

- Cada um dos itens das provas objetivas está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na **Folha de Respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas provas objetivas.
- Em seu **Caderno de Provas**, caso haja item(ns) que avalie(m) **conhecimentos de informática e(ou) tecnologia da informação**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.
- Eventuais espaços livres — identificados ou não pela expressão “**Espaço livre**” — que constarem deste caderno de provas poderão ser utilizados para rascunho.

-- PROVAS OBJETIVAS --

-- CONHECIMENTOS BÁSICOS --

Sentimos a dor, mas não a ausência da dor; sentimos a inquietação, mas não a ausência da inquietação; o temor, mas não a segurança. Sentimos o desejo e o anelo, como sentimos a fome e a sede; mas, uma vez satisfeitos, tudo acaba, assim como o bocado que, uma vez engolido, deixa de existir para a nossa sensação. Enquanto possuímos os três maiores bens da vida, saúde, mocidade e liberdade, não temos consciência deles, e só os apreciamos depois de os havermos perdido, porque esses também são bens negativos. Só notamos os dias felizes da nossa vida passada depois de darem lugar aos dias de tristeza. À medida que os nossos prazeres aumentam, tornam-nos cada vez mais insensíveis; o hábito já não é um prazer. Por isso mesmo, a nossa faculdade de sofrer é mais viva; todo hábito suprimido causa um sentimento doloroso. As horas correm tanto mais rápidas quanto mais agradáveis são, tanto mais demoradas quanto mais tristes, porque o gozo não é positivo, diferentemente da dor, cuja presença se faz sentir. O aborrecimento dá-nos a noção do tempo; a distração tira-a. Não se poderia absolutamente imaginar uma grande e viva alegria se esta não sucedesse a uma grande miséria, porque nada há que possa atingir um estado de alegria serena e durável; o mais que se consegue fazer é distrair, satisfazer a vaidade. É por este motivo que todos os poetas são obrigados a colocar os seus heróis em situações cheias de ansiedades e de tormentos, a fim de os livrarem delas: drama e poesia épica só nos mostram homens que lutam, que sofrem mil torturas, e cada romance oferece-nos em espetáculo os espasmos e as convulsões do pobre coração humano. Voltaire, o feliz Voltaire, que tão favorecido foi pela natureza, pensa como eu, quando diz: “A felicidade não passa de um sonho; só a dor é real”. E acrescenta: “Há oitenta anos que o experimento; não sei fazer outra coisa senão resignar-me e dizer a mim mesmo que as moscas nasceram para serem comidas pelas aranhas, e os homens, para serem devorados pelos pesares”.

Arthur Schopenhauer. **Dores do mundo**. Rio de Janeiro: Edições de Ouro – Coleção Universidade (com adaptações).

Julgue os itens a seguir, referentes às ideias e a aspectos linguísticos do texto precedente.

- 1 O autor sugere que o sofrimento deve ser tolerado em prol de um bem maior, uma vez que os prazeres da vida só são apreciados quando os perdemos ou quando passamos por momentos dolorosos.
- 2 O texto expressa, de modo irônico, o entendimento de que saúde, mocidade e liberdade são alegrias passageiras, que acabam tão logo começam a ser desfrutadas.
- 3 No terceiro período, a palavra “negativos” está empregada com o sentido de **contraproducentes**.
- 4 A substituição de “tornam-nos” (quinto período) por **tornamo-nos** manteria a coerência do texto, bem como sua correção gramatical.
- 5 No sétimo período, o vocábulo “cuja” está flexionado no feminino e no singular porque estabelece concordância com a palavra “dor”.

- 6 No penúltimo período, os dois-pontos foram empregados para introduzir uma citação que serve como argumento a favor da ideia central do texto.
- 7 O trecho “É por este motivo que todos os poetas são obrigados a colocar os seus heróis em situações cheias de ansiedades e de tormentos, a fim de os livrarem delas” (décimo período) poderia ser reescrito, sem prejuízo da correção gramatical e da coerência do texto, da seguinte forma: **Este é o motivo por que os poetas são todos obrigados a inserir os seus heróis em situações repletas de ansiedades e tormentos, para que os livrem delas.**
- 8 No trecho “O aborrecimento dá-nos a noção do tempo; a distração tira-a.” (oitavo período), as formas pronominais “nos” e “a” poderiam ser ambas deslocadas para a posição proclítica, sem prejuízo da correção gramatical do texto.
- 9 No fragmento “o mais que se consegue fazer é distrair” (nono período), o termo “mais” classifica-se como advérbio e intensifica o sentido da forma verbal “consegue”.
- 10 No excerto “porque nada há que possa atingir um estado de alegria serena e durável” (nono período), o vocábulo “nada” integra o complemento direto da forma verbal que lhe é subsequente.

Espaço livre

Atualmente, a mulher madura enfrenta enormes desafios. Um deles é a carreira. Hoje, no Brasil, há mais de 55 milhões de pessoas com 50 anos ou mais de idade, dos quais a maioria são mulheres. Nessa fase da vida, boa parte das pessoas enfrenta dificuldade de ingresso — ou reingresso — no mercado de trabalho.

A despeito das políticas afirmativas nas empresas para a população mais madura, há uma lacuna crescente entre a necessidade de recolocação e o apetite das organizações para contratar pessoas pertencentes a esse segmento da sociedade. No caso das mulheres, o cenário é ainda mais desafiador, dado que a renda feminina, ao longo da vida profissional, é historicamente menor que a do homem, o que requer da mulher esforço adicional para o equilíbrio orçamentário e resulta em menor capacidade de poupança no longo prazo.

No mundo dos investimentos, o cenário é igualmente crítico. Pesquisa da Associação dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), mostra que atualmente 65% das mulheres com mais de 45 anos de idade não têm nenhum investimento financeiro. Quando pensam sobre aposentadoria, 18% delas desejam se aposentar antes dos 60 anos e a metade, entre 60 e 70 anos. Porém, impressiona o fato de 12% delas acreditarem que, com a aposentadoria, os recursos que as sustentarão virão do trabalho ativo. 65% dessas mulheres depositam as esperanças no INSS.

Esses números mostram que a independência financeira da mulher madura está longe de ser alcançada. Na equação em que as variáveis tempo e dinheiro são fundamentais, a escassez da primeira vai obrigatoriamente onerar a segunda.

Ana Leonil. A vida financeira na menopausa.
Internet: <valorinveste.globo.com> (com adaptações).

Considerando as ideias, a estrutura linguística e o vocabulário do texto precedente, julgue os próximos itens.

- 11 O sentido da palavra “onerar” (último período do texto) é, no contexto em que se insere, o mesmo de **potencializar**.
- 12 De acordo com o texto, o ingresso e o reingresso no mercado de trabalho são os principais problemas enfrentados, atualmente, no Brasil, pela população feminina madura.
- 13 Políticas afirmativas têm indiretamente acarretado o distanciamento cada vez maior entre a necessidade de recolocação da população com 50 anos ou mais de idade no mercado de trabalho e o interesse das organizações em contratar pessoas nessa faixa etária.
- 14 De acordo com o texto, é preocupante o fato de 65% das mulheres com mais de 45 anos de idade não ter nenhum investimento financeiro.
- 15 A substituição do segmento “menor que” (segundo período do segundo parágrafo) pelo vocábulo **inferior** prejudicaria a correção gramatical do texto.
- 16 O período “Hoje, no Brasil, há mais de 55 milhões de pessoas com 50 anos ou mais de idade, dos quais a maioria são mulheres.” (terceiro período do primeiro parágrafo) poderia ser reescrito, com manutenção das ideias e da correção do texto, da seguinte forma: **A maioria das 55 milhões de pessoas com 50 anos ou mais de idade, que vivem hoje no Brasil, são mulheres.**
- 17 No último período do texto, os termos “primeira” e “segunda” remetem ao vocábulo “equação”.
- 18 A correção gramatical do texto seria preservada caso a forma verbal “enfrenta” (quarto período do primeiro parágrafo) fosse flexionada no plural — **enfrentam**.
- 19 O segmento “A despeito das” (primeiro período do segundo parágrafo) poderia ser substituído, mantendo-se o sentido original e a correção gramatical do texto, por **Malgrado as**.
- 20 No primeiro período do segundo parágrafo, o excerto “a esse segmento da sociedade” complementa o sentido do vocábulo “pertencentes”.

Julgue os itens subsequentes, de acordo com o que dispõe o Código de Conduta Ética e Disciplinar da FUNPRESPE-EXE.

- 21 Metade das vagas dos membros titulares da Comissão Ética e Disciplinar da FUNPRESPE-EXE é destinada aos candidatos mais votados, entre empregados ou servidores cedidos, via processo eleitoral a ser coordenado pela Diretoria-Executiva da fundação.
- 22 A condição de acionista de determinada empresa de capital aberto revelada por profissionais ou membros dos órgãos colegiados estatutários e regimentais da FUNPRESPE-EXE impede que esta realize operações comerciais e financeiras com aquela empresa.
- 23 As disposições do referido código aplicam-se aos profissionais da FUNPRESPE-EXE, isto é, a seus empregados, servidores cedidos e estagiários, bem como, no que couber, aos prestadores de serviços e fornecedores dessa fundação, no exercício de suas atividades.
- 24 É dever dos profissionais da FUNPRESPE-EXE fazer-se acompanhar de outro profissional ou membro dos órgãos colegiados estatutários e regimentais nas reuniões profissionais com pessoas ou empresas que tenham interesses negociais junto à fundação.
- 25 As proibições relativas a conflitos de interesses aplicam-se tanto ao patrocinador quanto aos participantes e aos assistidos que, nessas condições, realizarem operações com a FUNPRESPE-EXE.

Julgue os itens a seguir, em relação à integridade corporativa no âmbito da FUNPRESPE-EXE.

- 26 A diminuição da imprevisibilidade é um dos benefícios obtidos com a implementação do programa de integridade corporativa, que fornece segurança à governança da fundação.
- 27 Na elaboração do programa de integridade, deve-se trabalhar com o tratamento dos riscos, que não poderão apresentar variação quanto aos objetivos da fundação, a fim de se buscar uma resposta assertiva que impeça a ocorrência desses eventos.
- 28 Na implementação do programa de integridade corporativa, são avaliados os riscos de integridade, os quais estão relacionados à gestão da fundação, compreendendo a prestação de contas de seus dirigentes e a conformidade legal dos atos praticados.

A respeito das práticas ESG corporativas, julgue os itens que se seguem.

- 29 A implementação das práticas ESG deve ser ponderada de acordo com os benefícios que possam ser alcançados com a medida, levando-se em conta que essa prática necessariamente propicia aumento de custos operacionais, especialmente, em relação às ações de sustentabilidade ambiental.
- 30 Direcionado às práticas ESG no âmbito da FUNPRESPE-EXE, o Programa de Responsabilidade Ambiental e Social abrange ações relacionadas à promoção da diversidade e à capacitação sobre temas relativos ao consumo consciente dos colaboradores.

Em uma reunião da equipe de gestão de uma instituição em que se discute a implementação de uma nova política de trabalho remoto, um dos gestores apresenta o seguinte argumento:

Gestor 1: “Se adotarmos a política de trabalho remoto, os custos operacionais da empresa serão reduzidos significativamente. Além disso, as empresas concorrentes que já adotaram o trabalho remoto têm reportado aumento na satisfação dos funcionários, o que também deve ocorrer conosco. Assim, podemos concluir que o trabalho remoto será benéfico para a empresa em todos os aspectos.”

Outro gestor, porém, intervém e critica o argumento, da seguinte forma:

Gestor 2: “Acho que essa conclusão é exagerada e que o foco dessa análise deve ser mais detalhado. Sugiro que consideremos fatores adicionais, como o impacto na produtividade e a necessidade de adaptações tecnológicas, para que a decisão seja baseada em uma argumentação mais sólida.”

Em seguida, um terceiro gestor, em tom conciliador, apresenta a seguinte ponderação:

Gestor 3: “Apesar de reconhecermos os benefícios relatados por outras empresas, precisamos considerar o contexto específico da nossa organização, incluindo os desafios logísticos e culturais. Além disso, mesmo que o trabalho remoto seja adotado, nem todos os funcionários terão acesso às mesmas condições de trabalho em casa, o que pode criar desigualdades internas.”

Considerando essa situação hipotética e os argumentos apresentados pelos gestores 1, 2 e 3, julgue os seguintes itens.

- 31 A comunicação eficiente de argumentos exige que as conclusões e decisões sejam adaptadas ao contexto organizacional específico, como sugerido pelo gestor 3.
- 32 O argumento do gestor 1 é falacioso porque generaliza o benefício do trabalho remoto sem considerar premissas que suportem a conclusão de ele seria positivo ‘em todos os aspectos’.
- 33 A intervenção do gestor 2 utiliza o senso crítico ao sugerir que se realize uma análise detalhada, que inclua fatores adicionais, antes de se tomar uma decisão.
- 34 O argumento do gestor 1 é válido porque as experiências de empresas concorrentes fornecem evidências concretas de que os mesmos resultados podem ser alcançados em qualquer organização.
- 35 O argumento do gestor 3 incorre em uma falácia de apelo à emoção ao mencionar desigualdades internas como um possível resultado negativo da adoção do trabalho remoto.
- 36 A intervenção do gestor 3 reforça a argumentação crítica ao trazer elementos contextuais que podem afetar os resultados esperados pelo trabalho remoto.

Após a análise de dados de desempenho de funcionários de certa empresa, uma equipe de gestão chegou às seguintes conclusões:

- todos os funcionários que participam do programa de treinamento contínuo (T) alcançam metas de produtividade (P);
- alguns funcionários que atingem metas de produtividade (P) também participam de projetos de inovação (I);
- há funcionários que participam de projetos de inovação (I) mas não fazem parte do programa de treinamento contínuo (T).

Com base nas informações apresentadas na situação hipotética precedente, julgue os seguintes itens, relativos às relações entre os conjuntos T, P e I.

- 37 A lógica proposicional afirma que, se todos os funcionários que participam de T alcançam P, então a negação de T implica a negação de P.
- 38 O diagrama lógico que representa a relação entre T, P e I pode não mostrar interseções entre todos os três conjuntos.
- 39 É possível concluir que I implica P.
- 40 P é um subconjunto de T.

Espaço livre

Acerca dos regimes de previdência adotados pelo ordenamento jurídico brasileiro, julgue os itens a seguir.

- 41 Tanto os servidores públicos vinculados aos entes federativos quanto os trabalhadores da iniciativa privada podem aderir aos planos de previdência mantidos por entidades abertas de previdência complementar (EAPC).
- 42 Todos os regimes próprios de previdência social instituídos pelas unidades federativas do Brasil podem definir as pessoas físicas que serão por eles seguradas.
- 43 O regime de previdência complementar dos servidores efetivos dos estados e dos municípios é operado por entidades de previdência complementar criadas por regimes próprios de previdência social dos respectivos entes federativos.
- 44 Os empregados das empresas públicas e das sociedades de economia mista criadas pelos estados e pelo Distrito Federal são segurados obrigatórios do regime próprio de previdência social da respectiva unidade federativa.

Com relação ao regime de previdência complementar no Brasil, julgue os itens que se seguem.

- 45 Todos os servidores públicos titulares de cargos efetivos dos órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica ou fundacional do Poder Executivo federal são participantes obrigatórios dos planos de previdência complementar dos servidores públicos federais da FUNPRES-P-EXE.
- 46 A FUNPRES-P-EXE é uma entidade aberta de previdência complementar (EAPC), que, embora não tenha fins lucrativos, pode operar parte do seu faturamento em investimentos de ativos em aplicações financeiras.
- 47 As fundações de previdência complementar dos servidores públicos federais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário têm personalidade jurídica de direito privado, mas a aquisição por elas de bens e serviços se submete à lei de licitações e contratos aplicada às pessoas jurídicas de direito público.

No que se refere à organização, à fiscalização e à supervisão da previdência complementar, julgue os próximos itens.

- 48 O órgão responsável pela fiscalização e supervisão das atividades das entidades fechadas de previdência complementar é a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC).
- 49 O conselho deliberativo da FUNPRES-P-EXE é o órgão máximo da sua estrutura organizacional, que é responsável pelos planos de benefícios por ela administrados e pela definição da política geral da sua administração.

Julgue os itens subsequentes, que apresentam, cada um, uma situação hipotética acerca de previdência complementar, na forma definida pelo ordenamento jurídico brasileiro, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 50 Valda foi admitida no cargo de analista da FUNPRES-P-EXE, após ter sido aprovada em concurso público. Nesse caso, o vínculo jurídico funcional mantido entre Valda e a FUNPRES-P-EXE é regulado pelo regime jurídico único dos servidores públicos federais.
- 51 Carlos é empregado de uma empresa privada, onde recebe salário de R\$ 25.000,00 mensais. Nesse caso, Carlos é considerado segurado obrigatório do regime geral de previdência social e poderá se filiar a um regime de previdência complementar aberto.

- 52 Em decorrência de vínculo funcional com o poder público federal, Gustavo se filiou como participante da FUNPRES-P-EXE e, posteriormente, foi exonerado do cargo que ocupava a seu pedido. Nesse caso, a extinção do vínculo funcional de Gustavo com o poder público provoca a obrigatória extinção de seu plano de previdência complementar mantido com a FUNPRES-P-EXE.

- 53 Após a análise da relação custo-benefício, determinada entidade fechada de previdência complementar pretende contratar um seguro específico para a cobertura de risco em planos de benefícios referentes a invalidez permanente e morte de participantes ou assistidos. Nesse caso, a entidade previdenciária fica impedida de formalizar esse tipo de contrato, visto que se trata de um serviço que deve ser prestado exclusivamente pela própria entidade previdenciária, sendo vedada a sua terceirização.

- 54 Flávia, servidora pública efetiva do Poder Judiciário federal há mais de dois anos e desde então segurada da Fundação de Previdência Complementar dos Servidores Públicos Federais do Poder Judiciário (FUNPRES-P-JUD), deseja se licenciar do cargo por um período de dois anos, sem remuneração, para tratar de interesses particulares. Nesse caso, Flávia não poderá manter o vínculo jurídico com o plano de benefícios da FUNPRES-P-JUD enquanto permanecer licenciada do cargo.

- 55 Roberto é servidor público titular de cargo efetivo de uma autarquia vinculada ao Poder Executivo federal e recebe remuneração inferior ao limite máximo estabelecido para os benefícios do regime geral de previdência social. Nesse caso, Roberto poderá aderir ao plano de benefícios administrados pela entidade de previdência complementar dos servidores públicos federais do Poder Executivo, a FUNPRES-P-EXE, sem que haja contrapartida por parte do patrocinador.

Espaço livre

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Em relação às metas de vendas, julgue os itens que se seguem.

- 56** Mesmo que o ciclo de vendas da organização seja de longo prazo, as metas de vendas devem ser revisadas e ajustadas mensalmente, de modo que se garanta a adaptação às mudanças de mercado.
- 57** Em um ambiente de alta volatilidade econômica, a manutenção das metas de vendas fixas definidas no início do ano garante a estabilidade do planejamento estratégico.
- 58** O estabelecimento de metas de vendas ambiciosas é uma estratégia eficaz para o aumento da produtividade e a motivação da equipe comercial, independentemente das condições de mercado.
- 59** Uma meta de vendas eficaz deve considerar a capacidade da equipe comercial, o tamanho do mercado e os recursos disponíveis na organização.
- 60** A definição de metas agressivas, desde que acompanhada de incentivos financeiros atrativos, pode compensar deficiências na qualificação da equipe comercial.

Acerca da prospecção de clientes, julgue os itens a seguir.

- 61** O uso de estratégias de prospecção híbrida, que combina métodos tradicionais com canais digitais, é essencial para o alcance de públicos variados e ampliação das oportunidades comerciais em mercados diversificados.
- 62** A prospecção de clientes em mercados maduros com alta concorrência exige a adoção de estratégias exclusivamente baseadas em diferenciação de produto ou serviço.
- 63** A prospecção ativa, mesmo em mercados altamente regulamentados, é uma estratégia válida, desde que sejam respeitadas as restrições legais e de privacidade de dados aplicáveis.
- 64** A utilização de ferramentas de automação, tais como CRM (*customer relationship management*) e inteligência artificial, reduz a necessidade de qualificação inicial dos *leads* na prospecção.
- 65** O sucesso na prospecção de clientes depende fundamentalmente da capacitação da equipe comercial, não sendo influenciado por fatores externos como concorrência ou conjuntura econômica.
- 66** A definição de metas baseadas em dados históricos e projeções realistas pode ser combinada com incentivos variáveis para o alinhamento do desempenho individual e coletivo.

Em relação ao uso da ferramenta CRM bem como às estratégias comerciais *cross-sell* e *upsell*, julgue os itens subsequentes.

- 67** No contexto de previdência complementar, o *cross-sell* pode incluir a oferta de coberturas adicionais de risco, enquanto o *upsell* pode sugerir o aumento do valor da contribuição para uma aposentadoria maior.
- 68** Um sistema de CRM pode ser utilizado para calcular indicadores como *churn rate* e *lifetime value*, auxiliando a análise da retenção de clientes.
- 69** A integração entre o CRM e as ferramentas de *marketing* digital permite a automação de processos e facilita a análise do funil de vendas, mas não contribui diretamente para o aumento do *lifetime value* dos clientes.
- 70** A análise de dados de CRM, que possibilita a identificação de padrões de comportamento de clientes em diferentes fases do funil de vendas, permite ações personalizadas para cada etapa.
- 71** A análise de dados do CRM é uma prática essencial para a segmentação da base de clientes e criação de estratégias personalizadas de retenção e fidelização, mesmo que os dados sejam limitados a informações básicas de contato.

Julgue os itens seguintes, que dizem respeito a segmentação e experiência do cliente e comportamento do consumidor.

- 72** O comportamento de compra do consumidor pode ser impactado por aspectos psicológicos e demográficos.
- 73** A alocação de clientes em segmentos de mercado pode estar baseada em critérios como classe social ou gênero.
- 74** O conceito de experiência do cliente está relacionado ao conjunto de oportunidades prévias de consumo vivenciadas por um cliente até um dado momento.
- 75** Classe social e cultura são exemplos de variáveis que afetam o comportamento do consumidor.
- 76** A decisão de compra do consumidor pode ser influenciada por fatores ambientais.

Em relação a investimentos, julgue os itens a seguir.

- 77** Debêntures são títulos nominativos negociáveis representativos do valor de uma empresa.
- 78** Certificados de recebíveis imobiliários são títulos de renda fixa atrelados a operações imobiliárias futuras.
- 79** Notas promissórias são títulos de renda variável estimados em médio prazo.
- 80** Bônus de subscrição são títulos nominativos atrelados a uma dívida disponível para negociação pública.
- 81** Somente os acionistas principais — aqueles que detêm 20% ou mais das ações — fazem jus ao recebimento de dividendos, que se referem à parte dos lucros gerados por uma empresa.

Com base na Lei n.º 11.053/2004, que dispõe sobre a tributação dos planos de benefícios de caráter previdenciário, julgue os itens subsequentes.

- 82** Fundos de investimento cuja carteira de títulos tenha prazo médio igual ou inferior a 365 dias sujeitam-se, por ocasião do regaste, à incidência de imposto de renda na fonte.
- 83** Para recursos com prazo de acumulação superior a 10 anos, a alíquota de imposto de renda em planos de benefícios de caráter previdenciário em modalidade de contribuição definida é de 10%.
- 84** Considere que, após o ano de 2005, um participante tenha ingressado em um plano de benefício de caráter previdenciário de uma entidade de previdência complementar, estruturado na modalidade de contribuição variável. Nessa situação, sobre o valor a ser pago ao participante, a título de benefício, não incidirá imposto de renda.

Considerando o disposto na Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), julgue os itens que se seguem.

- 85** Aquele que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do operador é denominado controlador.
- 86** A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é uma autarquia de natureza especial.
- 87** É vedada a transferência internacional de dados pessoais de cidadãos brasileiros a organismos internacionais.

Julgue os itens a seguir, no que diz respeito a relações públicas e à assessoria de imprensa.

- 88** *Press kit* são textos e informações enviados aos veículos de comunicação pelas empresas e(ou) pela assessoria de imprensa.
- 89** Uma das funções do profissional de relações públicas é propor políticas e estratégias que atendam às necessidades de relacionamento das entidades com seus públicos.
- 90** Entre as atividades de quem atua com relações públicas está a de fazer o diagnóstico do relacionamento das entidades para as quais trabalham com seus públicos.
- 91** A assessoria de imprensa compreende todo um estudo e uma preparação de material para divulgação, como *press releases*, *kits* de fotografias e brindes.
- 92** A assessoria de imprensa contribui para a formação da imagem da organização, seja pela divulgação de sua marca, seja pela opinião emitida por seus diretores em qualquer campo de atividade.

Julgue os seguintes itens, referentes a conceitos relacionados às técnicas de amostragem não probabilística e aos procedimentos da pesquisa qualitativa.

- 93** Um grupo focal tem de ser heterogêneo em suas características demográficas e socioeconômicas, pois a similaridade dos membros do grupo pode gerar conflitos acerca do propósito de questões alheias ao objetivo principal da pesquisa.
- 94** Ao trabalhar com amostragem não probabilística, o pesquisador pode, arbitrariamente ou conscientemente, decidir os elementos a serem incluídos em sua amostra.
- 95** A abordagem direta é um tipo de pesquisa qualitativa em que os objetivos do projeto são revelados ao respondente ou ficam evidentes pela própria natureza da entrevista.
- 96** A técnica de amostragem não probabilística varia em termos de eficiência amostral, conceito que reflete uma escolha entre custo e precisão da amostra.

Julgue os itens subsecutivos, relativos a *marketing* institucional e à responsabilidade social.

- 97** O balanço social é um instrumento que avalia quantitativa e qualitativamente os resultados da gestão social da empresa, comparando-os às metas da instituição e servindo de subsídio para ações e possíveis períodos futuros.
- 98** O balanço social é composto pelos indicadores sociais internos, externos, ambientais, do corpo funcional e pelas informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial.
- 99** O *marketing* institucional envolve atividades cujo objetivo é vender um produto ou serviço, de modo a gerar um impacto econômico direto na instituição que as promove.
- 100** Atividades culturais, esportivas, comunitárias e ambientais são áreas comuns aos interesses institucionais tanto das empresas com fins lucrativos como das ONGs, ainda que, nas ONGs, não exista *marketing* comercial.
- 101** As empresas que incorporaram o conceito de responsabilidade social têm na publicação do balanço social uma maneira de divulgar as ações que promovem ou realizam.

A respeito de *clipping*, julgue os seguintes itens.

- 102** O *clipping* é um documento com dados coletados e analisados, que deve ser enviado ao corpo diretivo ou a chefias, conforme decisão de gestão e assessoria de comunicação.
- 103** Clipagem é o processo de monitoramento regular de veículos de comunicação para identificação de menções à organização ou a temas previamente definidos.

Julgue os próximos itens, a respeito dos instrumentos de comunicação interna nas organizações.

- 104** O uso de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação interna compromete a segurança das informações devido à falta de medidas robustas de segurança, como criptografia de ponta a ponta, e à maior suscetibilidade a violações e interceptações.
- 105** Ferramentas de comunicação interna devem priorizar a disseminação unidirecional de informações para garantir uniformidade, coesão e consistência nas comunicações organizacionais.
- 106** Campanhas de comunicação interna voltadas à diversidade têm impacto direto na retenção de talentos e na inovação organizacional.
- 107** A utilização de ferramentas de comunicação interna, como plataformas colaborativas, aumenta a produtividade e o engajamento dos funcionários.
- 108** A adoção de plataformas de colaboração *online* deve ter o intuito de eliminar a necessidade de interação face a face entre os colaboradores.

No que se refere a comunicação e imagem institucional, julgue os itens subsequentes.

- 109** A manutenção de uma boa imagem institucional elimina a necessidade de investimento em pesquisas de opinião pública.
- 110** Uma política de comunicação institucional eficaz deve incluir diretrizes para a gestão de crises potenciais, de forma a garantir uma resposta rápida e a mitigar os impactos negativos que tais crises possam gerar.

Acerca da comunicação digital, julgue os seguintes itens.

- 111** A automação no *marketing* digital deve priorizar a personalização das mensagens com base no comportamento dos usuários, sendo fundamental para o aumento da eficácia das campanhas e do engajamento do público.
- 112** No contexto da comunicação digital moderna, as campanhas de *e-mail marketing* tornaram-se ferramentas obsoletas e ineficazes para o alcance e engajamento de audiências, tendo sido substituídas por estratégias mais contemporâneas e interativas, como mídias sociais e *marketing* de conteúdo em vídeo.

Julgue os itens a seguir, relativos à organização de eventos.

- 113** A participação de influenciadores em eventos corporativos garante automaticamente o aumento da relevância do evento.
- 114** Para os eventos corporativos serem considerados bem-sucedidos, é imperativo que neles sejam incluídas atividades de *networking*.

Julgue os itens seguintes, relacionados às interfaces entre as relações públicas e a administração da empresa.

- 115** A integração entre relações públicas e administração é essencial para uma gestão de crises eficaz e coordenada, devendo abranger todos os níveis da organização e *stakeholders*.
- 116** As relações públicas têm como principal objetivo atender às demandas da área de *marketing*, sendo um apêndice de suas ações, focando predominantemente a promoção de produtos e serviços, com atuação dependente e estratégica.

A respeito da relação com os consumidores, de melhores práticas em ouvidoria e do serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue os itens subsecutivos.

- 117** A implementação de um SAC *omnichannel* pode proporcionar ao cliente uma experiência mais integrada e satisfatória.
- 118** A adoção de estratégias de cocriação, nas quais os consumidores são envolvidos no processo de desenvolvimento de novos produtos ou serviços, garante que as ofertas resultantes serão bem recebidas no mercado.
- 119** A ouvidoria deve atuar de forma independente das outras áreas da empresa de modo que sejam garantidas imparcialidade e neutralidade às práticas de resolução de conflitos e avaliação das queixas e sugestões dos clientes, mesmo que isso implique ausência de colaboração interdepartamental.
- 120** Além de resolver problemas, a ouvidoria deve atuar na identificação de causas-raiz para prevenir recorrências.

Espaço livre
