

Padrões de resposta – CST EM LOGÍSTICA

QUESTÃO DISCURSIVA 01



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

Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

TEXTO 1

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

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

TEXTO 2

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

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

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

TEXTO 3

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

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

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

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

(valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

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

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

A política, em uma sociedade democrática, se produz e se constitui no debate de opiniões e de ideias e na disputa legítima de interesses. A produção de notícias falsas ou manipuladas, sem compromisso com a realidade, influencia o debate público de forma negativa, independentemente de seu teor. Por essa razão, pode ser compreendida como um

risco à democracia, pois o fenômeno emerge do interesse de alguns grupos em manipular a opinião dos cidadãos, enviesando o debate público sobre determinado tema. Tal manipulação é incompatível com sociedades democráticas.

QUESTÃO DISCURSIVA 02

TEXTO 1

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

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

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

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

TEXTO 2

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

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

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

PADRÃO DE RESPOSTA

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

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

possibilidades diversas de se conhecer a história de grupos, de territórios, da natureza, de arte, a depender do tipo de acervo que coleciona. Desse modo, pode fomentar, por meio de atividades pedagógicas, educacionais ou mesmo de lazer, práticas reflexivas sobre o patrimônio cultural.

3. Produção de pesquisas e de conhecimentos

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

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

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

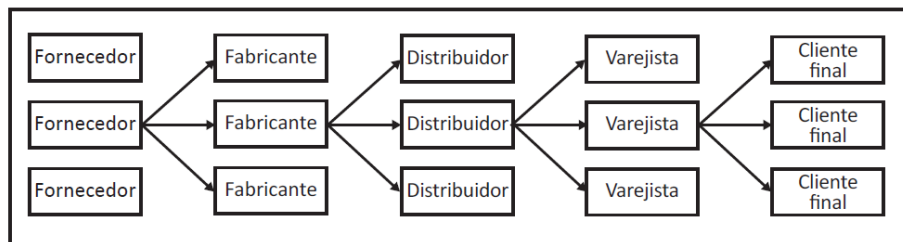
4. Turismo e impacto cultural e econômico.

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

QUESTÃO DISCURSIVA 03

A *Supply Chain Management* (SCM) engloba todos os estágios envolvidos, direta ou indiretamente, no atendimento do pedido de um cliente. Em cada estágio da SCM, diferentes processos são executados e há interação com outros estágios da cadeia, como pode ser observado na figura a seguir.

Estágios da cadeia de suprimentos



CHOPRA, S.; MEINDL, P. *Gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operação*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003 (adaptado).

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

- Explicita o que dá início à SCM. (valor: 3,0 pontos)
- Descreva de que forma ocorre a integração coordenada entre os estágios da SCM, do fornecedor até o cliente final. (valor: 3,0 pontos)
- Identifique os estágios da SCM e comente responsabilidades e objetivos de cada um deles. (valor: 4,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

a) O estudante deve explicitar que a SCM inicia com o cliente ao necessitar de um produto.

b) O estudante deve explicar que a Supply Chain Management (SCM) deve ser estruturada de forma a envolver e integrar todos os estágios de forma coordenada desde o fornecedor até o cliente. Para SCM deve-se considerar a conexão entre os diferentes estágios, tempo de movimentação e/ou fabricação de produtos, fluxo de informação, dinheiro. O fornecedor deve estar disponível para atender à demanda informada pelo fabricante. O fabricante recebe a matéria-prima de diferentes fornecedores para utilizar em seus produtos. O distribuidor deve criar uma política de estoques suficiente para atender à demanda de mercado. O varejista deve manter um estoque de produtos à disposição, o qual é abastecido pelo distribuidor. E, finalmente, o cliente terá a sua necessidade atendida.

O estudante também pode responder no sentido do uso de ferramentas de gestão e tecnológicas que irão proporcionar a integração entre esses diferentes estágios. Fornecedor e fabricante, fabricante e distribuidor, distribuidor e varejista irão se comunicar através de um sistema de informação, com o uso de ferramentas de gestão, para atender à demanda do mercado. E, finalmente, o cliente em contato com o varejista ou, podendo ainda, ir direto ao fabricante, terá a sua necessidade atendida.

c) São responsabilidades e objetivos de cada estágio da cadeia de suprimentos:

Fornecedor

- Responsabilidade: deter habilidade técnica e capacidade produtiva capazes de atender o cliente agregando valor ao produto, no prazo e com a qualidade exigida
- Objetivo: atender à demanda do fabricante

Fabricante

- Responsabilidade: atender a demanda e satisfação do cliente no prazo, com qualidade e preço
- Objetivo: atender à demanda do cliente

Distribuidor

- Responsabilidade: definir as estratégias de distribuição gerenciando os produtos para sua carteira de clientes; manter e gerenciar níveis de estoque suficientes para atender à demanda dos clientes
- Objetivo: atender às demandas dos clientes

Varejista

- Responsabilidade: manter e gerenciar níveis de estoque suficientes para atender à demanda dos clientes, oferecendo um nível adequado de serviço para seus clientes
- Objetivo: atender à demanda do cliente promovendo uma maior interação com o mesmo

O cliente tem o papel de criar a demanda e de ter a sua expectativa atendida.

QUESTÃO DISCURSIVA 04

Uma empresa que atua no segmento de beleza e higiene pessoal há mais de nove anos foi instalada na região Norte do Brasil, próxima de seus fornecedores de matéria-prima. Atualmente, essa empresa abastece os maiores atacadistas das regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul. Entretanto, um número expressivo de varejistas tem registrado, nos últimos dois anos, na sua central de atendimento ao cliente, reclamações relacionadas a atrasos nas entregas dos produtos pelos distribuidores – que são abastecidos pelos atacadistas – e à falta de produtos. Diante disso, o gestor de logística decidiu elaborar uma nova configuração para o sistema de distribuição física da empresa. A ideia inicial foi a construção de um *hub* central na região Centro-Oeste e a eliminação do agente atacadista como intermediário no elo de distribuição.

Considerando a situação apresentada, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Explícite as medidas de desempenho que o gestor de logística deve avaliar antes de tomar a decisão de construir um *hub* central. (valor: 5,0 pontos)
- b) Indique e explique os custos da cadeia de suprimentos nessa provável mudança de projeto da rede de distribuição. (valor: 5,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

a) O estudante deve mencionar os fatores que influenciam no projeto de rede de distribuição, relacionados ao atendimento às necessidades do cliente e aos custos do atendimento a tais necessidades. Desse modo, o gestor de logística precisa avaliar os impactos sobre o serviço ao cliente e sobre os custos, comparando diferentes opções quanto à configuração da rede de distribuição. As necessidades dos clientes atendidas influenciam as receitas da empresa, as quais, junto com os custos, decidem a lucratividade da rede de distribuição.

b) Em sua resposta o estudante deve indicar e explicar, entre outros, os seguintes custos:

- instalação – definição de melhor localização e construção da estrutura física;
- recebimento/expedição/estoque/manuseio de materiais/ informação – contratação de pessoal, compra de *softwares* e equipamentos
- transportes – terceirização ou aquisição/manutenção de frota própria.

QUESTÃO DISCURSIVA 05

Quando uma transportadora investe de forma consistente em inovação tecnológica, ela ganha em competitividade, uma vez que oferece melhores serviços a preços mais baixos. A utilização de sistemas tecnológicos permite maior controle sobre a rede de transportes, portanto, esses sistemas constituem atualmente uma parte fundamental da cadeia de suprimentos.

No quadro a seguir, apresentam-se alguns problemas relacionados à área de transportes, comuns nas empresas, e algumas soluções de TI para cada caso. Essas soluções têm por objetivo gerenciar os fluxos de transportes da empresa aos clientes e aos fornecedores, além de compartilhar informações com os demais sistemas da empresa, de forma integrada, em especial no que se refere ao conteúdo dos pedidos dos clientes, como quantidade de produtos, peso, volume etc.

Problemas no atendimento de pedidos	Soluções de TI
Atrasos percebidos depois que ocorreram.	Sistema de rastreamento, previsão de atrasos, análise de tendências, detecção precoce (sistemas inteligentes).
Falta de informações ou fluxo de informações muito lento.	Internet/intranet/extranet/portais, agentes de <i>software</i> para monitoramento e alertas, código de barras, fluxo direto dos terminais de pontos de venda eletrônicos.
Falta de sincronização na movimentação de materiais.	Sistemas de fluxo de trabalho e rastreamento, sincronização por agentes de <i>software</i> .

VITORINO, C. M. *Gestão de transporte e tráfego*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. p. 204 (adaptado).

A partir dessas informações, aponte dois benefícios decorrentes da aplicação à gestão do transporte em uma empresa, de cada um dos sistemas tecnológicos listados a seguir:

- tecnologia de posicionamento e rastreamento (GPS e GPRS);
- intercâmbio eletrônico de dados (EDI);
- código de barras;
- identificação por radiofrequência (RFID).

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve apresentar dois benefícios por tecnologia citada, tais como:

- Benefícios da tecnologia GPS e GPRS que contribuem para a gestão do transporte: correto uso do veículo; fornecer o melhor caminho para o motorista; recuperação de veículos; economia em ligações telefônicas para saber onde estão localizadas as unidades; aumento nos lucros; melhor administração da frota; tomadas de decisões informadas em caso de imprevistos e contratempos; otimização da qualidade no serviço de transporte; prevenção em matéria de segurança e diminuição de riscos; economia em gastos de seguros; redução do número de acidentes; o equipamento rastreia a velocidade do caminhão; O GPS e GPRS também servem de prova incontestável para efeito de alguma reclamação sobre o veículo.

- Benefícios da tecnologia EDI que contribuem para a gestão do transporte: agilidade no recebimento das informações de notas fiscais a serem transportadas; evitar erros e perda de tempo na emissão dos documentos fiscais de transporte; melhoria na produtividade, praticidade e segurança no dia a dia das operações de transporte; fortalecimento da parceria entre transportadoras e embarcadores; evitar erros de entrega e insatisfação por parte dos clientes; manter seus clientes informados sobre a situação de entregas e ocorrências relativas às suas mercadorias (rastreamento de cargas); eliminar o envio de faturas em papel, economizando nos custos com correios graças ao envio de arquivos com fatura digital; diminuição no prazo para receber os valores de frete; aumento da qualidade da comunicação; maior eficiência na auditoria de fretes; redução de custos; aumento e melhoria na produtividade; redução de erros; agilidade.

- Benefícios da tecnologia código de barras que contribuem para a gestão do transporte: a automação organiza a grande demanda em centros de distribuição, controlando e identificando cada mercadoria que entra e sai; se há alguma necessidade especial de

armazenagem, a identificação através do código de barras do lote; permite classificar os itens por prazo de validade, despachando aqueles mais próximos do vencimento; todo o fluxo do processo, da solicitação ao direcionamento, passando ainda pela localização da mercadoria, é realizado automaticamente com a gestão a partir dos códigos individuais; cada unidade logística sai para o transporte identificado, e suas informações relativas a validade, indicação de lote e outros dados importantes.

- Benefícios da tecnologia RFID que contribuem para a gestão do transporte: capacidade de armazenamento, leitura e envio dos dados para etiquetas ativas; detecção sem necessidade da proximidade da leitora para o reconhecimento dos dados; durabilidade das etiquetas com possibilidade de reutilização; redução de estoque; contagem instantânea de estoque, facilitando os sistemas empresariais de inventário; precisão nas informações de armazenamento e velocidade na expedição; localização dos itens ainda em processos de busca; melhoria no reabastecimento com eliminação de itens faltantes e aqueles com validade vencida; prevenção de roubos e falsificação de mercadorias; otimização do processo de gestão portuária, permitindo às companhias operarem muito próximo da capacidade nominal dos portos.