

# **CST Gestão Comercial**

## **QUESTÃO DISCURSIVA 1**

As vendas de automóveis de passeio e de veículos comerciais leves alcançaram 340 706 unidades em junho de 2012, alta de 18,75%, em relação a junho de 2011, e de 24,18%, em relação a maio de 2012, segundo informou, nesta terça-feira, a Federação Nacional de Distribuição de Veículos Automotores (Fenabrave). Segundo a entidade, este é o melhor mês de junho da história do setor automobilístico.

Disponível em: <<http://br.financas.yahoo.com>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

Na capital paulista, o trânsito lento se estendeu por 295 km às 19 h e superou a marca de 293 km, registrada no dia 10 de junho de 2009. Na cidade de São Paulo, registrou-se, na tarde desta sexta-feira, o maior congestionamento da história, segundo a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Às 19 h, eram 295 km de trânsito lento nas vias monitoradas pela empresa. O índice superou o registrado no dia 10 de junho de 2009, quando a CET anotou, às 19 h, 293 km de congestionamento.

Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br>>. Acesso em: 03 jul. 2012 (adaptado).

O governo brasileiro, diante da crise econômica mundial, decidiu estimular a venda de automóveis e, para tal, reduziu o imposto sobre produtos industrializados (IPI). Há, no entanto, paralelamente a essa decisão, a preocupação constante com o desenvolvimento sustentável, por meio do qual se busca a promoção de crescimento econômico capaz de incorporar as dimensões socioambientais.

Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo sobre sistema de transporte urbano sustentável, contemplando os seguintes aspectos:

- a) conceito de desenvolvimento sustentável; (valor: 3,0 pontos)
- b) conflito entre o estímulo à compra de veículos automotores e a promoção da sustentabilidade; (valor: 4,0 pontos)
- c) ações de fomento ao transporte urbano sustentável no Brasil. (valor: 3,0 pontos)

## **Padrão de Resposta**

O estudante deve redigir texto dissertativo, abordando os seguintes tópicos:

A – A ideia de que desenvolvimento sustentável pode ser entendido como proposta ou processo que atende às necessidades das gerações presentes sem comprometer capacidade similar das gerações futuras.

B – A redução do IPI para a compra de automóveis incentiva a utilização de veículos movidos a combustíveis fósseis num cenário de baixa mobilidade urbana nas cidades brasileiras. Mais automóveis nas cidades gera mobilidade deficitária e mais consumo de combustíveis fósseis, pois os motores ficam mais tempo acionados. O aumento da queima de combustíveis nestes motores gera maiores quantidades de emissões de gases poluentes, como os gases de efeito estufa, o monóxido de carbono, os óxidos de enxofre e os particulados. Como consequência, o ar atmosférico das cidades se torna mais poluído.

C – São ações de fomento:

Concessão de subsídios governamentais ao transporte coletivo em detrimento do transporte particular, como exemplo a redução de IPI para a fabricação de equipamentos de transporte coletivo como ônibus, vagões de metrô, trólebus e barcas públicas.

Concessão de subsídios governamentais para a manufatura e venda de veículos de transporte movidos a combustíveis limpos ou mais sustentáveis, como os veículos a energia solar, gás natural, energia elétrica, hidrogênio, biodiesel, dentre outros.

Incentivo ao uso de bicicletas e da caminhada, como a construção de ciclovias e de passeios seguros, amplos e agradáveis.

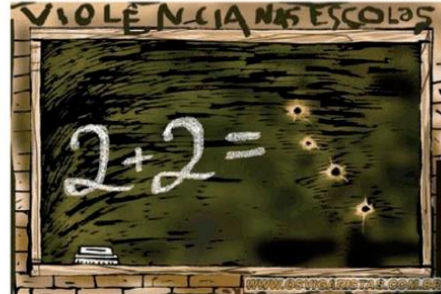
## QUESTÃO DISCURSIVA 2

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o uso de força física ou poder, por ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação. Essa definição agrega a intencionalidade à prática do ato violento propriamente dito, desconsiderando o efeito produzido.

DAHLBERG, L. L.; KRUG, E. G. **Violência**: um problema global de saúde pública. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012 (adaptado).



CABRAL, I. Disponível em: <<http://www.ivancabral.com>>. Acesso em: 18 jul. 2012.



Disponível em: <<http://www.pedagogiaaopedaletra.com.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

A partir da análise das charges acima e da definição de violência formulada pela OMS, redija um texto dissertativo a respeito da violência na atualidade. Em sua abordagem, deverão ser contemplados os seguintes aspectos:

- tecnologia e violência; (valor: 3,0 pontos)
- causas e consequências da violência na escola; (valor: 3,0 pontos)
- proposta de solução para o problema da violência na escola. (valor: 4,0 pontos)

### **Padrão de Resposta**

O estudante deverá redigir texto dissertativo, abordando os seguintes aspectos:

A – Comentários gerais a respeito da violência na atualidade, considerando o papel de tecnologias no estímulo ou combate à violência.

B – Aspectos relacionados à educação escolar e a violência, apontando suas causas e consequências.

C – Ações/soluções para a violência na escola. Exemplos: atualização dos profissionais da educação, conscientização da comunidade escolar sobre o assunto, desenvolvimento de políticas públicas ligadas ao combate à violência.

---

### QUESTÃO DISCURSIVA 3

Ler o jornal, acompanhar o campeonato de futebol, checar *e-mails*, acessar a previsão meteorológica, consultar o GPS. Em 2011, o Brasil teve 33,2 milhões de pessoas conectadas à Internet acessando os mais diversos conteúdos por meio de dispositivos móveis. Antes inimagináveis, a mobilidade e o acesso à informação que *smartphones* e *tablets* ligados à *web* deram ao brasileiro não são mais planos para um futuro distante, mas uma realidade atual.

Essa realidade, entretanto, impõe outro desafio aos profissionais de *marketing*: como aproveitar essa nova mídia de forma inovadora?

SOUZA, I. Disponível em: <<http://mundodomarketing.com.br>>. Acesso em: jul. 2012 (adaptado).

Um empreendedor, tendo observado a oportunidade mencionada acima, está avaliando o lançamento de um serviço de informações sobre animais de estimação. A princípio, o serviço será gratuito para o usuário e será financiado por patrocinadores, tais como fabricantes de ração ou redes de lojas de produtos para animais. A fim de estruturar essa operação comercial, será necessário obter uma série de informações do ambiente sociocultural brasileiro que subsidiem o planejamento de *marketing* do empreendedor.

Considerando as informações do texto citado e a situação hipotética apresentada, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Descreva duas características do ambiente sociocultural brasileiro essenciais para a consecução do planejamento de *marketing*, justificando sua relevância para o negócio em questão. (valor: 6,0 pontos)
- b) Indique uma forma de inovação do produto em análise, coerente com uma das características descritas no item anterior. (valor: 4,0 pontos)

### **Padrão de Resposta**

A – O estudante deve apontar fatores externos à empresa que sejam influentes sobre o tipo de negócio apresentado. Esses fatores poderão ser de cunho demográfico (tais como idade, raça, gênero, escolaridade etc.), de cunho cultural (tais como valores, crenças, estilo de vida etc.) ou, ainda, de cunho comportamental (tais como moda, modismos, hábitos de consumo, mídias prestigiadas etc.), mas sempre relacionados com o dono de animais de estimação e usuários de aparelhos móveis de acesso à internet.

Assim, a justificativa deve sinalizar de que forma a variável apontada é relevante para o negócio. Por exemplo, caso uma das variáveis escolhida seja "posse de animais de estimação nos usuários de aparelhos móveis", a justificativa deve indicar que essa informação será útil para definir o potencial de mercado ou a demanda esperada. Ou ainda, se for escolhido "gênero dos usuários de aparelhos móveis" a justificativa deve dizer que esse perfil poderá definir o tipo de conteúdo disponibilizado.

B – O estudante deve indicar uma forma de inovação do produto/serviço (atributo, funcionalidade, forma de acesso, aparência etc.) que seja coerente com a informação apontada na questão "a".

---

#### QUESTÃO DISCURSIVA 4

O ano de 2010 foi um período de euforia para o setor de comércio eletrônico no Brasil. As vendas do varejo virtual cresceram 26%, transformando o país em um dos mercados mais efervescentes para esse tipo de negócio. Já o ano de 2011 ficou marcado como um período de sofrido purgatório para a empresa líder do setor. Dona de dois dos principais sites de comércio eletrônico no Brasil, a empresa líder cresceu apenas 4% em 2011, cedendo, assim, espaço para concorrentes mais velozes. E, pela primeira vez desde 2006, quando foi criada, a empresa perdeu dinheiro com suas operações no Brasil. Em março de 2012, o Procon determinou a suspensão das vendas de todos os sites da empresa por 72 horas, em razão das mais de 1500 queixas feitas por consumidores em 2011. Os executivos estão sob intensa pressão para mudar o cenário do comércio eletrônico em 2012.

GRANDO, J. W.; OSCAR, N. Começar de novo. **Exame**. São Paulo: Abril, Edição 1013, ano 46, n. 6, 2012, p. 64-66 (adaptado).

Com base nas informações apresentadas e considerando a complexidade que abrange a realidade do comércio eletrônico, redija um texto dissertativo que aborde necessariamente:

- a) três causas para a queda nas vendas da empresa líder do setor de comércio eletrônico; (valor: 5,0 pontos)
- b) três ações gerenciais para que a empresa líder retome o crescimento alcançado em 2010. (valor: 5,0 pontos)

#### **Padrão de Resposta**

O estudante deve redigir um texto dissertativo abordando:

A – Possíveis causas de queda nas vendas:

- Ao comprar pela internet, o consumidor não está apenas adquirindo um produto por um bom preço, ele está comprando uma promessa de serviço que precisa ser cumprida. Ou seja, a empresa precisa entregar o produto no tempo prometido;
- O sistema logístico da empresa precisa funcionar - algumas empresas divulgam nos sites entregas em 48 horas sem condições de cumprimento dos prazos, já que muitas cidades estão situadas a quilômetros de distância dos centros de distribuição;
- Muitas das empresas terceirizadas não são qualificadas para cumprir os prazos de entrega dentro do previsto;
- Ocorrência de baixas margens de lucro. Por exemplo, a empresa líder realizou nos últimos anos investimentos em logística e diminuição de preços e aumento de prazos de pagamento para vencer os concorrentes. Tais fatores afetaram diretamente a margem de lucro da empresa em 2011;
- Falta de qualificação dos colaboradores no atendimento aos clientes. Clientes reclamam do tempo de espera quando acionam o SAC da empresa;
- Falhas no sistema de informação dos sites, principalmente informações relacionadas a cartões de crédito. Por exemplo: clientes reclamando que ao digitarem o número do cartão de crédito errado, não foram informados pela empresa e assim não receberam o produto.

B – Possíveis ações gerenciais para a retomada:

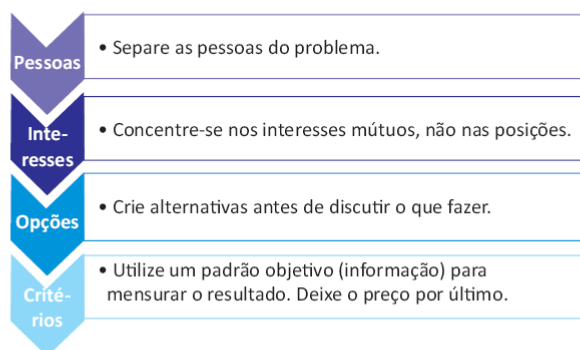
- Contratação de funcionários para agilizar o despacho de mercadorias;
- Investimento em Centros de Distribuição, melhorando a relação entre terceirizadas e a empresa;
- Contratação de terceirizadas considerando critérios como o melhor preço e qualidade na prestação dos serviços;
- Contratação e treinamento de colaboradores para reforçar o serviço de atendimento ao consumidor;
- Aumento do prazo de entrega dos produtos.

---

#### QUESTÃO DISCURSIVA 5

Durante a negociação de uma grande venda entre empresas, Antônio, representante da empresa compradora, informou a Fernando, representante da empresa vendedora, que um estabelecimento concorrente dessa também tinha ótimas condições de realizar a operação. Fernando considerou que Antônio, ao se referir à empresa concorrente, estava dificultando a negociação. Essa impressão foi por ele corroborada quando Antônio lhe solicitou um desconto considerável como condição para fechar o negócio. Por temer uma repreensão de seu gerente de vendas, Fernando resolveu deixar, temporariamente, a negociação, manifestando a Antônio sua insatisfação em relação à condição imposta por ele.

##### Princípios de Negociação



PATTON, B.; URY, W.; FISHER, R. *Como chegar ao Sim*. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

Considerando a situação hipotética descrita, proponha, para o problema de negociação enfrentado por Fernando, uma solução que se baseie em dois dos quatro princípios de negociação indicados no diagrama acima, respeitando as orientações éticas e normas legais vigentes em Gestão Comercial. (valor: 10,0 pontos)

#### **Padrão de Resposta**

O estudante deve apresentar uma proposta de solução para a situação hipotética enfrentada por Fernando, que englobe simultaneamente dois dos princípios de negociação expostos no diagrama.