

- Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a Folha de Respostas, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nas questões que avaliarem **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 --

Texto CB1A1-I

O desenvolvimento tecnológico das últimas décadas levou à Quarta Revolução Industrial, também chamada de Indústria 4.0, que busca integrar pessoas, organizações e processos por meio da utilização de tecnologias digitais desenvolvidas ao longo dos últimos anos.

Entre as áreas afetadas pelas inovações da Indústria 4.0, o comércio internacional sofre impactos substanciais em sua estrutura. A conexão entre tecnologia e negociações reduz comunicações e custos de transporte, por exemplo, por meio da ampliação do *e-commerce* e da Internet. A digitalização oferece potencial para aprimorar as trocas de bens e serviços entre países e para reduzir seus custos mediante negócios *paperless*, ou seja, negociações sem o uso de papel, medida tomada por alguns países desde a década passada. Uma das formas como as novas tecnologias afetaram os fluxos internacionais de bens e serviços no período anterior à pandemia foi o surgimento e fortalecimento das plataformas de vendas *online*.

Com o impacto da pandemia, todo o prévio processo de modernização das negociações internacionais foi acelerado. Não só o volume das trocas foi alterado, como também a sua natureza: as exportações, antes constituídas em sua maioria por bens, referem-se agora, em proporção cada vez mais importante, a serviços.

Yohan Farias Capela Ferreira et alii. A Indústria 4.0 no cenário global pós-pandemia: aplicabilidade nos negócios internacionais. In: Revista de Artigos. Simpósio em Negócios Internacionais da ApexBrasil, v. 1, 2021, p. 45 e 47 (com adaptações).

Questão 1

De acordo com as ideias do texto CB1A1-I,

- Ⓐ além do comércio internacional, outras áreas também foram impactadas pelas inovações da Quarta Revolução Industrial.
- Ⓑ a partir da pandemia, o comércio internacional modernizou-se e deixou de exportar bens para exportar serviços.
- Ⓒ a pandemia foi responsável pela modernização das negociações internacionais em termos tanto quantitativos quanto qualitativos.
- Ⓓ o surgimento e o fortalecimento das plataformas de vendas *online* devem-se ao contexto inovador dos negócios *paperless*.

Questão 2

Depreende-se dos sentidos do segundo parágrafo do texto CB1A1-I que, em “seus custos” (terceiro período), “seus” diz respeito aos “custos”

- Ⓐ da “digitalização”.
- Ⓑ das “negociações sem o uso de papel”.
- Ⓒ das “trocas de bens e serviços entre países”.
- Ⓓ do “*e-commerce* e da Internet”.

Questão 3

Assinale a opção em que a proposta de alteração no texto CB1A1-I preservaria a correção gramatical e atenderia ao disposto no **Manual de Redação e Estilo da ApexBrasil**.

- Ⓐ inserção de vírgula imediatamente após “pandemia” (último período do segundo parágrafo)
- Ⓑ substituição da expressão “por meio da” (primeiro parágrafo) por **através da**
- Ⓒ inserção da partícula **se** imediatamente antes de “aprimorar” (terceiro período do segundo parágrafo)
- Ⓓ substituição da vírgula após a palavra “papel” (terceiro período do segundo parágrafo) por travessão

Texto CB1A1-II

As exportações do Brasil dependem, cada vez mais, de recursos naturais pelo fato de o país não ter entrado nas cadeias globais de valor (CGV). O papel do Brasil na economia global é, principalmente, o de exportador de *commodities* primárias ou de produtos baseados em recursos naturais. Com isso, o país gera receita em exportações, que é relevante, mas deixa de lado uma importante forma de integração ao comércio global, o que poderia gerar mais benefícios econômicos e sociais ao país.

O volume de investimentos estrangeiros no país é bastante elevado, porém, com empresas voltadas a atender o mercado interno brasileiro, em muitos casos com grande conteúdo tecnológico importado. A não exportação de bens de maior valor agregado significa perda de oportunidade de ganhos de escala maiores e de ampliação de investimentos produtivos no país. Governo e empresas brasileiras precisam rever acordos e relações comerciais. A celebração de acordos comerciais com países que estão no centro das CGV é importante para facilitar a entrada do Brasil nas cadeias. Além da revisão de acordos comerciais, o esforço do Brasil em ampliar sua presença internacional também passa necessariamente pela maior digitalização e integração dos processos em busca do aumento da maturidade e da sofisticação na gestão da indústria nacional. Com uma gestão mais moderna, mais robusta e mais bem planejada, é possível ampliar a produtividade, fortalecer o mercado brasileiro e, assim, expandir a participação do país nas CGV.

Internet: <veja.abril.com.br> (com adaptações).

Questão 4

De acordo com as ideias do texto CB1A1-II,

- Ⓐ o grande volume de investimentos estrangeiros no Brasil destina-se ao atendimento do mercado interno.
- Ⓑ o primeiro passo para garantir a entrada do Brasil nas CGV é a revisão dos acordos e das relações comerciais do governo e das empresas brasileiras com países que integram tais cadeias globais.
- Ⓒ o Brasil foi impedido de entrar nas CGV porque sua economia é altamente dependente de recursos naturais.
- Ⓓ a totalidade das receitas do Brasil vem das exportações, o que o impossibilita de explorar receitas advindas da sua integração ao comércio global.

Questão 5

No último parágrafo do texto CB1A1-II, o vocábulo “assim” (último período) expressa o mesmo sentido de

- A absolutamente.
- B igualmente.
- C indefinidamente.
- D conseqüentemente.

Questão 6

Assinale a opção em que a proposta de reescrita apresentada mantém a coerência e a correção gramatical do seguinte trecho do texto CB1A1-II: “Governo e empresas brasileiras precisam rever acordos e relações comerciais.” (segundo parágrafo)

- A Rever acordos e relações comerciais são requeridos ao governo e às empresas brasileiras.
- B É necessário que governo e empresas brasileiras revejam acordos e relações comerciais.
- C Deve o governo e empresas brasileiras reverem acordos e relações comerciais.
- D É preciso ao governo e empresas brasileiras a revisão dos acordos e relações comerciais.

Questão 7

Em relação a aspectos linguísticos do texto CB1A1-II, julgue os seguintes itens, de acordo com a correção gramatical, a coerência textual e as disposições do **Manual de Redação e Estilo da ApexBrasil**.

- I A substituição do trecho “é bastante elevado” (primeiro período do segundo parágrafo) por **são bastante elevados** manteria a correção gramatical do texto.
- II A substituição da forma verbal “significa” (segundo período do segundo parágrafo) por **implica** manteria a correção gramatical e a coerência do texto.
- III Em “mais bem planejada” (último período do último parágrafo), a substituição de “mais bem” por **melhor** garantiria a correção gramatical do texto e atenderia ao disposto no referido manual.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Apenas os itens II e III estão certos.

Texto CB1A1-III

Em um mercado cada dia mais competitivo e globalizado, torna-se essencial que as empresas procurem adotar estratégias que lhes proporcionem maior desenvolvimento, possibilitando-lhes destacar-se quanto à capacidade e eficiência para criar, expandir e aplicar recursos. Ressalte-se que as companhias se destacam competitivamente quando adquirem resultados satisfatórios a partir da adoção de práticas aceitas e valorizadas no ambiente em que atuam. Assim, as estratégias competitivas refletem a maneira como as empresas se distinguem de suas concorrentes. Dentre as diversas estratégias competitivas, destacam-se a internacionalização e a inovação. A internacionalização é motivada pela necessidade de recursos, mercados e ativos estratégicos, enquanto a inovação é impulsionada pela necessidade de obtenção de maior eficiência econômica e financeira. Ademais, a internacionalização induz o uso da inovação e proporciona melhores resultados competitivos e, assim como a inovação, pode facilitar a inserção em mercados estrangeiros, propiciando a abertura de caminhos para atuação em diferentes ambientes.

Antonio Albuquerque Filho *et alii*. **Influência da internacionalização e da inovação na competitividade empresarial**. In: *Revista Eletrônica de Negócios Internacionais (Internext)*, v. 15, n.º 1, 2020, p. 1 e 2 (com adaptações).

Questão 8

De acordo com o texto CB1A1-III, as estratégias competitivas constituem o meio pelo qual as empresas

- A buscam resultados satisfatórios.
- B garantem sua eficiência no mercado.
- C se diferenciam das suas concorrentes.
- D se inserem em mercados estrangeiros.

Questão 9

A correção gramatical e os sentidos do texto CB1A1-III seriam mantidos caso

- A o acento indicativo de crase fosse empregado no “a” que determina “abertura” (último período), obtendo-se à **abertura**.
- B o vocábulo “como” (terceiro período) fosse substituído por **que**.
- C a palavra “Ademais” (último período) fosse substituída pela expressão **Além disso**.
- D o pronome “lhes”, em “lhes proporcionem” (primeiro período), fosse posto em ênclise, escrevendo-se **proporcionem-lhes**.

Questão 10

Consideradas as relações coesivas do último período do texto CB1A1-III, é correto afirmar que a flexão da forma verbal “pode” na terceira pessoa do singular justifica-se pela concordância verbal de “pode facilitar” com

- A “a internacionalização”.
- B “a inserção em mercados estrangeiros”.
- C “o uso da inovação”.
- D “a inovação”.

Questão 11

No que se refere à elaboração, à análise e à avaliação de projetos, assinale a opção correta.

- A O programa representa um grupo de projetos relacionados que são gerenciados e coordenados de modo integrado cujo interesse em sua estruturação é estratégico.
- B Fatores como o tamanho e a importância do empreendimento, diferentemente da reputação da organização, são determinantes para implantar a gestão do projeto.
- C No projeto, os grandes diferenciais que se manifestam em relação à rotina são a capacidade de adaptação e a de inovação.
- D Fator crítico de sucesso manifesta-se, por exemplo, quando o custo do projeto é estimado com base na experiência empírica do gestor.

Questão 12

A área de gerenciamento de projetos que abarca os processos necessários para assegurar que, no projeto, esteja incluído todo o trabalho requerido, e apenas o trabalho requerido, para finalizá-lo denomina-se

- A recursos.
- B integração.
- C escopo.
- D cronograma.

Questão 13

No que tange à gestão de projetos, julgue os itens seguintes.

- I Uma das vantagens da estrutura analítica de projeto é denotar as interdependências entre as entregas e os pacotes de trabalho.
- II O ato de diminuir a quantidade de recursos para reduzir a duração da atividade denomina-se *crashing*.
- III Se um recurso influencia a duração de uma atividade, essa atividade é denominada como atividade orientada para recurso.
- IV A análise PERT possibilita aproximar-se significativamente de um resultado no que se refere à estimativa da duração de atividades.

Estão certos apenas os itens

- A I e II.
- B I e III.
- C II e IV.
- D III e IV.

Questão 14

Com relação aos modelos ágeis de gestão de projetos, assinale a opção correta.

- A No modelo OKR, a sequência utilizada na execução é estratégia, objetivos, propósito e resultados-chave.
- B O *Kanban* foca no desenvolvimento do produto por funcionalidades e divide-se em duas etapas: planejamento e construção.
- C No *Scrum*, após a definição da estratégia e da previsão de entrega, ocorrem as *Monthly Scrums*, reuniões mensais sobre o processo, o seu desenvolvimento e as ações futuras.
- D O *Lean* permite a redução de custos e complexidade das atividades realizadas, o que melhora as entregas, a produtividade dos colaboradores e o compartilhamento das informações.

Questão 15

De acordo com a metodologia de gestão de processos da ApexBrasil, a gestão estratégica, a gestão de imagem dos negócios brasileiros, a gestão de conformidade, a gestão do conhecimento e a gestão da inovação e transformação pertencem, respectivamente, aos processos de

- A gerenciamento; negócios; gerenciamento; sustentação; e negócios.
- B gerenciamento; gerenciamento; sustentação; sustentação; e negócios.
- C sustentação; negócios; sustentação; sustentação; e gerenciamento.
- D sustentação; negócios; gerenciamento; sustentação; e negócios.

Questão 16

Quando, na ApexBrasil, se utiliza a metodologia de gestão de processos da organização com foco em planejamento, levantamento de informações, procedimentos preliminares e organização das tarefas, trabalha-se, na fase de gestão de processos, denominada de

- A comunicação.
- B transformação.
- C contexto.
- D avaliação.

Questão 17

Acerca do BPM (*Business Process Management*), assinale a opção correta.

- A O comitê integrador de processos é responsável por controlar e manter os processos organizacionais.
- B As árvores de funções mostram como as funções são subdivididas em subfunções ou tarefas, considerando-se o fluxo do processo.
- C O fluxo de sequência é usado para representar o percurso das informações entre os participantes do processo.
- D Criar valor para o cliente em perspectiva ponta a ponta constitui um dos enfoques do BPM.

Questão 18

A escola moral mais antiga é a de Aristóteles, conhecida como moral das virtudes ou do caráter. Para ele, ao longo da vida individual e da vida coletiva dos povos, desenvolvemos hábitos e costumes que nos definem como seres morais.

Luiz Felipe Pondé. *Filosofia para corajosos*. Ed. Planeta, 13.ª ed., 2018, p. 106.

Considerando-se o pensamento de Aristóteles e a passagem precedente, é correto afirmar que

- A a ética é uma prática desenvolvida a partir de atos.
- B os hábitos estão relacionados ao divino.
- C a moral é imutável e teórica.
- D a virtude é sempre íntima, particular.

Questão 19

A busca contínua por um alto padrão de desempenho, por meio da valorização do mérito e de competências da equipe, é um dos valores constantes do Código de Ética da ApexBrasil que está relacionado ao(à)

- A inovação.
- B paixão pelo Brasil.
- C excelência técnica.
- D foco em resultados.

Questão 20

As premissas estabelecidas no Código de Ética da ApexBrasil, no que se refere ao relacionamento com fornecedores, incluem

- A** a busca pela contratação mais vantajosa para o fornecedor.
- B** a possibilidade de contratação de empresa cujo sócio seja parente de terceiro grau de colaborador da agência.
- C** a observância parcial do Regulamento de Licitações e de Contratos.
- D** a impossibilidade de realização de negócio com fornecedor que sabidamente empregue indiretamente mão de obra infantil.

Questão 21

O Programa de *Compliance* da ApexBrasil

- A** aplica-se a todos os níveis hierárquicos da agência.
- B** aplica-se exclusivamente ao Conselho Deliberativo.
- C** não se aplica aos estagiários da agência.
- D** não se aplica aos colaboradores terceirizados da agência.

Questão 22

A aprovação do Programa de *Compliance* da ApexBrasil cabe à

- A** Diretoria Executiva.
- B** Gerência de Auditoria Interna.
- C** Gerência de Governança e *Compliance*.
- D** Gerência Jurídica.

Questão 23

A estrutura de governança do Programa de *Compliance* da ApexBrasil inclui

- A** o Conselho Deliberativo, o Conselho Fiscal, a Gerência Jurídica, a Gerência de Auditoria Interna e a Gerência de Governança e *Compliance*.
- B** a Diretoria Executiva, o Conselho Deliberativo, a Gerência Jurídica, a Gerência de Auditoria Interna e a Gerência de Governança e *Compliance*.
- C** o Conselho Deliberativo, a Gerência Jurídica, a Gerência de Auditoria Interna, o Conselho Fiscal e a Gerência de Governança e *Compliance*.
- D** a Gerência Jurídica, a Gerência de Auditoria Interna, a Comissão de Ética e Disciplina, o Comitê de Segurança da Informação e a Gerência de Governança e *Compliance*.

Questão 24

As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e outros princípios. No que se refere a esses princípios, julgue os seguintes itens.

- I O livre acesso é o princípio que está relacionado à garantia, aos titulares, de consulta facilitada, permitida a cobrança pelo acesso em casos específicos.
- II A não discriminação é o princípio que está relacionado à impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.
- III A transparência é o princípio que está relacionado à demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e da eficácia dessas medidas.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item II está certo.
- C** Apenas os itens I e III estão certos.
- D** Todos os itens estão certos.

Questão 25

Considerando que o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado mediante o fornecimento de consentimento pelo titular, assinale a opção correta.

- A** O consentimento poderá ser fornecido por escrito, desde que conste de cláusula destacada das demais cláusulas contratuais.
- B** O consentimento, uma vez dado, não poderá ser revogado.
- C** O ônus da prova de que o consentimento foi obtido em conformidade com a lei cabe ao operador do dado.
- D** O consentimento poderá referir-se a finalidades determinadas ou indeterminadas.

Questão 26

O dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, é considerado dado pessoal

- A** sensível.
- B** anonimizado.
- C** encarregado.
- D** controlador.

Questão 27

De acordo com a Lei n.º 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) —, a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais é o

- A** encarregado.
- B** titular.
- C** controlador.
- D** operador.

Questão 28

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

- A** é entidade da administração pública federal com natureza jurídica de empresa pública.
- B** é órgão com autonomia técnica, mas sem poder decisório.
- C** prevê mandato dos membros do seu Conselho Diretor por, no máximo, dois anos.
- D** é composta de corregedoria e ouvidoria.

Questão 29

A atribuição, conforme a Lei n.º 10.668/2003, para a aprovação do Estatuto da ApexBrasil é do(a)

- A** Gerência de Governança e *Compliance*.
- B** Conselho Deliberativo.
- C** Conselho Fiscal.
- D** Diretoria Executiva.

Questão 30

A responsabilidade por cumprir e fazer cumprir o estatuto e as diretrizes da ApexBrasil, conforme o Decreto n.º 4.584/2003, compete

- A** ao Conselho Deliberativo.
- B** à Gerência de Auditoria Interna.
- C** ao Conselho Fiscal.
- D** à Diretoria Executiva.

Questão 31

Considerando-se as previsões constantes do Estatuto Social da ApexBrasil, o Conselho Deliberativo deve ser composto por

- A** 3 conselheiros.
- B** 7 conselheiros.
- C** 9 conselheiros.
- D** 11 conselheiros.

Questão 32

Constante do Regulamento de Licitações e Contratos da ApexBrasil, a definição segundo a qual o contrato cujo objeto é a prestação de serviços, que pode incluir a realização de obras e o fornecimento de bens, com o objetivo de proporcionar economia à ApexBrasil, na forma de redução de despesas correntes, remunerando o contratado com base em percentual da economia gerada refere-se a

- A soluções inovadoras.
- B contratação integrada.
- C contrato de eficiência.
- D registro de preço.

Questão 33

A seguir, estão elencadas situações de alteração de convênio.

- I reprogramação de ações, sem modificação do aporte global de recurso pela ApexBrasil
- II modificação do objeto
- III prorrogação de prazo de vigência
- IV alteração da contrapartida

Assinale a opção que corresponde às hipóteses que, de acordo com o Regulamento de Convênios da ApexBrasil, estão dispensadas de celebração de termo aditivo.

- A I e II
- B I e III
- C II, III e IV
- D I, II e IV

Questão 34

A atribuição para conceder patrocínio cujo valor seja superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), conforme o Regulamento de Patrocínio da ApexBrasil, compete

- A ao Conselho Deliberativo ou à Diretoria Executiva.
- B ao Conselho Deliberativo apenas.
- C à Gerência de Governança e *Compliance*.
- D à Gerência de Auditoria Interna.

Questão 35

A execução simultânea de tarefas, em que uma está ativa em determinado momento e as demais prontas ou em repouso, caracteriza um sistema operacional

- A de tempo compartilhado.
- B de programa monitor.
- C monotarefa.
- D multitarefas.

Questão 36

No Microsoft Excel 2019, as fórmulas que retornam a média aritmética e a mediana de determinado intervalo de valores são, respectivamente,

- A MÉDIA() e MED().
- B MÉDIA() e MEDIANA().
- C MEDIA() e MED().
- D MEDIA() e MEDIANA().

Questão 37

Para acessar a Internet, cada computador recebe uma identificação única e rastreável denominada

- A WWW (*world wide web*).
- B IP (*Internet Protocol*).
- C HTTP (*hypertext transfer protocol*).
- D DNS (*domain name system*).

Questão 38

Ao se utilizar o sítio de busca Google para pesquisar as ocorrências assertivas e exatas da expressão exportação e investimento, restringindo-se o acesso ao sítio eletrônico da APEX (<https://apexbrasil.com.br>), deve-se digitar

- A `exportação e investimento related:apexbrasil.com.br`
- B `"exportação e investimento" site:apexbrasil.com.br`
- C `exportação 'e' investimento site:apexbrasil.com.br`
- D `'exportação e investimento' related:apexbrasil.com.br`

Questão 39

Uma das características da navegação anônima dos *browsers* é

- A utilizar VPN para estabelecer conexão com outros equipamentos.
- B impedir o rastreamento de atividades no computador.
- C impedir o registro de informações de *login* no computador.
- D tornar mais seguras as transações financeiras.

Questão 40

Ao se abrir um arquivo com a extensão ICS (.ics), o Outlook fará a inserção de um novo item de

- A e-mail.
- B calendário.
- C contato.
- D tarefa.

Espaço livre

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 41**

Acerca dos conceitos de acontecimento, fato e notícia, assinale a opção correta.

- A O acontecimento é qualquer fenômeno digno de nota, mas nem todo acontecimento tem valor midiático.
- B O fato jornalístico confunde-se com o fato sociológico.
- C O valor-notícia é o que se paga às agências noticiosas pelo fato.
- D O registro fático cotidiano e interpessoal tem valor noticioso.

Questão 42

Algumas assessorias, no atendimento à imprensa em geral, optam, em paralelo, pela criação de um quadro de jornalistas, cujo credenciamento

- A é restrito a setores de cobertura de grandes eventos, como *shows*.
- B justifica-se apenas para a emissão de crachás de identificação na entrada de prédios.
- C facilita o relacionamento dos jornalistas com suas fontes, e vice-versa, incluída a própria assessoria.
- D é prática autoritária para controlar a circulação de repórteres em determinada área.

Questão 43

A respeito de ferramentas digitais para profissionais de comunicação, assinale a opção correta.

- A Proporcionar gratuitamente computadores, telefones e outros equipamentos de alto desempenho é a forma mais direta e operacional de auxiliar repórteres na era digital.
- B Oferecer presencialmente treinamentos periódicos em novas tecnologias no campo das comunicações representa um valor agregado ao cotidiano dos jornalistas.
- C Equipar uma sala de imprensa para o trabalho presencial de repórteres é bastante funcional, em razão da pressa, que é a principal característica dos repórteres.
- D Podem ser de grande utilidade para as rotinas produtivas jornalísticas os marcadores sociais, que compõem uma coleção de *links* correlatos aos assuntos da organização assessorada e abertos a uma comunidade.

Questão 44

A principal dinâmica do jornalismo participativo é a

- A criação coletiva de conteúdos.
- B criação apócrifa de conteúdos.
- C contribuição das fontes.
- D criação anônima de conteúdos.

Questão 45

Suponha que um assessor de imprensa deva encaminhar *press releases* para veículos que praticam a comunicação pública e se depare com uma dúvida, ao verificar que há organizações da iniciativa privada no cadastro disponível. Nessa situação hipotética, o assessor deve

- I eliminar do cadastro as entidades do setor privado.
- II enviar *press releases* apenas para as empresas estatais, que são entidades públicas propriamente ditas.
- III enviar *press releases* a todo o cadastro, pois há entidades que, mesmo sendo consideradas do setor privado, são públicas.
- IV excluir do cadastro as organizações sociais (OS), que, mesmo financiadas pelo Estado, não se enquadram na categoria de comunicação pública.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas o item III está certo.
- D Apenas os itens II e IV estão certos.

Questão 46

O executivo de uma organização recebeu um grupo de ambientalistas que propunha parceria na divulgação de uma campanha de enfrentamento a queimadas. Lamentando não dispor de verbas para a campanha, o executivo chamou para a reunião o assessor de imprensa da organização, que informou ter um *mailing* de jornais que integram um projeto de *civic journalism* e aos quais poderia ser proposta uma parceria para a obtenção, sem pagamento, de espaço midiático para a divulgação de conteúdos da campanha.

Nessa situação hipotética, o assessor de imprensa sugeriu uma ação típica de

- A *lobby*.
- B ação promocional não mercadológica.
- C informe publicitário.
- D mídia gratuita.

Questão 47

Suponha que um assessorado concorde com a manutenção de conteúdos institucionais na Internet, mas não queira que estes estejam abertos a interações com o público. Nesse contexto, a solução para a visibilidade desejada consiste na

- A criação, em redes sociais, de perfis organizacionais, mas com bloqueio de mensagens.
- B criação, em redes sociais, de perfis institucionais, com dispensa de avaliações, como curtidas.
- C inserção de vídeos institucionais nos horários nobres da televisão por assinatura.
- D criação de *hotsites*, permanentes ou ocasionais.

Questão 48

Para solucionar o problema de uma personalidade antes prestigiada e agora insatisfeita com a baixa visibilidade e o baixo volume de curtidas nas redes sociais, o seu assessor de imprensa deverá

- A contratar a produção massiva de algoritmos por robôs eletrônicos programados para a realização de curtidas.
- B elaborar um plano de mídia social que abranja a compra de anúncios em redes sociais.
- C produzir diariamente conteúdos fomentadores de prestígio para o assessorado dessa personalidade nas redes sociais.
- D contratar um gestor de *marketing* digital encarregado da geração sucessiva de lides para as redes sociais.

Questão 49

O assessor de imprensa de uma companhia de energia deseja promover uma ação institucional de comunicação que incentive o envolvimento de usuários de eletricidade no enfrentamento aos furtos de cabos de cobre, crime que resulta em prejuízos e cortes de luz para milhares de pessoas.

Com relação a essa situação hipotética, assinale a opção correta.

- A A oferta percentual de redução de tarifas produz resultados líquidos e certos em matéria de comunicação institucional com o público usuário.
- B A premiação de fotos e reportagens na categoria jornalismo cidadão é uma iniciativa indicada para o objetivo em causa.
- C Uma ação de comunicação institucional efetiva consiste na presença constante e massiva de anúncios para esclarecer que a culpa dos cortes de luz não é da empresa de eletricidade, mas dos ladrões de cabos.
- D Uma ação comunicativa institucional com potencial de efetividade seria a veiculação de apelos pela vigilância das caixas de cabos eletrônicos, via mídia comunitária.

Questão 50

Acerca da conduta a ser adotada em face de comentários negativos ou agressivos nas redes sociais referentes à organização assessorada, assinale a opção correta.

- A Repassar para um advogado os comentários ofensivos é, ainda, a forma mais efetiva de lidar com a destruição fácil de reputação e prestígio.
- B Devem-se responder de forma esclarecedora as repercussões, inclusive as adversas, porém sérias, já que simplesmente excluir os comentários e até os seus autores não levará a bons resultados.
- C Respostas corteses e padronizadas, do tipo “Obrigado por participar” ou “Respeitamos a sua opinião”, são formas de amenizar as atitudes hostis.
- D Responder no mesmo tom é seguir o padrão da agressividade dominante nas redes sociais e, portanto, é uma atitude natural para o meio.

Questão 51

Entre as atividades desenvolvidas pelo profissional da área de relações públicas, incluem-se

- A participação em eventos, organização das referências e criação de estratégias para a avaliação de pessoas.
- B monitoramento das informações internas, garantia da segurança das pessoas nas organizações e seleção de pessoas para cargos de diretoria.
- C conferência das notícias diárias, montagem de estandes e participação em feiras.
- D apoio a pesquisa, demonstração de contribuição como valor econômico e assessoria aos dirigentes.

Questão 52

Com relação ao mapeamento dos públicos ligados a uma organização e à identificação dos possíveis públicos, que constituem uma etapa fundamental do processo de relações públicas, conforme a visão moderna, no contexto complexo contemporâneo, observa-se que

- A o estudo acerca do comportamento dos públicos diante de uma organização é irrelevante para o processo de planejamento.
- B o público interno são os funcionários, os *stakeholders* e os fornecedores.
- C a dinâmica histórica e as forças sociais do macroambiente são aspectos a serem considerados.
- D o público misto é constituído de diretores, empregados e seus familiares.

Questão 53

Sob a perspectiva da divulgação da imagem corporativa pela assessoria de imprensa, verifica-se que

- A os termos imagem e identidade, que integram o mundo corporativo, são conexos e, portanto, intercambiáveis.
- B a imagem e a identidade relacionam-se a apresentação visual, logos, nomes criativos e luminosos em pontos estratégicos, conforme definido pela organização.
- C a imagem é intangível, abstrata e privilegia a visão subjetiva de determinada realidade.
- D a identidade corporativa tem a subjetividade como principal atributo.

Questão 54

A relação com a imprensa deve ocorrer de acordo com a diplomacia, o respeito e as trocas responsáveis das informações, com observação, pelo assessor de imprensa, das seguintes diretrizes:

- I Criar articulações com profissionais da imprensa, valorizando a confiança e, em certos casos, a exclusividade noticiosa.
- II Trabalhar para a manutenção da identidade da organização.
- III Evidenciar as crises ao perfil dos dirigentes, privilegiando a informação a respeito da atuação deles.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e II estão certos.
- D Apenas os itens I e III estão certos.

Questão 55

A respeito dos tipos de *release*, que é o material de divulgação produzido pela assessoria de imprensa destinado aos veículos de comunicação, observa-se que

- A o *release* dirigido deve ser enviado para diversos colunistas dos meios de comunicação.
- B o *release* dirigido é o que destaca a informação (o quê?), ou seja, o fato em si, e o público-alvo (a quem se destina).
- C o *release* de opinião considera as particularidades de determinado espaço jornalístico.
- D o *release* deve chamar atenção para o valor das informações, do texto e de sua apresentação visual.

Questão 56

São elementos de um *press-kit* para um assessor de imprensa que organizará um evento

- A o levantamento estatístico dos principais temas abordados e a programação detalhada com um mapa de localização das salas.
- B a biografia do autor e a relação de obras publicadas.
- C o histórico da instituição e os documentos organizados de forma sequencial.
- D a sugestão de assuntos a serem abordados e o *release* de convocação.

Questão 57

As entrevistas coletivas, quanto à sua organização, classificam-se

- A agendadas e relacionadas.
- B concentradas e massivas.
- C espontâneas e provocadas.
- D necessárias e convocadas.

Questão 58

Para elaborar o trabalho de preparar uma entrevista coletiva para atender às necessidades da organização ou instituição e da imprensa, o assessor de imprensa deve ter o cuidado de

- A** comunicar a realização da entrevista coletiva a repórteres, pauteiros, chefes de reportagem e editores de cada veículo.
- B** escolher o horário de acordo com o interesse da organização ou instituição.
- C** liberar a participação de qualquer veículo que se interesse pelo assunto da entrevista coletiva.
- D** utilizar os meios de comunicação para divulgar os dados básicos do anúncio da entrevista coletiva.

Questão 59

A respeito da nota oficial, que é um texto distribuído em situações críticas, que necessitam de posicionamento decisivo do assessorado, assinale a opção correta.

- A** O texto é jornalístico, com a estrutura do lide, conforme a orientação dos assessores.
- B** A estrutura básica deve conter cabeçalho, introdução, desenvolvimento, encerramento e assinatura.
- C** O texto pode ser enviado para veículos de comunicação em geral, para que decidam se o divulgarão.
- D** O encerramento do texto deve conter a citação do motivo da nota, de forma velada.

Questão 60

O profissional de relações públicas, ao trabalhar o público interno da organização, poderá

- A** sugerir remanejamento de funcionários.
- B** participar dos processos seletivos em todos os setores.
- C** organizar os planos de cargos e salários.
- D** divulgar a missão e a visão da organização.

Questão 61

O serviço de apuração, coleção e fornecimento de recortes de jornais e revistas acerca de determinado assunto é denominado de

- A** *clipping*.
- B** sugestão de pauta.
- C** pasta de imprensa.
- D** análise.

Questão 62

No sistema comunicacional, o fluxo responsável pelo encaminhamento, aos níveis superiores da organização, de informações funcionais e operativas que saem das bases, com resultados dos estágios dos programas, anseios, expectativas e sugestões, é o fluxo

- A** formal.
- B** lateral.
- C** descendente.
- D** ascendente.

Questão 63

O planejamento da comunicação organizacional contempla características específicas, entre as quais a característica do processo, que prevê que o planejamento deve

- A** ocorrer por meio de uma sucessão de fases interconectadas e contínuas.
- B** envolver a totalidade da organização.
- C** nortear-se para o futuro e assumir um caráter de longo prazo.
- D** orientar-se por princípios que direcionem suas atividades em um clima favorável para a sua operacionalização.

Questão 64

No contexto da estrutura das organizações, refere-se à maneira preestabelecida e formalizada de efetuar as diversas operações que fazem funcionar uma organização o atributo da

- A** territorialidade.
- B** afiliação.
- C** padronização.
- D** especialização.

Questão 65

O meio representado por mapas, diagramas, pinturas, fotografias, desenhos, entre outros, de que se valem as organizações para viabilizar a comunicação com os mais diferentes públicos é o

- A** oral.
- B** escrito.
- C** simbólico.
- D** pictográfico.

Questão 66

O processo de comunicação instaurado entre o Estado, o governo e a sociedade cujo objetivo é informar para a construção da cidadania é denominado comunicação

- A** governamental.
- B** social.
- C** política.
- D** pública.

Questão 67

Em comunicação pública, dizem respeito exclusivamente ao cidadão, à empresa ou à instituição as informações

- A** de gestão.
- B** institucionais.
- C** de interesse privado.
- D** de interesse público.

Questão 68

Em vista da existência de várias classificações possíveis de públicos no âmbito das organizações do terceiro setor, quanto à natureza do vínculo com a instituição, o público agente é aquele formado por

- A** clientes e público em geral.
- B** voluntários, conselheiros, parceiros e fornecedores.
- C** doadores, apoiadores, fornecedores e reguladores.
- D** funcionários e suas famílias.

Questão 69

A imagem institucional resulta do balanço entre as percepções positivas e negativas que a empresa passa para seus públicos, e uma imagem institucional competitiva contribui para

- A** gerar negócios, de forma a conquistar clientes, acionistas, parceiros, entre outros.
- B** projetar uma imagem além do real, como meio de atrair mais clientes e aumentar as vendas.
- C** manter os recursos humanos atuais da empresa, o que pode complicar a atração dos melhores profissionais do mercado em razão da cobrança agressiva de metas.
- D** ampliar o descrédito de certos públicos em consequência da competição acirrada com os concorrentes.

Questão 70

Tem como premissa a apresentação das atividades da instituição de forma a reforçar o seu discurso, às vezes de modo persuasivo, com evidência das opiniões e dos pontos de vista da empresa, o componente da identidade institucional conhecido como

- A diálogo.
- B proposta.
- C mensagem.
- D imagem.

Questão 71

Entre as funções básicas das relações públicas, constitui uma mediação, promovida pelo fornecimento de pareceres e recomendações devidamente detalhados, para que o sucesso da organização seja compartilhado por todos os participantes, a função de

- A assessoramento.
- B pesquisa.
- C planejamento.
- D coordenação.

Questão 72

Conforme a classificação tradicional dos públicos de uma empresa, o público misto é composto

- A pelos fornecedores.
- B pelas famílias dos empregados da empresa.
- C pela imprensa.
- D pela comunidade.

Questão 73

A implementação do processo de relações públicas em apoio à alta administração de uma organização tem em vista

- A envolver a participação das esferas estratégicas da empresa ao incentivar a prática de conceitos e ideias mais elevadas.
- B possibilitar um comportamento sinérgico entre os níveis funcionais e os objetivos da organização.
- C permitir à empresa realizar a segregação do ambiente, a fim de promover uma evolução de desempenho menos reigente, amoldável e conservadora.
- D transformar a organização agente em uma entidade reativa.

Questão 74

Utilizado pelas relações públicas, o tipo de veículo de comunicação dirigida aproximativa para estabelecer relações com os públicos é denominado de

- A exposição.
- B visita guiada à empresa.
- C *press release*.
- D intranet.

Questão 75

Com relação à tipologia, o evento cujo objetivo é o de aproximar empresas para realizar parcerias e negociar seus produtos e serviços é chamado de

- A *brainstorming*.
- B roda de negócios.
- C painel.
- D *happy hour*.

Questão 76

Quanto à administração de crises nas organizações, a crise que vai e volta, aparece e desaparece, e repete o fluxo de forma periódica, é classificada como

- A crônica.
- B ciclotímica.
- C tempestiva.
- D inusitada.

Questão 77

O texto informativo distribuído à imprensa para ser divulgado, de forma gratuita, entre as notícias publicadas pelo veículo recebe o nome de

- A súmula.
- B *release*.
- C *press kit*.
- D sinopse.

Questão 78

Ao adquirir um produto, o cliente avalia o grau de satisfação por meio da apreciação dos atributos do item adquirido, considerando-se como desejados aqueles em que os atributos do produto

- A atendem à expectativa básica do cliente, sem grandes contentamentos ou descontentamentos, com oferta do mínimo esperado.
- B surpreendem as expectativas dos clientes com benefícios não esperados.
- C ultrapassam os básicos indispensáveis, ou seja, os essenciais que o cliente espera do produto.
- D são ofertados ao cliente quando ele não os espera, mas que ele os aprecia quando são oferecidos.

Questão 79

No que concerne ao sigilo profissional, quando o profissional de relações públicas

- A tiver a obrigação de manter sigilo de alguma ação, ele deverá fazê-lo mesmo se se tratar de fato delituoso, previsto em lei, a fim de preservar os públicos envolvidos da consequência inerente à denúncia do fato.
- B tenha de guardar sigilo de ações que lhe foram confiadas em razão de seu ofício, ele é obrigado a revelar assuntos ainda que sejam lesivos a seus clientes e empregadores ou que firam a sua lealdade com eles em funções que venham a exercer.
- C integra uma equipe, o cliente deverá ser informado de que seus membros poderão ter acesso a material referente a projetos e ações.
- D tiver de realizar uma perícia, deverá dispor de todas as informações pertinentes e servir à autoridade que o designou, expondo-as devida e necessariamente para a solução da demanda.

Questão 80

Um dos elementos do conceito de opinião pública diz respeito

- A ao processo de discussão individual originado do debate privado e implícito, com potencial para se tornar um debate público explícito.
- B à necessidade de que haja expressão pública da opinião, a qual é um requisito para o debate.
- C à limitação da opinião quanto a seu sujeito, que pode corresponder à opinião de qualquer grupo de pessoas.
- D ao fato de que qualquer tema gera opinião, independentemente de sua relevância para gerar a discussão pública.