

- 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 --

Considerando a informação como um conceito que coexiste com a comunicação, conseguimos visualizá-la em dois sentidos. O primeiro, estritamente técnico ou tecnológico, diz respeito à informação como quantidade mensurável (dados); o segundo sentido é qualitativo e vinculado ao papel da informação como controle e redundância nos sistemas de comunicação. Aqui, a informação está relacionada à organização, na estrutura e na regulação dentro de sistemas; trata-se da informação como um meio de organizar e estabilizar sistemas, de maneira que a repetição (redundância) assegure a integridade da informação na comunicação.

Dito isto, vale destacar o que se tem consolidado ao longo das últimas décadas como tecnologias da informação e da comunicação, em que a captura, a “mineração” e o processamento de dados condensam os fluxos da experiência humana, transformados em capital informativo e vendidos diuturnamente nas e pelas estruturas tecnológicas plataformizadas que abduzem nossa atenção. Nesse percurso, comunicação e informação caminham juntas e compõem o sistema central das tecnologias que, a partir das plataformas, interagem com a humanidade e que são denominadas de “inteligência” artificial primitiva ou generativa. Para muitos, tais tecnologias situam-se em um estágio pós-humano ou anti-humano.

Ana Regina Rêgo. Comunicação em tempos de inteligência artificial: ampliação ou redução das desigualdades? In: INTERCOM — Revista Brasileira de Ciências da Comunicação, n.º 48, 2025 (com adaptações).

A respeito dos sentidos e de aspectos linguísticos do texto apresentado, julgue os itens a seguir.

- 1 No primeiro período do texto, a forma pronominal presente em “visualizá-la” retoma “a comunicação”.
- 2 A construção “o que se tem consolidado” (primeiro período do segundo parágrafo) poderia ser reescrita como **o que vem sendo consolidado**, sem prejuízo da correção gramatical e do sentido do texto.
- 3 No trecho “a captura, a ‘mineração’ e o processamento de dados” (primeiro período do segundo parágrafo), o emprego de aspas em ‘mineração’ cumpre o propósito de realçar uma oposição de sentido entre esse termo e o termo “captura”, que, assim como o primeiro, funciona como núcleo do sujeito.
- 4 No segundo período do segundo parágrafo, a oração “que são denominadas de ‘inteligência’ artificial primitiva ou generativa” refere-se ao termo “tecnologias”.
- 5 As vírgulas que isolam o trecho “a partir das plataformas” (segundo período do segundo parágrafo) poderiam ser substituídas por travessões, sem prejuízo da correção gramatical.
- 6 Da leitura do texto infere-se que a tecnologia, em seus matizes contemporâneos, tem agido para modificar a maneira como as pessoas lidam com a informação.

- 7 No segundo parágrafo do texto, a argumentação da autora segue no sentido de reconhecer os benefícios das tecnologias da informação e da comunicação para as experiências humanas.
- 8 De acordo com as regras ortográficas vigentes, os vocábulos “pós-humano” e “anti-humano” podem ser corretamente grafados como duas palavras — **pós humano** e **anti humano** —, dada a autonomia dos prefixos e do vocábulo “humano”.
- 9 O significado do vocábulo “diuturnamente” alude ao período diurno, logo se depreende da leitura do primeiro período do segundo parágrafo que a venda dos fluxos de experiência acontece especificamente de dia.

O *streaming* hoje não é apenas um canal de distribuição. Ele se tornou um modelo de consumo cultural, baseado na personalização, na conveniência e na acessibilidade.

Os algoritmos ajudam a moldar a experiência de cada usuário, enquanto o conteúdo pode ser acessado a qualquer hora e em qualquer dispositivo. Além disso, o *streaming* reduziu as barreiras entre criadores, marcas e audiência.

Com a explosão das plataformas sob demanda, a lógica da programação linear perdeu força. Hoje, a audiência se dispersa por uma infinidade de opções, e o grande público foi substituído por múltiplas comunidades de interesse.

Internet: <<https://midia.market>> (com adaptações).

Considerando a organização do texto precedente, seus sentidos e sua estrutura gramatical, julgue os itens que se seguem.

- 10 Depreende-se da argumentação geral do texto que o *streaming* representa uma modernização das relações de consumo de conteúdo audiovisual.
- 11 A expressão “por múltiplas comunidades de interesse” (último período do texto) funciona sintaticamente como adjunto adverbial de meio.
- 12 As relações sintáticas e o sentido do segundo período do primeiro parágrafo seriam preservados caso fosse introduzida a sequência **que** é imediatamente antes do termo “baseado”.
- 13 Os vocábulos “experiência”, “usuário”, “conteúdo” e “audiência” são acentuados de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 14 No primeiro período do terceiro parágrafo, o segmento “Com a explosão das plataformas sob demanda” expressa uma consequência da perda de força da programação linear tradicional.
- 15 A expressão “Além disso” (segundo período do segundo parágrafo) constitui articulador discursivo de valor aditivo que estabelece, por meio de coesão, relação de sentido entre os períodos que compõem o parágrafo.

P: “Se eu falar palavras difíceis, corro o risco de não ser compreendido.”

Q: “Se eu falar palavras com duplo sentido, corro o risco de não ser compreendido.”

R: “Falo palavras difíceis, mas não com duplo sentido.”

Considerando as proposições *P*, *Q* e *R* precedentes, julgue os itens seguintes.

- 16 É válido o argumento que tem por premissas as proposições *P*, *Q* e *R* e por conclusão a proposição “Corro risco de não ser compreendido.”.
- 17 O número de linhas da tabela-verdade associada à proposição *R* é superior a 5.
- 18 A negação da proposição *R* pode ser expressa por “Falo palavras com duplo sentido, mas não palavras difíceis.”.
- 19 A proposição $P \wedge Q$ (lê-se *P* e *Q*) pode ser expressa por “Se eu falar palavras difíceis ou com duplo sentido, corro o risco de não ser compreendido.”.
- 20 A negação da proposição *P* pode ser expressa por “Se eu falar palavras fáceis, não corro o risco de ser compreendido.”.

Artificial intelligence (AI) is becoming a core pillar of economic competitiveness, national security, and daily life. That reality is prompting governments worldwide to rethink their reliance on foreign technology providers. “Sovereign AI” has emerged as the strategic framework for nations aiming to take greater control over their AI capabilities — and telecommunications companies are finding themselves at the center of this shift.

Sovereign AI, in this context, is essentially a nation’s ability to independently develop, host, and govern artificial intelligence systems using domestic infrastructure, workforce, and business ecosystems. Instead of depending on foreign technology providers or cloud platforms, countries pursuing sovereign AI seek to build end-to-end domestic capabilities. The concept covers both physical computing infrastructure and control over the full data lifecycle. That includes building foundational models trained on local datasets or adapting external data to reflect specific languages, dialects, and cultural contexts.

Multiple converging forces are pushing nations to prioritize sovereign AI capabilities. Data security concerns are near the top of the list. When AI systems, data storage, and computing infrastructure operate outside national borders, countries become exposed to foreign legal mandates and supply chain disruptions. For government decision-making and sensitive applications, that exposure creates unacceptable risk.

National security considerations add further urgency. AI’s expanding role in critical infrastructure, military systems, and defense operations makes governments especially focused on ensuring vital systems which are not dependent on potentially adversarial foreign technologies. Space-based intelligence and satellite systems reflect this broader sovereignty imperative.

Concerning the previous text, judge the following items.

- 21 It is possible to infer from the text that the implementation of sovereign AI strategies by most nations would potentially diminish the influence of a number of multinational IT (information technology) companies.
 - 22 It is correct to conclude from the non-technical vocabulary used in the text that its target audience is specifically formed by people who are not at all familiar with AI related concepts.
 - 23 According to the text, data security is the greatest concern of the nations that are interested in promoting their own AI sovereignty.
 - 24 The period mark that separates the first and the second sentences of the second paragraph could be correctly replaced with the words **and hence**, preceded by a comma: **countries pursuing sovereign AI seek to build end-to-end domestic capabilities, and hence the concept covers both physical computing infrastructure and control over the full data lifecycle.**
 - 25 It can be inferred from the text that seeking sovereign AI means, among other things, paying attention to features that are typical of human interactions and do not only concern technology.
 - 26 In the last sentence of the first paragraph, the words “themselves at” could be removed from the fragment without altering its overall meaning or affecting its coherence: **telecommunications companies are finding the center of this shift.**
 - 27 In the first sentence of the second paragraph, the use of the word “ecosystems” indicates the existence of multiple processes and activities linked to business in a nation’s domestic context.
 - 28 According to the text, commercial interests of telecommunication companies have forced nations to establish strategies generally known as sovereign AI.
- De acordo com as disposições da Lei n.º 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações) e do Estatuto Social da TELEBRAS, julgue os itens que se seguem.
- 29 A TELEBRAS pode explorar e operar satélites, desde que haja autorização específica do Congresso Nacional para o exercício dessas atividades.
 - 30 Entre os objetos sociais da TELEBRAS está a prestação de serviço de conexão à Internet em banda larga para usuários finais, desde que residam em localidades onde inexista oferta adequada desses serviços.
 - 31 A Lei n.º 9.472/1997 determinou a criação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) como entidade integrante da administração pública direta cuja função é atuar como operadora estatal das telecomunicações no País.
 - 32 A TELEBRAS integrava a administração pública indireta, na forma de empresa estatal, antes do processo de desestatização previsto na Lei n.º 9.472/1997.

Com base no Decreto n.º 9.612/2018 e no Regimento Interno da TELEBRAS, julgue os itens a seguir.

- 33** Os coordenadores da TELEBRAS poderão instituir conselhos consultivos no âmbito da referida companhia com o propósito receber auxílio relativo às matérias técnicas que lhes forem atribuídas.
- 34** O uso de imóveis da administração pública federal direta que tenham sido cedidos com vistas a facilitar a implantação de infraestrutura de telecomunicações deve ser feito em regime de exclusividade pela TELEBRAS.
- 35** São de competência exclusiva da TELEBRAS o fomento e a implantação da infraestrutura, dos serviços, dos sistemas e das aplicações baseados em TIC, necessários para o acesso às redes de telecomunicações pela população residente em localidades remotas.
- 36** É vedada a participação dos auditores internos da TELEBRAS em atos de gestão externos à atividade da auditoria interna.

À luz do Decreto n.º 12.572/2025 (Política Nacional de Segurança da Informação) e do Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações (RGST), julgue os próximos itens.

- 37** Os equipamentos de telecomunicações, incluídos os sistemas radiantes, podem ter certificação expedida por qualquer empresa do ramo.
- 38** Compete ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal coordenar as ações do governo federal relativas à segurança da informação, definindo padrões mínimos a serem atendidos em âmbito nacional.
- 39** Constituem pressupostos essenciais à prestação de serviços de telecomunicações que façam uso de numeração pública a identificação do acesso individual ou coletivo de origem ou destino da chamada; a capacidade de rastrear a chamada; e a garantia de manutenção ou suspensão do sigilo.
- 40** De acordo com o Decreto n.º 12.572/2025, a segurança da informação abrange a segurança do pessoal envolvido no ciclo de vida da informação.

No que concerne a aspectos e conceitos relacionados à ética e ao *compliance*, julgue os itens a seguir.

- 41** *Compliance* é um conjunto de regras, princípios, controles e práticas desenvolvido para garantir que organizações estejam em conformidade com normas internas e externas.
- 42** A inclusão da moralidade entre os princípios da administração pública está relacionada à preocupação com a ética e com o combate à corrupção e à impunidade no setor público.
- 43** Sob a perspectiva jurídico-constitucional, a cidadania é o conjunto de saberes e experiências que permite aos cidadãos o exercício da função pública.
- 44** Uma vez que a ética tem um caráter normativo, prescrevendo as condutas que são consideradas socialmente aceitáveis, é correto concluir que problemas e preceitos éticos referem-se a ações de um indivíduo que podem ser maléficas ou benéficas para outrem.

De acordo com as previsões da Lei n.º 13.303/2016, da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018), julgue os próximos itens.

- 45** É permitido à sociedade de economia mista realizar, em ano de eleição para cargos do ente federativo a que seja vinculada, despesas com publicidade e patrocínio, desde que não excedam a média dos gastos nos três últimos anos que antecederam o pleito ou no último ano imediatamente anterior à eleição.
- 46** Os direitos humanos, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais são fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 47** Por ser uma sociedade de economia mista, a TELEBRAS não é obrigada a se subordinar ao regime legal previsto na Lei de Acesso à Informação.

Com base no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, no Código de Conduta e Integridade da TELEBRAS e na Lei de Improbidade Administrativa, julgue os itens seguintes.

- 48** Jamais retardar qualquer prestação de contas é dever fundamental do servidor público civil do Poder Executivo federal.
- 49** De acordo com o Código de Conduta e Integridade da TELEBRAS, em observância ao direito à liberdade religiosa, é permitida a participação em atividades religiosas durante o horário de trabalho, sem necessidade de autorização da TELEBRAS.
- 50** Configura ato de improbidade administrativa que importa em enriquecimento ilícito perceber vantagem econômica indireta para facilitar o fornecimento de serviço, por ente estatal, por preço inferior ao valor de mercado.

Espaço livre

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Julgue os itens a seguir, com base nas disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei n.º 13.709/2018), do Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014), da Lei de Criação da TELEBRAS (Lei n.º 5.792/1972) e da Lei das Estatais (Lei n.º 13.303/2016).

- 51 Suponha que João, cidadão de reputação ilibada e com experiência profissional na área de telecomunicações, seja cotado para indicação ao conselho de administração da TELEBRAS. Suponha, ainda, que João tenha atuado, há dois anos e três meses, em trabalho vinculado à realização de campanha eleitoral. Nesse caso, João não poderá sequer ser indicado para o conselho de administração da TELEBRAS.
- 52 A União deve intervir em todas as causas em que a TELEBRAS for parte, inclusive nas ações trabalhistas.
- 53 A TELEBRAS, na realização de atividades de tratamento de dados pessoais, está dispensada de observar o princípio da necessidade previsto na LGPD, pois este se aplica somente a órgãos da administração pública direta.
- 54 As concessionárias de serviços de radiodifusão sonora e de televisão devem observar as disposições da Lei de Criação da TELEBRAS.
- 55 A TELEBRAS, ao atuar como provedora de conexão à Internet, tem o dever de observar o princípio da neutralidade de rede previsto no Marco Civil da Internet.

De acordo com as disposições da Lei n.º 14.744/2023 (Lei de Preferência da TELEBRAS) e de seu Decreto regulamentador, bem como da Lei n.º 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e do Regulamento de Licitações e Contratos (RELIC) da TELEBRAS, julgue os itens que se seguem.

- 56 O instrumento de medição de resultados (IMR) estabelece adequações de pagamento vinculadas ao desempenho do contratado, sendo o seu uso obrigatório sempre que a administração pública não puder determinar previamente os exatos parâmetros de dimensionamento do serviço.
- 57 A preferência de contratação prevista no Decreto regulamentador da Lei de Preferência da TELEBRAS é aplicada à celebração de novos contratos cujos processos administrativos tenham sido submetidos à análise jurídica antes da vigência do referido Decreto.
- 58 A TELEBRAS pode deixar de observar o princípio do planejamento na aplicação da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, caso presente despacho fundamentado.
- 59 De acordo com a Lei de Preferência da TELEBRAS, os órgãos públicos estaduais e municipais, no exercício de suas competências, devem conceder preferência de contratação direta à TELEBRAS para a prestação de serviços de comunicação multimídia.
- 60 O plano anual de contratações da TELEBRAS constitui instrumento de governança que deve estar alinhado com o planejamento estratégico e o plano de negócios.

Acerca dos conceitos relativos aos fundamentos de *marketing* e aos sistemas mercadológicos, julgue os itens a seguir.

- 61 As organizações e os fluxos de valor envolvidos na criação, na comunicação, na entrega e na troca de produtos no mercado fazem parte dos sistemas mercadológicos.
- 62 O desenvolvimento de produtos é uma das funções mercadológicas e considerada como fundamental para o marketing.
- 63 O conceito de ambiente de *marketing* é formado predominantemente pelos agentes envolvidos na produção, na distribuição e na promoção da oferta, quais sejam a empresa, os fornecedores, os distribuidores, os revendedores e os clientes-alvo.
- 64 Profissionais de *marketing* segmentam os consumidores analisando suas diferenças demográficas, psicográficas e comportamentais.

A respeito do *marketing* promocional e das ações de promoção institucional, julgue os itens a seguir.

- 65 As ações de promoção institucional são chamadas de mídia orgânica e são usadas pela organização para divulgar folhetos institucionais.
- 66 *Marketing* promocional é um conjunto de ações centradas no preço promocional por segmento de cliente.
- 67 A propaganda institucional tem como objetivo fortalecer a imagem e a reputação de uma organização, bem como construir confiança e relacionamentos duradouros com seu público.

Julgue os itens seguintes, relativos a *marketing* digital, gestão de marcas e posicionamento de imagem.

- 68 Entre as ferramentas de *marketing* utilizadas pelos profissionais da área para o desenvolvimento de programas de *marketing* B2B, há uma ampla variedade de atividades de *branding online* e *offline*.
- 69 *Branding* interno é uma estratégia de mercado que destaca e promove um componente de um produto como uma marca em si, contribuindo para a diferenciação e o valor percebido da organização.
- 70 As mídias sociais dão às empresas voz e presença pública na Internet e são um meio para que os consumidores compartilhem textos, imagens e arquivos de áudio e vídeo entre si e com outras empresas.
- 71 Identificar e tornar reconhecida uma marca, transmitir posicionamento e apoiar estratégias de *branding* são algumas das funções do *namings*.
- 72 A mídia *display* consiste em anúncios caracterizados pela inclusão de conteúdos em portais e *sites*, preponderantemente de natureza filantrópica.
- 73 *Video advertising* consiste em um meio de viabilização do tráfego orgânico direcionado ao público jovem.
- 74 O SEO (*search engine optimization*) técnico tem como função exclusiva a adequação de *sites* para acesso via *smartphones* e *tablets*.

Uma empresa integrou seu planejamento de vendas ao IBP (*integrated business planning*), lançou uma campanha publicitária destacando “implantação ágil e suporte *premium*” e treinou a equipe no que concerne a vendas consultivas. Apesar disso, manteve forte pressão por metas financeiras trimestrais, definidas pelo setor financeiro. O CRM (*customer relationship management*) analítico indicou clientes com alto CLV (*customer lifetime value*), mas os vendedores priorizaram contas com maior valor inicial. Em negociações com um grande cliente corporativo, divergências internas sobre prazos e capacidade geraram ajustes na proposta, que não contemplou todas as necessidades levantadas. Após a assinatura, o acompanhamento pós-venda foi limitado, resultando em reclamações sobre suporte e integração.

Com base na situação hipotética precedente, julgue os itens a seguir, relativos a planejamento e comunicação integrada de vendas.

- 75** A decisão da empresa de integrar as vendas ao IBP, mas manter as metas definidas pelo financeiro preserva a essência colaborativa do IBP, pois garante alinhamento com restrições de capacidade.
- 76** Durante o desenvolvimento de soluções para o grande cliente corporativo mencionado na situação hipotética, reduzir o escopo, previamente diagnosticado na fase de descoberta, para acomodar restrições internas, como prazo e capacidade, sem reconfigurar a proposta de valor, é prática comum e indicada, desde que a área comercial mantenha a narrativa de “implantação ágil”, preservando a coerência da comunicação integrada.
- 77** Rotinas sistemáticas de pós-venda, como *onboarding*, acompanhamento pós-venda, gestão de incidentes via acordo de nível de serviço e ciclos de *feedback* formal alimentados pelo CRM, são essenciais para reduzir a perda de clientes (*churn*), elevar o CLV e sustentar a vantagem competitiva da empresa.

Acerca do processo e etapas de vendas bem como da conquista e da manutenção de clientes, julgue os itens subsequentes.

- 78** Em contratos corporativos de telecomunicações com receita recorrente, é metodologicamente defensável que o controle de vendas seja primariamente orientado por metas trimestrais e indicadores de resultado, relegando a segundo plano métricas de perda de clientes (*churn*) e valor de longo prazo (CLV – *customer lifetime value*), desde que exista um sistema formal de controle da força de vendas.
- 79** Para previsões de vendas em telecomunicações B2B, é aceitável utilizar extrapolação histórica simples e média móvel, desde que o painel gerencial incorpore variáveis de promoção, sazonalidade e capacidade de entrega, porque o erro de previsão decorre sobretudo da não modelagem de fatores operacionais.
- 80** Após a assinatura do acordo comercial, o acompanhamento do compromisso pelo vendedor pode ser dispensado quando o acordo de nível de serviço (SLA – *service level agreement*) e as cláusulas contratuais forem suficientemente detalhados, pois nesse caso a responsabilidade pela gestão de expectativas e pela resolução de conflitos passa a ser exclusiva do setor operacional.
- 81** Em carteiras corporativas de dados ou banda larga, é metodologicamente ótimo usar painéis que atribuam pesos iguais à retenção de clientes (*churn*), ao CLV, à satisfação do cliente (CSAT – *customer satisfaction*) e ao NPS (*net promoter score*), pois a equivalência de pesos evita vieses e maximiza a eficiência de decisão no controle de vendas.

82 Em contratos governamentais de telecomunicações com forte base jurídica, se o acordo de nível de serviço estiver cumprido e os preços regulados, os indicadores de experiência NPS (*net promoter score*) e CSAT (*customer satisfaction*) devem ser concentrados apenas no monitoramento, desde que as penalidades contratuais não sejam acionadas.

83 As atribuições da equipe que realiza a atividade de vendas vão além da prospecção e do fechamento do negócio, sendo a equipe comercial responsável pelo relacionamento com os clientes mesmo depois da venda, realizando, inclusive, a comunicação, que não é uma atribuição exclusiva do setor de *marketing*.

Determinada empresa tem dois contratos distintos com o cliente Alfa. O contrato 1 refere-se à compra e à venda de equipamentos de transmissão óptica, com cláusula de entrega em 60 dias, pagamento em 30 dias após o recebimento, garantia de 24 meses e previsão de multa por atraso. O contrato 2 é relativo à prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, com SLA de atendimento em até 6 horas, renovação anual automática, possibilidade de rescisão unilateral com aviso prévio de 60 dias e cláusula de confidencialidade. Durante a execução dos contratos, houve atraso na entrega dos equipamentos, divergência sobre a aplicação da multa prevista no contrato 1, questionamento sobre a validade da renovação automática do serviço prevista no contrato 2 e solicitação de provas documentais para comprovar a prestação dos serviços.

Com base na situação hipotética apresentada e nos conceitos relacionados a contratos de empresas, julgue os seguintes itens.

- 84** No contrato 2, é juridicamente válida a renovação por silêncio, acompanhada de ampliação do escopo do acordo de nível de serviço com novas obrigações de suporte e prazos mais estritos, sem necessidade de manifestação expressa do cliente Alfa, por se tratar de contrato com renovação automática previamente pactuado.
- 85** A cláusula de multa por atraso na entrega dos equipamentos, prevista no contrato 1, é válida e pode ser exigida independentemente de comprovação de prejuízo efetivo pelo cliente Alfa.
- 86** Para comprovar a prestação dos serviços de manutenção, a contratante pode utilizar relatórios técnicos, ordens de serviço assinadas e registros eletrônicos, pois os meios de prova em contratos empresariais não se limitam à prova documental em papel físico.
- Com relação às práticas de sistemas de informação em vendas e aos aspectos éticos e legais aplicáveis à atividade comercial, julgue os próximos itens.
- 87** Em sistemas de recomendação para apoio ao vendedor, o uso de inteligência artificial para sugerir produtos e priorizar oportunidades é permitido, desde que os algoritmos não discriminem clientes por perfil socioeconômico, origem ou gênero, em conformidade com os princípios éticos e legais.
- 88** A implementação de um sistema de informação para gestão de vendas, como o CRM analítico, pode incluir o registro de dados pessoais dos clientes sem necessidade de consentimento explícito, desde que os dados sejam utilizados exclusivamente para fins comerciais internos.

Com base nos princípios da comunicação não violenta (CNV), julgue os itens seguintes.

- 89** A CNV é baseada em quatro etapas, correspondentes às ações de observar sem julgar; de identificar sentimentos; de reconhecer necessidades; e de formular pedidos claros.
- 90** A fidelidade aos princípios da CNV, mesmo quando não há resposta imediata do interlocutor, pode favorecer a construção gradual de relações compassivas.
- 91** A CNV é um processo comunicacional condicionado à disposição emocional prévia dos interlocutores e ao domínio técnico do método.

Acerca da teoria do *design thinking*, da técnica de negociação denominada ganha-ganha e da dinâmica de *brainstorming*, julgue os próximos itens.

- 92** O processo de *brainstorming* deve ser iniciado com a definição clara do problema e do objetivo a ser alcançado, a fim de garantir que todos os participantes compreendam a questão a ser estudada e contribuam com ideias alinhadas ao propósito da sessão.
- 93** O consenso, na técnica de negociação ganha-ganha, resulta da cooperação e da troca de ideias, com vista à formulação de soluções que atendam aos interesses de ambas as partes, diferentemente da lógica competitiva.
- 94** No que concerne à solução de problemas, o *design thinking* propõe soluções a partir da prática da empatia, situando as pessoas no centro do processo e considerando o contexto da situação desafiadora.
- 95** Na negociação ganha-ganha, embora ambas as partes obtenham benefícios, é comum que uma delas perceba o resultado como uma concessão maior, predominando, para esta parte, o sentimento de perda.
- 96** Após sessão de *brainstorming*, o coordenador deve analisar as ideias propostas, podendo, para tanto, agrupá-las segundo as leis da associação — contiguidade, semelhança e contraste —, a fim de ampliar as soluções do problema.

A respeito da comunicação não verbal, da linguagem corporal e da dinâmica de conversações, julgue os itens que se seguem.

- 97** A saudação é um ato isolado e imediato, cuja forma e cujo significado dependem exclusivamente da cultura, sem apresentar etapas comuns nem uma sequência identificável entre diferentes sociedades.
- 98** A técnica de geração de ideias Brainstorming, também conhecida popularmente como curadoria de ideias, tem por objetivo coletar o maior número de ideias, opiniões e informações, podendo ser realizada de forma estruturada e não-estruturada.
- 99** O comportamento ocular é uma manifestação sutil de comunicação não verbal, pois, mesmo que o contato visual seja breve, este transmite mensagens que produzem efeitos significativos na interação entre as pessoas.
- 100** A linguagem corporal faz parte da comunicação não verbal e é utilizada apenas de forma consciente, quando há conflito entre duas pessoas.

Durante a elaboração de uma nota técnica comercial destinada a subsidiar a decisão sobre a contratação de uma solução de telecomunicações, dois analistas apresentaram os seguintes posicionamentos.

Analista 1

— “A proposta do fornecedor X deve ser aceita, pois se trata de uma empresa líder de mercado, amplamente reconhecida por sua tradição no setor. Além disso, outros órgãos públicos relevantes já contrataram soluções semelhantes, o que demonstra que essa é a melhor alternativa disponível.”

Analista 2

— “Embora o fornecedor X seja reconhecido no mercado, a decisão deve se basear na comparação objetiva entre o preço, o nível de serviço contratado, os riscos operacionais e a aderência aos requisitos técnicos do edital, devidamente documentados na proposta.”

A partir da situação hipotética precedente, julgue os itens a seguir.

- 101** Caso a nota técnica tivesse adotado exclusivamente a argumentação do Analista 1, sem incorporar os critérios do Analista 2, a decisão resultante estaria adequadamente fundamentada do ponto de vista do raciocínio analítico.
- 102** No contexto da administração pública, ao omitir critérios objetivos de comparação, a argumentação do Analista 1 dificulta a comunicação eficiente do raciocínio decisório.
- 103** A argumentação do Analista 2, em comparação à argumentação do Analista 1, é mais consistente do ponto de vista lógico, pois explicita critérios de avaliação que podem ser verificados e confrontados.
- 104** O argumento apresentado pelo Analista 1, ao destacar a liderança de mercado do fornecedor X, caracteriza um *argumentum ad exemplum*, sendo suficiente, por si só, para justificar tecnicamente a escolha da proposta.
- 105** A menção do Analista 1 de outros órgãos públicos que já contrataram soluções semelhantes caracteriza um *argumentum a comparatione*, pois estabelece uma comparação objetiva entre as alternativas disponíveis.
- 106** A argumentação do Analista 2 expressa o uso do senso crítico ao exigir critérios objetivos e verificáveis para a tomada de decisão.

Considerando as políticas públicas de telecomunicações e o portfólio TELEBRAS, julgue os itens a seguir.

- 107** Em uma rede MPLS com engenharia de tráfego, a seleção de caminhos explícitos permite que fluxos de tráfego que exigem restrições de desempenho específicas sejam encaminhados por caminhos pré-calculados que podem não ser os menores em termos de saltos.
- 108** Em relação a serviços prestados por meio de contratos passíveis de prorrogação, a TELEBRAS não poderá manifestar interesse em exercer a preferência legal de contratação direta perante os órgãos e as entidades da administração pública federal.
- 109** A integração de serviços de valor adicionado como SD-WAN, portais de gestão e monitorização fortalece o papel da TELEBRAS como fornecedora de soluções completas de conectividade, alinhadas às demandas de transformação digital da administração pública.
- 110** Nos contratos assinados entre entes da administração pública federal e a TELEBRAS, esta fica dispensada da adoção das políticas formais de gestão de riscos e de controles internos previstas no regime jurídico das estatais.

Espaço livre

Considerando a legislação aplicada ao portfólio da TELEBRAS e a legislação aplicada à contratação de seus serviços pela administração pública, julgue os itens que se seguem.

- 111** Para a contratação de serviço de comunicação multimídia, os órgãos e entidades da administração pública federal devem consultar a TELEBRAS sobre o exercício da preferência legal, que deve responder à consulta no prazo de 20 dias, prorrogável mediante acordo entre as partes.
- 112** Em atendimento ao direito do usuário à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e seus preços, as prestadoras de serviços de telecomunicações devem obrigatoriamente divulgar, em seu sítio eletrônico, tabela com os preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos.
- 113** O serviço telefônico fixo comutado (STFC) é o mais flexível na oferta de soluções integradas de conectividade de enlaces terrestres.
- 114** Uma empresa pública poderá, mediante dispensa de licitação, contratar um serviço de comunicação multimídia fornecido pela TELEBRAS quando o valor do contrato não superar cem mil reais.

Acerca de topologias de rede, qualidade de serviço e redes de acesso e transporte, julgue os itens a seguir.

- 115** A integração de redes de transporte IP/MPLS com acessos de última milha, como GPON ou *ethernet* sobre cobre, possibilita o fornecimento eficiente de serviços de alta capacidade aos clientes finais.
- 116** O uso de SD-WAN sobre enlaces satelitais permite mitigar limitações inerentes a esse meio, como maior latência e variação de desempenho, por meio de mecanismos de seleção dinâmica de caminhos, balanceamento de carga e aplicação de políticas de qualidade de serviço.
- 117** Uma VSAT em banda Ka com elevação de antena de 5 graus não garante visada direta suficiente para comunicação com o satélite.
- 118** Para alcançar metas de disponibilidade acima de 95%, basta utilizar enlaces terrestres de alta capacidade e um satélite de última geração.
- 119** Para serviços críticos com múltiplos *datacenters* e *gateways* distribuídos, o risco de indisponibilidade pode ser ignorado em cláusulas de SLA caso haja uma largura de banda agregada elevada no *backbone*.
- 120** Latência e largura de banda são métricas inversamente proporcionais: qualquer aumento na largura de banda automaticamente reduz, de forma proporcional, a latência.