

- 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.
- Em seu **Caderno de Provas**, caso haja questão(ões) 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 --

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto CB2A1-I

É claro que a gramática tem uma função sociocognitiva relevante, desde que entendida como uma ferramenta que permite uma melhor atuação comunicativa. O problema é fazer de uma metalinguagem técnica e de uma análise formal o centro do trabalho com a língua. Também não se deve reduzir a língua à ortografia e às regras gramaticais. E nesse sentido, temos a ver com uma correta identificação do que seja a gramática. O falante deve saber flexionar os verbos e usar os tempos e os modos verbais para obter os efeitos desejados; deve saber usar os artigos e os pronomes para não confundir seu ouvinte; deve seguir a concordância verbo-nominal naquilo que for necessário à boa comunicação; e assim por diante. Mas ele não precisa justificar com algum argumento por que faz isso ou aquilo nessas escolhas. O falante de uma língua deve fazer-se entender e não explicar o que está fazendo com a língua, ponto.

Luiz Antônio Marcuschi. **Produção textual**: análise de gêneros e compreensão. São Paulo: Parábola Editorial, 2008, p. 57.

Questão 1

De acordo com o texto CB2A1-I, a gramática deve ser compreendida, sobretudo, como

- Ⓐ um conhecimento que só tem valor quando o falante consegue justificar teoricamente suas escolhas linguísticas.
- Ⓑ um conjunto de regras formais cujo domínio exige explicações técnicas do falante.
- Ⓒ uma metalinguagem técnica, que deve ocupar o centro do trabalho com a língua.
- Ⓓ um instrumento que permite ao falante organizar suas escolhas linguísticas para se fazer entender em situações reais de comunicação na língua.
- Ⓔ um sistema restrito à ortografia e à classificação gramatical, fundamental para o ensino da língua.

Questão 2

O texto CB2A1-I caracteriza-se como

- Ⓐ expositivo, quanto ao tipo, e publicitário, quanto ao gênero, com finalidade persuasiva imediata.
- Ⓑ argumentativo, quanto ao tipo, e uma reflexão teórica sobre a linguagem, quanto ao gênero.
- Ⓒ narrativo, quanto ao tipo, e semelhante à crônica, quanto ao gênero, uma vez que se baseia em experiências cotidianas.
- Ⓓ injuntivo, quanto ao tipo, e um manual normativo, quanto ao gênero, visto que é voltado à prescrição de regras.
- Ⓔ descritivo, quanto ao tipo, e científico, quanto ao gênero, já que seu foco é a sistematização conceitual.

Questão 3

No que diz respeito aos mecanismos de coesão empregados no texto CB2A1-I, assinale a opção correta.

- Ⓐ No quarto período, a expressão “E nesse sentido” estabelece uma relação de temporalidade discursiva, organizando os enunciados em ordem cronológica.
- Ⓑ O emprego reiterado do termo “falante” (quinto e sétimo períodos) configura um processo de coesão referencial por repetição, responsável por dar ênfase ao termo.
- Ⓒ No quinto período, identifica-se coesão referencial por elipse, devido à indeterminação do sujeito e à omissão dos conectores lógicos na sequência “deve saber usar (...); deve seguir”.
- Ⓓ No sexto período, o conector “Mas” atua como marcador de coesão lexical, orientando o fechamento do raciocínio desenvolvido.
- Ⓔ O pronome “ele” (sexto período) funciona como elemento de coesão referencial anafórica, retomando um termo anteriormente apresentado no texto.

Questão 4

Considerando as relações de subordinação estabelecidas no texto CB2A1-I, tanto entre orações quanto entre termos de orações, assinale a opção correta.

- Ⓐ No primeiro período, o segmento “desde que entendida como uma ferramenta” classifica-se como oração subordinada reduzida de particípio com função adverbial.
- Ⓑ No quinto período, a oração “para obter os efeitos desejados” exerce função adverbial e expressa circunstância de consequência em relação à oração a que se subordina.
- Ⓒ Em “Mas ele não precisa justificar com algum argumento” (sexto período), o segmento “com algum argumento” constitui oração substantiva com função de objeto indireto, já que complementa o verbo “justificar” por meio de preposição.
- Ⓓ Em “É claro que a gramática tem uma função sociocognitiva relevante” (primeiro período), a oração introduzida pelo vocábulo “que” tem natureza substantiva e exerce a função sintática de predicativo.
- Ⓔ No trecho “uma ferramenta que permite uma melhor atuação comunicativa” (primeiro período), a oração iniciada pelo vocábulo “que” tem função adjetiva e restringe o sentido do substantivo “ferramenta”.

Texto CB2A1-II

Respeitar a cultura do outro deve ser uma constante na vida de todos os que vivem na cidade e na aldeia, pois compreende-se que identidade não se perde com a saída do indivíduo de seu lugar (aldeia), ele é e será sempre o mesmo com ou sem aldeia, vivendo na cidade, comendo com garfo e faca, vestindo terno e gravata, porque seu ser é carregado de memórias e representações identitárias. E não existe uma cara de “índio”, um estereótipo, existe o “indivíduo” que carrega a responsabilidade em sua afirmação de ser quem é.

Márcia Wayna Kambeba. **O lugar do saber**. São Leopoldo: Casa Leiria, 2020, p. 63 (com adaptações).

Questão 5

Em cada uma das opções a seguir, é apresentada uma proposta de reescrita para o seguinte trecho do primeiro período do texto CB2A1-II: “Respeitar a cultura do outro deve ser uma constante na vida de todos os que vivem na cidade e na aldeia”. Assinale a opção cuja proposta de reescrita, além de estar gramaticalmente correta, preserva os sentidos originais do texto.

- A** Dever respeito à cultura do outro é uma constante na vida de todos os que vivem na cidade e na aldeia
- B** Respeito deve ser uma constante à cultura do outro na vida de todos os que vivem na cidade e na aldeia
- C** Na cidade e na aldeia, respeitar a cultura do outro, deve ser uma constante na vida de todos
- D** Na vida de todos os que vivem na cidade e na aldeia, o respeito à cultura do outro deve ser uma constante
- E** Uma constante deve ser respeitar a cultura do outro na vida de todos os que vivem na cidade e na aldeia

Questão 6

No que concerne ao emprego dos sinais de pontuação no texto CB2A1-II, julgue os itens a seguir.

- I Estaria mantida a correção gramatical do primeiro período do texto caso se inserisse vírgula imediatamente após o segmento “compreende-se que”, visto que ele introduz uma explicação.
- II No primeiro período, a vírgula após “(aldeia)” poderia ser substituída, sem prejuízo sintático ou semântico, pelo sinal de ponto e vírgula.
- III Na sequência “vivendo na cidade, comendo com garfo e faca, vestindo terno e gravata” (primeiro período), as vírgulas separam orações coordenadas entre si.

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.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 7

A Amazônia é a maior floresta tropical úmida do mundo e abrange uma vasta área na América do Sul; sua preservação é essencial para a manutenção da biodiversidade e a estabilidade climática.

WWF Brasil. **Amazônia**. Internet: <wwf.org.br>.

De acordo com os sentidos expressos no texto precedente, o trecho “para a manutenção da biodiversidade e a estabilidade climática” poderia ser corretamente reescrito como

- A** à manutenção da biodiversidade e da estabilidade climática.
- B** à manutenção da biodiversidade e a estabilidade climática.
- C** a manutenção da biodiversidade e a estabilidade climática.
- D** à manutenção da biodiversidade e à estabilidade climática.
- E** a manutenção da biodiversidade e à estabilidade climática.

Texto CB2A7

A 30.^a Conferência do Clima da ONU (COP 30), realizada em Belém – PA, em novembro de 2025, teve como eixo central a implementação dos objetivos do Acordo de Paris. Sob a presidência brasileira, 195 países aprovaram por consenso o “Pacote de Belém” — 29 decisões que renovaram compromissos em temas como transição justa, financiamento da adaptação, gênero e tecnologia.

O presidente da COP 30, André Corrêa do Lago, ressaltou, em seu discurso de encerramento, que o momento em Belém “não deve ser lembrado como o fim de uma conferência, mas como o início de uma década de mudança”. Em meio a um clima político tenso — com intensos debates sobre o futuro dos combustíveis fósseis e pressões de nações produtoras — ficou evidente que o foco brasileiro foi integrar agendas ambientais, sociais e econômicas. Desde o início, representantes brasileiros destacaram que “a proteção de florestas, oceanos e territórios indígenas não é apenas conservação — é estratégia climática global”, que une justiça social, inclusão de comunidades tradicionais e combate às mudanças climáticas em uma mesma agenda.

Essa ênfase se refletiu em anúncios concretos: no Dia dos Povos Indígenas, o governo do Brasil demarcou dez novas terras indígenas, ampliando áreas protegidas e fortalecendo a mitigação de emissões.

Por outro lado, o impasse negociador levou o presidente da COP a assumir compromissos paralelos, como a promessa de elaborar, nos próximos 12 meses, “dois mapas do caminho”: um para frear e reverter o desmatamento e outro para afastar gradativamente os combustíveis fósseis. Esses temas, embora apoiados por muitos países, não foram incorporados ao texto final por falta de unanimidade. Em suma, a COP 30 selou avanços significativos em implementação — da cooperação internacional à justiça climática — ao mesmo tempo em que assumiu a tarefa de manter a pressão política sobre os pontos pendentes.

Internet: <www.gss.eco> (com adaptações).

Questão 8

Infere-se da leitura do texto CB2A7 que

- A** todos os objetivos firmados no Acordo de Paris foram aprovados por consenso no ‘Pacote de Belém’.
- B** o “impasse negociador” mencionado no último parágrafo abrange a resistência de países a ações concretas de justiça social, defendidas pelo Brasil na COP 30.
- C** a tensão política que marcou a COP 30 sugere que esta talvez tenha sido a última conferência do clima organizada pela ONU.
- D** o freio e a reversão do desmatamento estão entre os pontos pendentes sobre os quais a COP 30 assumiu a tarefa de manter pressão política.
- E** o Brasil, durante a COP 30, mostrou-se mais interessado na integração das agendas ambientais, sociais e econômicas que na discussão do futuro dos combustíveis fósseis.

Questão 9

Assinale a opção correta em relação a aspectos linguísticos do texto CB2A7.

- A No último período do segundo parágrafo, tanto a oração “que a proteção de florestas (...) estratégia climática global” quanto a oração “que une (...) em uma mesma agenda” completam o sentido da forma verbal “destacaram”.
- B No primeiro parágrafo, as formas verbais “aprovaram” e “renovaram” (segundo período) estão conjugadas no pretérito mais-que-perfeito do indicativo, o que se comprova pelo emprego da forma verbal “teve” (primeiro período) no pretérito perfeito do indicativo.
- C No segmento “ficou evidente” (segundo período do segundo parágrafo), o vocábulo “evidente” é um termo substantivado que funciona como sujeito da oração expressa pela forma verbal “ficou”.
- D Estariam mantidos os sentidos do texto caso o termo “intensos” (segundo período do segundo parágrafo) fosse deslocado para imediatamente depois do vocábulo “debates”.
- E A flexão da forma verbal “renovaram” (segundo período do primeiro parágrafo) na terceira pessoa do plural justifica-se pela concordância verbal com “195 países”, que é o sujeito de referência da oração na qual a referida forma verbal se insere.

Questão 10

O segmento “por falta de unanimidade”, empregado no penúltimo período do texto CB2A7, classifica-se sintaticamente como

- A complemento nominal.
- B adjunto adverbial de causa.
- C objeto indireto.
- D predicativo do sujeito.
- E adjunto adverbial de consequência.

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO**Questão 11**

O ato administrativo unilateral, discricionário e precário, por meio do qual a administração pública faculta ao particular o uso privativo de bem público, ou o desempenho de atividade material, ou a prática de ato que, sem esse consentimento, seria legalmente proibido, é denominado

- A homologação.
- B licença.
- C admissão.
- D aprovação.
- E autorização.

Questão 12

Assinale a opção em que é corretamente denominado o serviço público que não é assumido nem executado pelo Estado, seja direta ou indiretamente, mas é por ele autorizado, regulamentado e fiscalizado.

- A *uti universi*
- B derivado
- C *uti singuli*
- D impróprio
- E próprio

Questão 13

A pessoa jurídica de direito privado, com criação autorizada por lei, cujo capital é de titularidade exclusiva de pessoas de direito público e cujo objeto social é a exploração de atividade econômica ou a prestação de serviço público é denominada

- A organização da sociedade civil de interesse público.
- B sociedade de economia mista.
- C autarquia.
- D consórcio público-privado.
- E empresa pública.

Questão 14

A culpa concorrente da vítima em face da responsabilidade civil do Estado

- A mitiga essa responsabilidade, que, apesar de objetiva, é dividida com a vítima.
- B é inócua, pois a responsabilidade é objetiva.
- C exclui essa responsabilidade, que se caracteriza como subjetiva.
- D mitiga essa responsabilidade, que é subjetiva.
- E exclui essa responsabilidade, pois a vítima contribuiu para o resultado, tornando-se, assim, responsável.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO**Texto CB2A3**

P: “Se Pedro não pede, não recebe.”

Questão 15

Assinale a opção em que se apresenta a negação da proposição P, apresentada no texto CB2A3.

- A Se Pedro recebe, pede.
- B Pedro pede, mas não recebe.
- C Pedro recebe sem pedir.
- D Se Pedro pede, recebe.
- E Se Pedro não recebe, não pede.

Questão 16

Com base no texto CB2A3, assinale a opção em que é indicado o número de linhas da tabela-verdade de P, em que o valor lógico *false* é associado a essa proposição.

- A 0
- B 1
- C 2
- D 3
- E 4

Questão 17

Devido à guarda compartilhada entre o pai e a mãe de dois adolescentes, estes moram metade do mês na casa da mãe e a outra metade na casa do pai. A fim de ajudar a mãe com as despesas de casa, o mais velho deles, já começando a trabalhar, deseja dividir a despesa da taxa condominial, que é cobrada mensalmente, atribuindo a cada morador — ele mesmo, o irmão e a mãe — valor proporcional ao período de tempo do mês em que ele e o irmão moram com a mãe e inversamente proporcional ao número de pessoas que moram na casa.

Na situação precedente, a fração da taxa condominial que o adolescente mais velho deverá pagar é igual a

- A 1/2.
- B 1/3.
- C 1/5.
- D 1/6.
- E 1/12.

Questão 18

Um projeto ambiental desenvolvido por determinada prefeitura visa convencer pessoas a atuarem como voluntárias na remoção de resíduos plásticos despejados em um rio. Na implantação do projeto, os gestores consideraram a possibilidade de, às vezes, pessoas atuarem como voluntárias em dado mês e desistirem posteriormente, além da eventualidade de arrefecimento dos esforços de remoção em razão da má educação de cidadãos que insistem em despejar resíduos plásticos no rio. Como resultado, o saldo estimado da quantidade de resíduos plásticos retirada a cada mês do rio (diferença entre a quantidade de resíduos retirados e a quantidade estimada de novos resíduos descartados no rio) obedece a uma progressão geométrica de quociente $-1/3$. Nesse modelo, considera-se saldo negativo quando a quantidade de resíduos retirada for inferior à quantidade estimada de novos resíduos descartados no rio.

Nessa situação hipotética, se, no primeiro mês de implantação do projeto, o saldo estimado da quantidade de resíduos plásticos retirada for positivo em 90 kg e se o padrão indicado se mantiver indefinidamente, o saldo total acumulado de resíduos plásticos nesse rio ao longo do tempo desde a implantação do projeto será de

- A 67,5 kg.
- B 72 kg.
- C 90 kg.
- D 112,5 kg.
- E 135 kg.

ÉTICA, COMPLIANCE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LEGISLAÇÃO

Questão 19

Considerando o disposto na Lei n.º 8.429/1992, que dispõe sobre as sanções aplicáveis aos atos de improbidade administrativa, na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e na Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), julgue os itens a seguir.

- I Para o enquadramento de uma conduta como ato de improbidade, é indispensável que a lesão patrimonial ocorra contra uma entidade pública.
- II A solicitação de acesso à informação deve ser motivada, ainda que o acesso seja de interesse público.
- III Em hipóteses específicas, é viável o tratamento de dados pessoais sensíveis sem o fornecimento de consentimento do titular.
- IV A classificação da informação como reservada possibilita a restrição de acesso a ela durante o prazo de 5 anos.

Assinale a opção correta.

- A Apenas os itens I e II estão certos.
- B Apenas os itens I e IV estão certos.
- C Apenas os itens II e III estão certos.
- D Apenas os itens III e IV estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 20

Assinale a opção em que é corretamente citado o princípio ético que, descrito no **Manual de Condutas Éticas e Integridade da Secretaria de Estado do Meio Ambiente** do estado do Amazonas, está relacionado à capacidade de uma pessoa realizar tarefas e cumprir responsabilidades de forma eficaz, com base em um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes apropriadas.

- A responsabilidade
- B comprometimento
- C inovação
- D competência
- E proatividade

Questão 21

Julgue os seguintes itens, com base no Decreto Estadual n.º 50.868/2024, que institui o programa estadual de integridade previsto no âmbito da administração pública direta e indireta do Poder Executivo do estado do Amazonas.

- I É prevista flexibilidade na adoção do referido programa, devendo-se atentar para o perfil de cada órgão ou entidade e, ainda, para os riscos que lhe são inerentes.
- II As empresas públicas e sociedades de economia mista do estado do Amazonas não são obrigadas a seguir as disposições de governança corporativa e *compliance* previstas nesse programa.
- III As medidas disciplinares devem estar previstas no plano de integridade a partir do qual o referido programa será operacionalizado.
- IV A implementação do programa de integridade e dos planos de integridade e de ação são de atribuição da alta administração do órgão ou entidade.

Assinale a opção correta.

- A Apenas os itens I, II e III estão certos.
- B Apenas os itens I, II e IV estão certos.
- C Apenas os itens I, III e IV estão certos.
- D Apenas os itens II, III e IV estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 22

Assinale a opção em que é descrita conduta que caracteriza o assédio moral no ambiente de trabalho, de acordo com as orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral, sexual e discriminação formuladas pela Secretaria de Meio Ambiente do estado do Amazonas.

- A posicionamento firme e divergente de opiniões sobre métodos de trabalho entre o gestor e seu subordinado
- B crítica pontual realizada pelo gestor sobre o descumprimento de tarefa específica
- C utilização de sistemas impessoais e rígidos de controle de frequência e pontualidade dos servidores
- D contestação sistemática de todas as decisões do subordinado de maneira excessiva, principalmente na presença de outras pessoas
- E estabelecimento de metas de produtividade e cobranças por resultados com vistas à redução de erros

NOÇÕES DE GESTÃO PÚBLICA

Questão 23

O Diário Oficial funciona como uma ferramenta de transparência da administração pública ao registrar os atos de governo, o que permite à população tomar conhecimento dos atos e das ações da autoridade pública. A primeira, a segunda e a terceira seções do Diário Oficial da União tratam, respectivamente, de

- A leis e decretos; atos executivos; e temas orçamentários.
- B atos normativos; atos de pessoal; e contratos, editais e avisos.
- C questões legislativas; questões executivas; e nomeações e exonerações.
- D dispositivos legais; gestão pública; e gestão financeira.
- E instrumentos jurídicos; instrumentos administrativos; e gestão do funcionalismo.

Questão 24

Assinale a opção que apresenta uma característica da gestão por resultados na administração pública, implementada com base no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.

- Ⓐ o controle *a posteriori* dos resultados, com foco na efetividade
- Ⓑ a hierarquia funcional de base meritocrática
- Ⓒ o poder racional-legal derivado da impessoalidade e do formalismo
- Ⓓ o funcionamento do aparelho do Estado como uma extensão dos poderes do chefe do Poder Executivo
- Ⓔ risco elevado de corrupção e, principalmente, de nepotismo, que se tornam inerentes à administração pública

Questão 25

Segundo a Constituição Federal de 1988, o conteúdo da lei de diretrizes orçamentárias (LDO) inclui

- Ⓐ o orçamento de investimentos das empresas públicas.
- Ⓑ os gastos da seguridade social de toda a administração pública.
- Ⓒ as metas e prioridades da administração pública federal.
- Ⓓ o orçamento fiscal referente aos Poderes da União.
- Ⓔ a projeção do valor das despesas de capital da União.

Questão 26

Um dos objetivos da administração pública gerencial orientada para resultados é aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário. Assinale a opção em que é corretamente apresentado um princípio alinhado com a gestão orientada por resultados na produção de serviços públicos e que estimula a excelência em gestão pública, de acordo com a literatura especializada.

- Ⓐ gestão hierárquica
- Ⓑ pensamento compartimentalizado
- Ⓒ comprometimento com os processos
- Ⓓ cultura da inovação
- Ⓔ foco no Estado

Espaço livre

LÍNGUA INGLESA**Text CB2A6**

ARPA is considered the biggest conservation program of its kind, successfully leveraging cross-sector support through a financing model that has inspired similar projects around the world, and delivered tangible outcomes on the Amazon forest conservation. The fund guarantees donations over the long term with a clearly defined scope, offering more stability to the implementation of the program.

“Investments indeed translated into a reduction of deforestation and reduction in CO2 emissions resulting from deforestation,” said Britaldo Soares, an associate researcher at the Center for Technology and Innovation at the Federal University of Minas Gerais, and lead author of a paper that analyzes ARPA’s impact on forest conservation.

Soares and researchers from WWF and FUNBIO found that deforestation between 2008 and 2020 was between 9% and 39% lower in Amazonian protected areas benefiting from ARPA support, and that this helped avoid 104 million metric tons of CO2 emissions.

For Júlio Barbosa, a resident of the Chico Mendes Extractive Reserve, ARPA has been important not just for creating conservation areas and infrastructure to support them, but also for strengthening local organizations, like cooperatives and deliberative councils.

ARPA focuses on traditional communities living within sustainable-use reserves, rather than Indigenous populations on Indigenous land, which are protected under different legislation. But the program also supports Indigenous populations who may live within the protected areas it targets and could even bring indirect benefits to other conservation areas, including Indigenous territories, as it helps maintain forest cover across the Amazon.

Internet: <<https://news.mongabay.com>> (adapted).

Questão 27

Considering the meanings conveyed in text CB2A6, choose the expression closest in meaning to “tangible outcomes” (first sentence of the first paragraph).

- Ⓐ long-term benefits
- Ⓑ incremental improvements
- Ⓒ concrete results
- Ⓓ positive impacts
- Ⓔ efficient solutions

Questão 28

The word ‘indeed’, as used in the second paragraph of text CB2A6, functions as

- Ⓐ a pronoun replacing the expression **in conservation**.
- Ⓑ a verb that means something similar to **made**.
- Ⓒ an adverb emphasizing a statement about ‘Investments’.
- Ⓓ an adjective modifying the word ‘Investments’.
- Ⓔ an interjection expressing optimism.

Questão 29

It is correct to conclude from the meaning of the words that compose the expression “sustainable-use reserves”, as used in the first sentence of the last paragraph of text CB2A6, that it refers to

- Ⓐ areas where local communities are economically self-sufficient and able to sustain their livelihoods independently.
- Ⓑ areas established to maintain natural ecosystems in an untouched state and protected from any human activity.
- Ⓒ areas where the use of natural resources can continue over time without damaging the environment.
- Ⓓ areas designed to promote economic development through the extraction of natural resources.
- Ⓔ areas in which financial reserves are maintained to ensure the economic stability of local communities.

Questão 30

Based on the information provided in text CB2A6, judge the following items.

- I ARPA is regarded as unparalleled in size among similar programs.
- II Research findings show that the Amazon region as a whole experienced, from 2008 to 2020, less deforestation than in earlier years.
- III ARPA primarily targets Indigenous peoples living in Indigenous territories.

Choose the correct option.

- Ⓐ None of the items are correct.
- Ⓑ Only item I is correct.
- Ⓒ Only item II is correct.
- Ⓓ Only item III is correct.
- Ⓔ All of the items are correct.

Espaço livre

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**COMUNICAÇÃO****QUESTÃO 31**

Assinale a opção correta a respeito da indústria cultural, de acordo com o proposto por Adorno e Horkheimer.

- A** Os produtos de consumo, na dinâmica da indústria cultural, individualizam gostos e comportamentos, de modo que o pluralismo cultural funciona como molde para o consumo de massa.
- B** No contexto da indústria cultural, a popularidade dos astros de cinema não configura apenas veneração, mas um instrumento de padronização de comportamentos.
- C** No âmbito da indústria cultural, a cultura se torna uma mercadoria configurada para causar estranhamento, o que permite conexões que direcionam as populações à reflexão crítica.
- D** A ausência de padronização dos produtos culturais, que deprecia os modelos pré-fabricados, é utilizada pela indústria cultural para garantir que a atenção do público se concentre em famosos e celebridades.
- E** O mecanismo social da indústria cultural enfatiza singularidades, de forma a diversificar a atenção pública e repudiar moldes replicáveis para o consumo de massa.

QUESTÃO 32

Assinale a opção correta com base no que afirmam Adorno e Horkheimer acerca da indústria cultural e dos meios de comunicação.

- A** No processo de comunicação da indústria cultural, cada produto é novo, único e diferenciado.
- B** No contexto da indústria cultural, o cinema e o rádio são apresentados de forma singular e artística, em vez de na forma de um negócio comercial.
- C** A metodologia da indústria cultural resulta na padronização e na produção em série dos produtos culturais.
- D** A transição do telefone para o rádio manteve inalterada a natureza dos papéis dos participantes do processo comunicativo.
- E** O telefone é considerado um meio de comunicação democrático, porque permitiu que os participantes desempenhassem o papel de sujeito; já o rádio, mais liberal, transformou todos igualmente em ouvintes.

QUESTÃO 33

De acordo com Stuart Hall,

- A** a cultura popular é íntegra, autêntica e autônoma, uma vez que se situa fora da redoma das relações de poder e de dominação culturais.
- B** a cultura é considerada ordinária na concepção de cultura comum, na qual a arte, que antes representava posição de privilégio, foi socializada e democratizada.
- C** a perspectiva crítica do marxismo e a dos estudos culturais se encaixam perfeitamente, ou seja, são compatíveis em termos teóricos.
- D** o termo pós-colonial, nos estudos culturais, deve ser estritamente utilizado para descrever determinada sociedade ou época.
- E** as noções de periferia e centro — ou, ainda, de local e global — não produzem efeito significativo sobre as relações culturais humanas.

QUESTÃO 34

No que se refere à cultura de massa à indústria cultural, julgue os itens a seguir.

- I** Na indústria cultural, embora a exploração do novo implique a ocorrência ou a possibilidade de riscos, é frequente o direcionamento estratégico do consumidor para novas experiências.
- II** A etapa de cultura de massa teorizada pela Escola de Frankfurt se diferencia da fase do liberalismo avançado porque, na cultura de massa, há a veneração do novo.
- III** No contexto da indústria cultural, a arte foi transferida para a esfera do consumo e despida da diversão de suas ingenuidades.

Assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 35

Segundo Adorno e Horkheimer,

- A** na indústria cultural, os astros de cinema são vilipendiados, vistos como uma classe profissional inferior.
- B** a comunicação de massa se desenvolve com base nas estruturas de mercado.
- C** no sistema capitalista industrial, o processo de influência da indústria cultural nas relações humanas prescinde da utilização da mídia.
- D** a popularização da aparência dos produtos culturais, destituída de aceitação pelas pessoas, ajuda a preservar certos valores sociais.
- E** um produto da indústria cultural, por ser original e inédito, perpetua o seu valor artístico.

QUESTÃO 36

De acordo com a teoria crítica da comunicação,

- A** a cultura de massa conserva o caráter único e autoral da arte.
- B** a indústria cultural fomenta questionamentos em relação a temas que seriam relevantes para o indivíduo, em vez de para a massa.
- C** a técnica da indústria cultural supera a padronização e a produção em série, valorizando a diferença entre a lógica da obra e a do sistema social.
- D** o capitalismo obsta a produção massificada de conteúdos.
- E** a cultura é empregada como um mecanismo de controle das massas.

QUESTÃO 37

A respeito da singularidade e da autenticidade da obra de arte no contexto da indústria cultural, assinale a opção correta.

- Ⓐ A existência serial, industrializada e padronizada da arte não determina, no contexto da indústria cultural, a extinção da aura da obra de arte.
- Ⓑ Na indústria cultural, a produção em série de produtos artísticos decorre da evolução natural da técnica da comunicação.
- Ⓒ A reprodução técnica da arte elimina sua unicidade e a situa no domínio público dos meios de comunicação de massa, mediante os quais se difundem mensagens de interesse massificado.
- Ⓓ Na indústria cultural, a arte passa a ser um produto, mas a sua reprodução em larga escala preserva seu valor artístico.
- Ⓔ O caráter irrepetível e único da arte é colocado como prioritário na indústria cultural, em detrimento de seu caráter massificado.

QUESTÃO 38

Assinale a opção correta a respeito das relações entre indústria cultural e cultura de massas, de acordo com o pensamento de Adorno e Horkheimer.

- Ⓐ Os produtos da indústria cultural, como filmes e músicas, estimulam a imaginação e motivam a atividade mental do espectador.
- Ⓑ Sob o poder do monopólio da indústria cultural, toda cultura de massas é idêntica.
- Ⓒ Na sociedade influenciada pela indústria cultural, o indivíduo é visto por sua singularidade e entendido como um protagonista social.
- Ⓓ A indústria cultural está relacionada à criação de produtos culturais e segue a estrutura de produção capitalista, mas impossibilita a difusão da cultura de massa.
- Ⓔ A indústria cultural afasta-se da finalidade de geração de lucros para grandes grupos empresariais e da manutenção de determinados ideais e estruturas sociais.

QUESTÃO 39

No que se refere à assessoria de imprensa nas organizações, julgue os itens a seguir.

- I A assessoria de imprensa exerce uma função puramente técnica, portanto deve trabalhar a imagem do cliente em seu relacionamento com a mídia exclusivamente por meio da administração de informações jornalísticas.
- II No contexto do setor público, a atividade de assessoria de imprensa é fundamental para que as organizações públicas informem os jornalistas — e, por intermédio destes, a sociedade — dos assuntos de interesse dos cidadãos.
- III No contexto atual, o imprevisto é uma habilidade necessária à atuação cotidiana do assessor, uma vez que as inovações digitais dispensam o planejamento do trabalho da assessoria de imprensa.

Assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 40

Ainda no que concerne à assessoria de imprensa, julgue os itens a seguir.

- I De acordo com Heloiza Matos, cabe à assessoria de imprensa dos órgãos públicos dar ciência à sociedade de informações de interesse público relevantes, que sempre merecem a atenção espontânea dos jornalistas, mesmo que elas se desviem do que é usualmente coberto pelo veículo de comunicação a que estes se vinculam.
- II A assessoria de imprensa pode realizar pesquisas de opinião, levantamento e monitoramento da imagem do assessorado para gerenciar relacionamentos e avaliar comportamentos institucionais e dos públicos.
- III As atribuições da assessoria de imprensa implicam uma série de questões que envolvem planejamento, gestão, processos, desempenho de funções e atividades, devendo todas essas questões ser conduzidas com bases científicas e suporte técnico e tecnológico.

Assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 41

Julgue os próximos itens, relativos à atuação do assessor de imprensa na comunicação institucional.

- I No contexto da convergência midiática, há uma grande variedade de ferramentas e ações disponíveis aos assessores de imprensa para cativar veículos impressos, meios eletrônicos, mídias sociais e agências, por meio dos quais eles podem divulgar as demandas de comunicação institucional.
- II A organização das fontes de informação e a prestação de contas à sociedade devem constar da pauta diária do assessor de imprensa.
- III A transparência é primordial para a validade dos fatos publicados e divulgados pela assessoria de imprensa, os quais podem ser objeto de verificação e análise.
- IV O assessor de imprensa deve atender às demandas sociais com a maior presteza possível, mesmo que, para isso, tenha de negligenciar a apuração ou o esclarecimento dos fatos.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 42

No contexto das instituições públicas, a comunicação dirigida configura-se como instrumento essencial para a efetivação do direito à informação e para o fortalecimento da cidadania. Acerca da comunicação dirigida no setor público, assinale a opção correta.

- Ⓐ A comunicação interna voltada aos servidores de um órgão público, que inclui ferramentas como *intranet*, *emails* e comunicados segmentados, não tem impacto estratégico relevante na comunicação da organização pública.
- Ⓑ A comunicação dirigida é a comunicação planejada para públicos específicos, por meio da adequação das mensagens às características do público.
- Ⓒ Na comunicação dirigida, a multiplicidade de formas de interação, concretizada por meio de mensagens para cidadãos e servidores, é uma exceção às práticas de comunicação organizacional.
- Ⓓ Ao direcionar mensagens a públicos específicos, a comunicação dirigida deixa de atender ao interesse público, bem como aos princípios da legalidade e da impessoalidade.
- Ⓔ Ao ampliar a eficiência comunicacional e o alcance da mensagem, as organizações estatais acabam por comprometer a transparência da informação.

QUESTÃO 43

Acerca da comunicação dirigida no setor público e dos públicos de uma instituição, julgue os itens a seguir.

- I A melhoria na prestação dos serviços públicos depende de uma comunicação que favoreça a compreensão das políticas públicas pelos cidadãos.
- II A comunicação institucional deve, para agregar valor ao negócio das organizações, planejar estrategicamente a comunicação organizacional integrada, abrindo canais de diálogo com os públicos e ouvindo a opinião pública.
- III A comunicação de uma instituição pública deve, necessariamente, ser realizada em conformidade com o papel estratégico, o planejamento, a ação integrada e a visão de longo prazo da organização.

Assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 44

A respeito da aplicação das técnicas de relações públicas no setor público, assinale a opção correta.

- Ⓐ A construção de relacionamentos institucionais entre um órgão e seus públicos deve incluir o diálogo com cidadãos, servidores e imprensa.
- Ⓑ As relações com a imprensa, estabelecidas por meio da mediação institucional com veículos jornalísticos, devem, no setor público, ser dissociadas do envio de *releases* e da concessão de entrevistas coletivas.
- Ⓒ Na gestão de crises, que é incumbência do profissional de relações públicas, o planejamento da comunicação de crise deve ser iniciado assim que a crise começar a se manifestar.
- Ⓓ No setor público, a aplicação das técnicas de relações públicas deve observar o princípio da transparência, que corresponde à criação, à manutenção e ao fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizem fluxos bilaterais ou multilaterais de informação.
- Ⓔ Os princípios e fundamentos das relações públicas na esfera governamental diferem dos que são defendidos para a prática da comunicação pública em geral.

QUESTÃO 45

A gestão do relacionamento de uma instituição com os seus públicos, estabelecida na abordagem relacional da comunicação, mostra-se efetiva para assegurar a legitimidade das organizações públicas. Em relação a essa temática, assinale a opção correta.

- Ⓐ O departamento de relações públicas de uma organização é responsável exclusivamente por ações que prezem a imagem institucional da organização e a sua relação com os públicos externos.
- Ⓑ A comunicação institucional, quando estabelecida por meio de técnicas de relações públicas, impede o engajamento dos públicos e a participação cidadã, porque o foco dessas técnicas é a imagem da organização.
- Ⓒ Em uma instituição pública, para a consecução de uma comunicação integrada, as técnicas de relações públicas devem estar orientadas à garantia de direitos e à construção de confiança social.
- Ⓓ A comunicação pública deve estar orientada à facilidade de acesso e ao interesse coletivo da informação, mas o seu exercício cotidiano prescinde do planejamento, da ética e da clareza discursiva.
- Ⓔ Cabe às relações públicas, em suas práticas nas instituições e organizações, desempenhar apenas as funções administrativa e mediadora, abstendo-se de qualquer função política, visto que esta não se inclui entre as que norteiam a realização de suas inúmeras atividades.

QUESTÃO 46

Ainda no que concerne às atividades de relações públicas e ao *marketing* institucional, assinale a opção correta.

- Ⓐ O processo de planejamento de comunicação é responsabilidade do profissional de relações públicas e dispensa a ação de outras áreas de comunicação da organização.
- Ⓑ O planejamento comunicacional é atribuição das relações públicas, assim como o trabalho com os públicos externo e interno e o fortalecimento da cultura organizacional.
- Ⓒ As ações de *marketing* conduzidas no âmbito interno da organização dispensam a aplicação dos limites éticos que norteiam as relações entre o *marketing* institucional e o público externo.
- Ⓓ A atuação da equipe de relações públicas deve se restringir à análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças e à realização de pesquisas de opinião, não sendo de sua competência executar programas de integração interna e externa.
- Ⓔ As análises internas da organização são prescindíveis para entender o contexto em que a organização opera e para planejar estratégias eficazes de relações públicas, uma vez que estas focam o relacionamento da organização com o público externo.

QUESTÃO 47

Acerca do trabalho das relações públicas e da assessoria de imprensa de uma organização, julgue os itens a seguir.

- I Realizar eventos de conscientização de equipes e organizar treinamentos internos são responsabilidades da assessoria de imprensa.
- II A atividade do profissional de relações públicas (RP) sempre está, pela sua própria natureza e por seus propósitos, implicitamente relacionada à dimensão social, uma vez que o profissional de RP lida com públicos, opinião pública e agentes sociais.
- III Estabelecer canais de comunicação com a opinião pública e com a sociedade em geral deve ser parte primordial da política de comunicação e da atuação das assessorias de imprensa dos órgãos públicos.

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.
- E** Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 48

No campo da comunicação organizacional e do *marketing*, as pesquisas de opinião e de mercado são utilizadas como instrumentos de apoio à tomada de decisão, apresentando aproximações metodológicas, mas distinções quanto a seus objetos e finalidades. Acerca dessas diferenças, assinale a opção correta.

- A** A pesquisa de mercado está associada, de modo recorrente, a abordagens qualitativas, enquanto a pesquisa de opinião se apoia, em maior medida, em levantamentos quantitativos.
- B** A pesquisa de opinião vincula-se à análise de indicadores econômicos e de desempenho de produtos, ao passo que a pesquisa de mercado se dedica à compreensão simbólica dos públicos.
- C** Tanto a pesquisa de opinião quanto a pesquisa de mercado podem ser realizadas sem a definição de critérios de seleção dos participantes, desde que os instrumentos de coleta sejam compatíveis com os objetivos do estudo.
- D** As pesquisas de opinião e de mercado distinguem-se predominantemente pelos procedimentos técnicos de coleta de dados, aplicando-se a um mesmo problema de pesquisa.
- E** A pesquisa de opinião tem como foco a análise de percepções, atitudes e avaliações dos públicos em relação a organizações, temas ou instituições, ao passo que a pesquisa de mercado se orienta à compreensão de comportamentos de consumo, preferências e condições mercadológicas.

QUESTÃO 49

Julgue os seguintes itens, relativos às características das pesquisas qualitativa e quantitativa.

- I As abordagens qualitativa e quantitativa distinguem-se apenas pelos instrumentos de coleta de dados, mantendo finalidades e procedimentos analíticos equivalentes.
- II A pesquisa quantitativa concentra-se na mensuração de variáveis e na análise estatística de dados, não na interpretação aprofundada de discursos.
- III Tanto a pesquisa qualitativa quanto a quantitativa prescindem de critérios metodológicos rigorosos, desde que estejam alinhadas aos objetivos gerais do estudo.

Assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 50

Com relação às modalidades de amostragem não probabilística apresentadas por Naresh Malhotra no campo da pesquisa em *marketing*, assinale a opção correta.

- A** As amostragens por conveniência, por julgamento, por cotas e “bola de neve” possibilitam inferências estatísticas diretas para o universo pesquisado, desde que aplicadas a grandes contingentes amostrais.
- B** A amostragem por cotas caracteriza-se pela seleção sucessiva de participantes indicados por outros respondentes, sendo indicada para populações de difícil acesso.
- C** A amostragem “bola de neve” pressupõe a divisão prévia da população em subgrupos homogêneos, dos quais se extraem participantes de forma proporcional.
- D** A amostragem por conveniência fundamenta-se na definição prévia de características proporcionais da população, de modo a assegurar a distribuição estatística equilibrada dos respondentes.
- E** A amostragem por julgamento, também denominada intencional, baseia-se na seleção dos elementos considerados mais adequados ao estudo, segundo critérios definidos pelo pesquisador, sem recorrer à aleatoriedade.

QUESTÃO 51

Acerca do uso de questionários em pesquisas em comunicação e *marketing*, assinale a opção correta.

- A** O uso de perguntas fechadas em questionários inviabiliza a análise de atitudes e opiniões, restringindo o pesquisador à coleta de dados meramente factuais.
- B** A ordem das perguntas em um questionário pode influenciar as respostas dos participantes, razão por que sua organização deve ser planejada de forma coerente com os objetivos do estudo.
- C** Questionários autoaplicáveis eliminam vieses de resposta, pois reduzem a interferência do pesquisador durante a coleta dos dados.
- D** O questionário caracteriza-se como instrumento exclusivo de pesquisas quantitativas, sendo incompatível com estudos exploratórios ou descritivos voltados à compreensão de percepções e atitudes.
- E** A elaboração de um questionário prescinde da definição clara dos objetivos da pesquisa, desde que as perguntas sejam formuladas de maneira clara e compreensível pelos respondentes.

QUESTÃO 52

Os grupos de discussão constituem técnica amplamente utilizada em pesquisas qualitativas no campo da comunicação. No que diz respeito aos objetivos e procedimentos metodológicos dessa técnica, conforme discutido por Martin Bauer, George Gaskell e Margarida Kunsch, assinale a opção correta.

- Ⓐ Nos grupos de discussão, a interação entre os participantes é elemento central da produção de dados, uma vez que os sentidos emergem do processo discursivo coletivo, e não apenas das respostas individuais.
- Ⓑ Grupos de discussão caracterizam-se pela busca de consenso entre os participantes, sendo o moderador responsável por conduzir o debate a conclusões comuns que representem o grupo.
- Ⓒ Grupos de discussão distinguem-se das entrevistas em profundidade exclusivamente pelo número de participantes, sendo ambas as técnicas idênticas quanto aos processos de produção e interpretação dos dados.
- Ⓓ A aplicação de grupos de discussão exige amostras estatisticamente representativas, de modo a possibilitar a generalização dos resultados para o universo pesquisado.
- Ⓔ Na abordagem qualitativa, o roteiro de discussão em grupos deve ser rigidamente estruturado, de modo que se evitem interferências subjetivas do moderador e se garanta a neutralidade dos dados coletados.

QUESTÃO 53

Determinada instituição pública pretendia compreender como diferentes segmentos da população percebiam suas ações de comunicação institucional. Para isso, a instituição reuniu pequenos grupos de participantes, promoveu um debate orientado por temas previamente definidos e contou com a atuação de um pesquisador responsável por estimular a interação e aprofundar os pontos emergentes ao longo da discussão.

Com base na situação hipotética apresentada e na literatura de pesquisa qualitativa em comunicação e *marketing*, conclui-se que a técnica utilizada pela instituição foi

- Ⓐ observação participante, caracterizada pela condução de debates temáticos mediados pelo pesquisador, com foco na verbalização orientada.
- Ⓑ o grupo focal, método qualitativo em que a interação entre os participantes, mediada pelo pesquisador, constitui elemento central na produção dos dados.
- Ⓒ o questionário estruturado, a partir do qual o pesquisador assegura uniformidade na coleta das respostas.
- Ⓓ a entrevista em profundidade, que permite explorar percepções subjetivas a partir de relatos individuais conduzidos pelo pesquisador.
- Ⓔ a discussão em grupo, técnica quantitativa voltada à obtenção de consensos a partir da interação entre participantes.

QUESTÃO 54

No que se refere a notas oficiais, assinale a opção correta.

- Ⓐ As notas oficiais distinguem-se de outros instrumentos institucionais por constituírem manifestações formais de posicionamento organizacional, sendo utilizadas apenas para esclarecer fatos e apresentar a versão institucional da organização diante de públicos estratégicos.
- Ⓑ As notas oficiais integram o conjunto de estratégias de comunicação institucional e caracterizam-se por explicitar o posicionamento formal da organização, preservando o compromisso com a transparência e com o interesse público.
- Ⓒ A utilização de notas oficiais tem como principal finalidade reduzir a exposição da organização perante a imprensa, substituindo a mediação jornalística por comunicação direta com os públicos.
- Ⓓ A redação de notas oficiais deve priorizar linguagem técnica e especializada, ainda que isso restrinja a compreensão por públicos não especializados.
- Ⓔ As notas oficiais caracterizam-se por autonomia redacional e podem ser elaboradas independentemente do planejamento global de comunicação da organização.

QUESTÃO 55

No âmbito da comunicação institucional, o *clipping* é utilizado, entre outras finalidades, para

- Ⓐ orientar exclusivamente estratégias de comunicação mercadológica.
- Ⓑ substituir relatórios de avaliação das ações de comunicação.
- Ⓒ definir a linha editorial adotada pelos veículos de imprensa.
- Ⓓ subsidiar a análise da visibilidade e do enquadramento da organização na mídia.
- Ⓔ mensurar diretamente a opinião dos públicos sobre a organização.

QUESTÃO 56

Considerando que, no âmbito da comunicação organizacional contemporânea, o debate sobre *greenwashing* problematiza a relação entre discurso socioambiental e práticas institucionais, assinale a opção correta.

- Ⓐ A prática do *greenwashing* é compreendida como etapa transitória do amadurecimento da responsabilidade socioambiental nas organizações.
- Ⓑ O *greenwashing* decorre, predominantemente, de falhas técnicas na formulação de campanhas publicitárias, não estando relacionado à gestão estratégica da organização.
- Ⓒ O *greenwashing* constitui recurso discursivo inevitável em mercados altamente competitivos, sendo socialmente tolerado quando atende às expectativas simbólicas dos públicos.
- Ⓓ O *greenwashing* caracteriza-se como estratégia legítima de reposicionamento institucional, desde que contribua para a ampliação da visibilidade da organização no mercado.
- Ⓔ O *greenwashing* consiste na utilização de discursos ambientais que não encontram respaldo consistente nas práticas organizacionais, podendo comprometer a credibilidade institucional.

QUESTÃO 57

Uma empresa do setor de energia, após sofrer questionamentos públicos sobre impactos ambientais de suas operações, decide implementar, no âmbito de sua gestão corporativa, uma estratégia de comunicação contínua voltada à valorização de sua identidade institucional, à explicitação de seus princípios éticos e à consolidação de sua legitimidade social, sem promover diretamente produtos ou serviços específicos.

Nessa situação hipotética, a estratégia da empresa caracteriza-se como

- Ⓐ comunicação pública, por tratar de tema de interesse coletivo relacionado ao meio ambiente.
- Ⓑ comunicação mercadológica, ao empregar instrumentos de *marketing* para reposicionar a empresa perante o mercado.
- Ⓒ publicidade institucional corretiva, direcionada exclusivamente à reversão de crises reputacionais pontuais.
- Ⓓ *marketing* de relacionamento, por priorizar o diálogo contínuo com públicos estratégicos, com vistas à fidelização.
- Ⓔ *marketing* institucional, por concentrar-se na construção da imagem, da identidade e da legitimidade social da organização.

QUESTÃO 58

Ao revisar sua estratégia de *marketing*, uma organização decidiu deslocar parte de seus investimentos de campanhas focadas em marcas de produtos para ações voltadas ao fortalecimento da marca corporativa, em busca de coerência entre identidade organizacional, valores institucionais e posicionamento global da empresa.

Nessa situação hipotética, de acordo com a abordagem teórica de Kotler, a decisão da organização está relacionada ao entendimento de que o *marketing* institucional

- Ⓐ tem como foco principal a padronização das mensagens publicitárias dirigidas ao mercado consumidor.
- Ⓑ constitui uma extensão do *marketing* promocional, dada a necessidade de ampliação da visibilidade da organização.
- Ⓒ substitui o *marketing* de produtos quando a empresa enfrenta ambientes altamente competitivos.
- Ⓓ está restrito à comunicação institucional em situações de crise ou reposicionamento emergencial.
- Ⓔ atua no nível estratégico da organização, influenciando sua marca corporativa e sua percepção global pelos públicos.

QUESTÃO 59

No âmbito da comunicação organizacional, uma empresa estrutura suas ações de responsabilidade social de modo a articular obrigações econômicas, legais, éticas e filantrópicas, compreendendo essas dimensões como interdependentes na construção de legitimidade institucional e de relações estáveis com seus públicos.

Com base na situação hipotética apresentada e na literatura sobre comunicação e responsabilidade social, assinale a opção correta.

- Ⓐ A estratégia apresentada desloca a responsabilidade social para o campo exclusivo do *marketing* institucional, desvinculando-a das práticas estruturais da organização.
- Ⓑ A abordagem descrita corresponde a uma visão instrumental da responsabilidade social, orientada prioritariamente à obtenção de vantagem competitiva mercadológica.
- Ⓒ O entendimento apresentado aproxima-se da crítica à indústria cultural, ao subordinar a responsabilidade social à lógica simbólica do consumo.
- Ⓓ A concepção descrita compreende a responsabilidade social como um conjunto integrado de responsabilidades organizacionais, que coexistem e se complementam no processo de gestão.
- Ⓔ A perspectiva descrita compreende a responsabilidade social como dimensão secundária da gestão, subordinada prioritariamente às metas econômicas da organização.

QUESTÃO 60

Considerando que, no contexto da comunicação organizacional contemporânea, uma empresa passe a orientar suas estratégias comunicacionais para promover práticas de consumo sustentável, articulando informação, engajamento dos públicos e coerência entre discurso institucional e práticas produtivas, assinale a opção correta.

- Ⓐ A perspectiva adotada associa o consumo sustentável de forma predominante ao atendimento de exigências legais do setor produtivo.
- Ⓑ A estratégia em questão reflete um campo de tensões em relação a abordagens tradicionais do *marketing*, sobretudo porque privilegia a ampliação contínua do consumo.
- Ⓒ A abordagem apresentada reflete a compreensão do consumo sustentável como processo comunicacional que envolve organizações, públicos e contexto social.
- Ⓓ O consumo sustentável, nesse contexto, é compreendido apenas como comunicação educativa voltada à mudança individual de hábitos de consumo.
- Ⓔ A estratégia descrita reflete a compreensão do consumo sustentável como ferramenta prioritariamente reputacional, desvinculada de transformações estruturais no modelo produtivo da organização.

QUESTÃO 61

Uma organização instalada em área urbana passou a desenvolver ações permanentes de diálogo com moradores do entorno, envolvendo escuta ativa, prestação de informações sobre suas atividades organizacionais e participação em iniciativas locais, sem vinculação direta a campanhas promocionais de produtos.

Nessa situação hipotética, de acordo com as teorias a respeito de comunicação organizacional e responsabilidade social, as práticas descritas se caracterizam, prioritariamente, como

- Ⓐ iniciativas de endomarketing, voltadas à construção de vínculos simbólicos com públicos externos estratégicos.
- Ⓑ práticas de relações com a comunidade, integradas à comunicação organizacional e à responsabilidade social da empresa.
- Ⓒ estratégias de *marketing* promocional voltadas à ampliação da visibilidade institucional junto ao público consumidor.
- Ⓓ instrumentos de comunicação pública, por envolverem temas de interesse coletivo e desconsiderarem o *locus* institucional da organização.
- Ⓔ ações de comunicação mercadológica orientadas ao fortalecimento da imagem corporativa no curto prazo.

QUESTÃO 62

Considerando que, no âmbito das pesquisas de opinião e de mercado, a definição do plano amostral constitui etapa decisiva para a qualidade dos resultados obtidos, assinale a opção correta.

- Ⓐ A amostragem não probabilística pode ser adequada a determinados objetivos exploratórios, ainda que não permita inferência estatística para a população.
- Ⓑ O aumento do tamanho da amostra amplia proporcionalmente a margem de erro da pesquisa.
- Ⓒ Em pesquisas de mercado, a definição da amostra é etapa secundária, uma vez que a validade dos resultados depende prioritariamente do instrumento de coleta.
- Ⓓ A amostragem probabilística elimina integralmente a possibilidade de erro amostral, assegurando correspondência exata entre amostra e população.
- Ⓔ A margem de erro relaciona-se ao tamanho da população pesquisada, sendo independente do tamanho da amostra selecionada.

QUESTÃO 63

Em pesquisas de opinião e de mercado, a técnica conhecida como *survey* caracteriza-se

- Ⓐ pela reunião de especialistas para validação consensual de hipóteses em rodadas sucessivas.
- Ⓑ pela promoção de interação grupal mediada por moderador, com vistas à construção coletiva de sentidos.
- Ⓒ pela aplicação de instrumento padronizado a uma amostra definida, com vistas à produção de dados comparáveis e passíveis de análise estatística.
- Ⓓ pelo acompanhamento sistemático de comportamentos em contextos naturais, com prioridade a registros descritivos.
- Ⓔ pela realização de entrevistas abertas sem roteiro previamente estruturado, com foco na subjetividade individual.

QUESTÃO 64

De acordo com o pensamento de Margarida Kunsch sobre o planejamento estratégico, a comunicação organizacional deve ser compreendida como

- Ⓐ um fluxo de informações unidirecional da diretoria para os funcionários.
- Ⓑ um processo sistêmico que integra as dimensões institucional, mercadológica, interna e administrativa.
- Ⓒ uma ferramenta de manipulação da opinião pública por meio de propaganda subliminar.
- Ⓓ um conjunto isolado de ações de assessoria de imprensa para mitigar crises de imagem.
- Ⓔ uma função tática destinada exclusivamente ao suporte das vendas e do *marketing* direto.

QUESTÃO 65

Após a fusão entre duas grandes empresas de tecnologia, o setor de relações públicas foi convocado a atuar junto ao conselho administrativo da empresa fusionada.

Nessa situação hipotética, para o cumprimento da função estratégica do setor de relações públicas na administração da empresa fusionada, o profissional de relações públicas deve focar

- Ⓐ a atuação junto ao mercado com vistas ao aumento do valor das ações da empresa fusionada.
- Ⓑ a organização de eventos que promovam a integração dos acionistas da empresa.
- Ⓒ o gerenciamento dos relacionamentos, visando ao equilíbrio dos interesses da organização com seus *stakeholders*.
- Ⓓ a elaboração de estratégias de *marketing* da empresa fusionada.
- Ⓔ o assessoramento ao departamento jurídico caso haja necessidade de gerir crise.

QUESTÃO 66

O principal objetivo da estratégia de endomarketing é

- Ⓐ priorizar a adoção de ferramentas tecnológicas para melhorar a comunicação entre gestores e respectivas equipes.
- Ⓑ criar políticas de remuneração ou de benefícios.
- Ⓒ engajar o cliente interno, tornando-o um aliado da organização e da marca.
- Ⓓ controlar os fluxos de comunicação informal para evitar ruídos e conflitos trabalhistas.
- Ⓔ desenvolver campanhas institucionais para atrair clientes e aumentar as vendas.

QUESTÃO 67

Assinale a opção em que é apresentado exemplo de recurso tecnológico que, entre os instrumentos de comunicação organizacional interna, favorece a interação e o *feedback*.

- Ⓐ memorando em papel timbrado entregue via malote.
- Ⓑ mural de cortiça fixado no corredor da recepção.
- Ⓒ jornal impresso de circulação trimestral.
- Ⓓ *intranet* corporativa com espaços de colaboração.
- Ⓔ alto-falante externo para avisos de emergência.

QUESTÃO 68

A interação em rede, considerado o conceito de capital social, caracteriza-se

- Ⓐ pela comunicação baseada na manipulação artificial de conexões.
- Ⓑ por uma estrutura linear, não sofrendo a mensagem interferência de seus usuários.
- Ⓒ por um sistema fechado, no qual apenas o administrador faz a gestão das controvérsias.
- Ⓓ pela neutralidade, já que redes sociais são ambientes de interação e reciprocidade.
- Ⓔ pela formação de laços sociais que se desenvolvem por meio da conectividade e da reciprocidade.

QUESTÃO 69

Uma empresa de *e-commerce* recebe diversas reclamações públicas em suas redes sociais sobre atrasos na entrega de seus produtos.

Nessa situação hipotética, de acordo com a lógica do *marketing* na era digital, o responsável pelo serviço de atendimento ao consumidor (SAC) digital da referida empresa deve

- Ⓐ atuar de forma proativa e utilizar o *feedback* dos consumidores para a melhoria de processos.
- Ⓑ encaminhar as reclamações para o departamento jurídico da empresa.
- Ⓒ responder às reclamações de forma automática (*chatbots*).
- Ⓓ apagar os comentários negativos recebidos, para preservar a imagem da marca.
- Ⓔ responder apenas às mensagens privadas, ignorando os comentários públicos.

QUESTÃO 70

Um cidadão adquiriu, durante campanha promocional, um computador para uso pessoal, que apresentou defeito de fabricação após 10 dias de uso. Ao procurar a assistência técnica, o cidadão foi informado de que não havia, no Brasil, peças de reposição para o computador e seria necessário providenciar a importação delas.

Nessa situação hipotética, de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor,

- Ⓐ o fornecedor deverá informar ao consumidor que computadores em promoção não possuem garantia legal.
- Ⓑ o consumidor poderá exigir, se o vício não for sanado no prazo máximo de trinta dias, a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.
- Ⓒ o fabricante tem o direito de exigir que o consumidor pague pelo transporte da peça vinda do exterior.
- Ⓓ o fornecedor deverá orientar o consumidor a procurar o fabricante, pois este é o responsável pelo fornecimento das peças.
- Ⓔ o fornecedor poderá recusar o atendimento, pois o produto já foi retirado da loja.

QUESTÃO 71

A comunicação pública caracteriza-se, primordialmente, por

- Ⓐ apoiar a gestão pública por meio da comunicação, ainda que sem participação direta da sociedade.
- Ⓑ priorizar o interesse público, a cidadania e o diálogo entre Estado e sociedade.
- Ⓒ concentrar-se na divulgação institucional das ações governamentais, com ênfase informativa.
- Ⓓ focar a promoção da imagem pessoal dos governantes e políticos eleitos.
- Ⓔ ser um instrumento de propaganda política utilizado no período eleitoral.

QUESTÃO 72

Segundo Kunsch, imagem institucional é

- Ⓐ a representação conferida pela estrutura física do prédio da organização.
- Ⓑ o conjunto de símbolos gráficos definidos no manual de marca.
- Ⓒ o resultado do lucro líquido anual reportado aos acionistas no balanço social.
- Ⓓ a percepção que o público tem da organização.
- Ⓔ a essência e os valores reais que a empresa possui internamente.

QUESTÃO 73

Em cerimônia oficial realizada em estado da Federação, com a presença do governador do estado e de um ministro de Estado,

- Ⓐ o governador presidirá a cerimônia, pois tem precedência sobre o ministro de Estado.
- Ⓑ o governador presidirá a cerimônia, pois a precedência é do cargo de governador, independentemente de quem seja o convidado.
- Ⓒ tanto o governador quanto o ministro poderão presidir a cerimônia, devendo a precedência ser definida na ocasião do ato oficial.
- Ⓓ o governador deverá, por cortesia, declinar da presidência do ato oficial em favor do ministro de Estado.
- Ⓔ a autoridade federal convidada assume automaticamente a presidência do ato oficial.

QUESTÃO 74

Considerando os elementos e as condições que garantem a eficácia da comunicação humana, assinale a opção correta.

- Ⓐ Os ruídos comunicacionais tendem a interferir mais na comunicação de massa que na comunicação interpessoal.
- Ⓑ A comunicação humana pressupõe intenção, compartilhamento de significados e possibilidade de resposta entre os interlocutores.
- Ⓒ A linguagem verbal ocupa papel central na comunicação humana, sobrepondo-se aos elementos não verbais.
- Ⓓ A comunicação humana se concretiza quando a mensagem emitida é recebida, ainda que o receptor a interprete de diferentes formas.
- Ⓔ O processo comunicacional valoriza prioritariamente a clareza do emissor, sendo o *feedback* um elemento secundário.

QUESTÃO 75

Consideradas as características do texto para a Web, assinale a opção em que é corretamente apresentada uma recomendação a jornalistas para a produção adequada de textos para um portal de notícias.

- Ⓐ evitar o uso de imagens, para que o *site* carregue as informações de forma rápida.
- Ⓑ utilizar parágrafos longos e sem intertítulos para que o leitor se mantenha focado no assunto.
- Ⓒ focar o uso de descrições poéticas e metáforas complexas.
- Ⓓ publicar o texto sem revisão, para priorizar a linguagem falada.
- Ⓔ usar *hiperlinks* que complementem a informação e facilitem a escaneabilidade.

QUESTÃO 76

Ao planejar um evento em um auditório, a equipe de relações públicas deve garantir o cumprimento da norma técnica ABNT NBR 9050 para assegurar que

- I a iluminação seja essencialmente decorativa e teatral, com muitos contrastes e ofuscamentos.
- II o som seja o mais alto possível para que todos ouçam.
- III o mobiliário e os espaços permitam o acesso e a circulação de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 77

Na transmissão de informações governamentais, a comunicação pública

- A** deve priorizar a promoção da imagem governamental.
- B** deve limitar-se à divulgação de dados oficiais.
- C** deve orientar-se para o interesse público.
- D** substitui canais de participação social.
- E** deve ater-se à publicidade institucional.

QUESTÃO 78

Assinale a opção em que é expressa a ação prioritária, no contexto da comunicação institucional, para a resposta a uma crise organizacional.

- A** proteger os *stakeholders*, principalmente as pessoas diretamente afetadas
- B** negar a crise para manter a confiança pública
- C** investir massivamente em propaganda e *marketing*
- D** proteger os lucros da empresa e o bônus dos executivos
- E** desviar atenção da crise para assegurar a credibilidade institucional interna

QUESTÃO 79

Antes de iniciar um planejamento de comunicação interna, o profissional de relações públicas de uma organização decidiu realizar uma pesquisa qualitativa com os funcionários, em vez de pesquisa quantitativa.

Com base na situação hipotética apresentada, assinale a opção em que é corretamente citada uma vantagem da abordagem qualitativa em relação à abordagem quantitativa.

- A** dispensa do uso de entrevistas ou grupos focais
- B** rapidez no processamento das informações, sem necessidade de leitura humana
- C** generalização dos resultados para todas as organizações
- D** precisão estatística
- E** compreensão de significados, motivações e percepções dos sujeitos

QUESTÃO 80

No que se refere ao uso de bandeiras em solenidades oficiais, assinale a opção correta.

- A** O hasteamento da bandeira nacional é dispensável em eventos institucionais.
- B** A bandeira nacional pode ser substituída por projeção digital.
- C** O uso da bandeira nacional é facultativo.
- D** A bandeira nacional deve ser hasteada em local de destaque.
- E** A disposição das bandeiras é arbitrária.

Espaço livre