042025 - 18_Administracao.indb 39 09/10/2025 10:15:21

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

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

AVALIAÇÃO GLOBAL DA PROVA

QUESTÃO 01

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

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

QUESTÃO 02

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

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

QUESTÃO 03

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

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

QUESTÃO 04

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

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

QUESTÃO 05

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

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

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 06

Qual o grau de dificuldade das questões de Formação Geral?

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

QUESTÃO 07

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

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

COMPONENTE ESPECÍFICO

QUESTÃO 08

Qual o grau de dificuldade das questões do Componente Específico?

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

QUESTÃO 09

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

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