

TARDE

ANALISTA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E MKT

PROVA TIPO 1



SUA PROVA

Além deste caderno de questões contendo **70 (setenta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de sala o cartão de respostas.

As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



TEMPO

- **4 (quatro) horas** é o período disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas.
- **2 (duas) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões nem qualquer tipo de anotação de suas respostas.
- **30 (trinta) minutos** antes do término do período de prova, é possível retirar-se da sala, **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- Levantar da cadeira sem autorização e usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja este caderno de questões.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se este caderno de questões está completo e sem falhas de impressão. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências.
- No cartão de respostas, confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade, e leia atentamente as instruções para preenchê-las.
- **Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul.**
- Assine seu nome apenas no espaço reservado no cartão de respostas.
- Confira o tipo do seu caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de questões com tipo diferente do impresso em seu cartão de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala.
- O preenchimento do cartão de respostas é de sua responsabilidade e não será permitida a substituição em caso de erro cometido por você.
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas.
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.

Boa prova!

Língua Portuguesa

1

No edital deste concurso, há uma indicação das atribuições de cada cargo indicado. O texto a seguir fala das incumbências do advogado.

“Emitir opiniões legais, redigir pareceres técnico-jurídicos, elaborar e revisar contratos, representar legalmente a organização, proteger seus interesses em processos judiciais ou administrativos, mediar conflitos, participar de negociações, bem como promover a segurança jurídica das atividades e operações da empresa”.

Sobre a organização ou significação dos segmentos desse pequeno texto, assinale a afirmação correta.

- (A) O termo “bem como”, ao final do texto, possui o valor semântico de comparação.
- (B) O texto mostra o uso do paralelismo, pois todas as atribuições indicadas são iniciadas por infinitivo.
- (C) O texto exemplifica o modo discursivo da narração, pois organiza ações em sequência cronológica.
- (D) O pronome possessivo “seus” mostra ambiguidade, referindo-se tanto à organização quanto ao advogado.
- (E) Os termos “legais”, “conflitos”, “negociações”, “organização” e “empresa” mostram vocábulos do campo semântico do Direito.

2

No Edital deste concurso, nas atribuições do pedagogo, o edital informa o seguinte:

“Avaliar necessidades de aprendizagem, criar materiais didáticos, conduzir atividades educativas que promovam o crescimento profissional, desenvolver e implementar programas educacionais e de treinamento, focado na capacitação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores.”

Sobre a organização ou significação dos segmentos desse pequeno texto, avalie as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () Rigorosamente falando, os segmentos textuais mostram preocupação com o paralelismo sintático.
- () O primeiro segmento do texto funciona como introdução, resumindo todas as demais atribuições.
- () Os adjetivos “didáticos” e “educativas” mostram valor subjetivo, expressando a opinião do autor do texto.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – V – V.
- (B) F – V – F.
- (C) V – V – F.
- (D) F – F – V.
- (E) F – F – F.

3

No texto a seguir, referente às atribuições do pedagogo, há uma série de infinitivos que poderiam ser substituídos por substantivos, sem modificação no sentido da frase.

Avaliar necessidades de aprendizagem, criar materiais didáticos, conduzir atividades educativas que promovam o crescimento profissional, desenvolver e implementar programas educacionais e de treinamento, focado na capacitação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

Assinale a substituição que seria **inadequada**.

- (A) “Avaliar necessidades de aprendizagem” / avaliação de necessidades de aprendizagem.
- (B) “criar materiais didáticos” / criatividade de materiais didáticos.
- (C) “conduzir atividades educativas” / condução de atividades educativas.
- (D) “desenvolver programas educacionais” / desenvolvimento de programas educacionais.
- (E) “implementar programas educacionais” / implementação de programas educacionais.

Atenção! O texto a seguir refere-se às duas próximas questões.

Um controlador de voo redigiu o seguinte comunicado ao chefe:
Ontem à noite, às 20h30, a pista estava desocupada; um avião particular desceu em operação de emergência, aterrisou no início da pista e chocou-se com a parede lateral. Os bombeiros foram acionados, mas não houve feridos. A pista foi limpa e, em poucos minutos, estava totalmente desimpedida.

4

Esse texto mostra o seguinte modo de organização discursiva:

- (A) narração + descrição.
- (B) narração + dissertação expositiva.
- (C) dissertação expositiva + dissertação argumentativa.
- (D) exclusivamente descrição.
- (E) exclusivamente narração.

5

O texto apresenta um **erro** de escritura, que é:

- (A) a crase indevida em “à noite”.
- (B) a forma da abreviação de “horas”.
- (C) um erro de pontuação após “desocupada”.
- (D) um erro de ortografia em “aterrisou”.
- (E) a troca indevida de “contra” por “com”.

Atenção! O texto a seguir refere-se às duas próximas questões.

Um sítio da Internet publicou o seguinte texto sobre navegação aérea:

A Navegação Aérea é o conjunto de técnicas, estudos e procedimentos que permitem conduzir uma aeronave de um ponto a outro com segurança e eficiência. Esse processo envolve a leitura de mapas, o uso de instrumentos de voo, a análise de condições meteorológicas e diversos outros fatores que garantem que a trajetória seja cumprida da melhor forma. Por ser fundamental para a aviação, a navegação aérea é um dos assuntos que são centrais em cursos de formação de pilotos e comissários, bem como em exames e simulados que se voltam para a ANAC.

6

Assinale a opção cujo termo sublinhado tem uma função sintática **diferente** da dos demais.

- (A) “conjunto de técnicas, estudos e procedimentos”.
- (B) “leitura de mapas”.
- (C) “uso de instrumentos”.
- (D) “análise de condições meteorológicas”.
- (E) “formação de pilotos e comissários”.

7

Assinale a oração a seguir que recebe uma classificação **diferente** das demais.

- (A) “que permitem conduzir uma aeronave de um ponto a outro com segurança e eficiência”.
- (B) “que garantem”.
- (C) “que a trajetória seja cumprida da melhor forma”.
- (D) “que são centrais em cursos de formação de pilotos e comissários”.
- (E) “que se voltam para a ANAC”.

8

Manter a segurança de milhares de passageiros nos céus do Brasil é a principal missão do controlador de tráfego aéreo. Este profissional é responsável por orientar, coordenar e monitorar as aeronaves para prevenir colisões e garantir um fluxo ordenado e eficiente. Com o recente lançamento do edital do concurso da NAV Brasil (publicado em 24 de abril de 2026), o interesse pela carreira cresceu significativamente. A NAV Brasil é a empresa pública responsável pela navegação aérea no país, criada em 2021 a partir de uma cisão da Infraero.

Esse é um pequeno texto publicado pelo jornal *Estado de Minas* no mês de maio de 2026.

Assinale a afirmativa correta quanto à sua significação ou estruturação.

- (A) O primeiro período do texto resume antecipadamente todos os demais períodos.
- (B) O texto pode ser caracterizado como publicitário, já que valoriza uma empresa nacional.
- (C) O texto cita todas as missões dos controladores de tráfego aéreo.
- (D) O texto destaca a segurança dos aviões e dos passageiros como a missão mais importante do controlador de voo.
- (E) O texto incentiva a procura pela carreira de controlador de voo, mostrando vantagens da profissão.

9

Observe o pequeno texto a seguir:

“Navegação aérea é o conjunto de técnicas e procedimentos que permitem conduzir uma aeronave de um ponto a outro com segurança e precisão.”

Sobre esse fragmento textual, assinale a afirmação correta.

- (A) Trata-se de uma definição do termo “navegação aérea”.
- (B) Mostra uma explicação sobre a atividade do controlador de voo.
- (C) Apresenta um esclarecimento sobre a finalidade da navegação aérea.
- (D) Indica uma qualidade da navegação aérea que destaca o seu lado científico.
- (E) Exemplifica um texto argumentativo que defende um ponto de vista positivo sobre a navegação aérea.

10

Navegação aérea é o conjunto de técnicas e procedimentos que permitem conduzir uma aeronave de um ponto a outro com segurança e precisão.

Sobre os termos desse texto, é correto afirmar que

- (A) “técnicas e procedimentos” são sinônimos e, por isso, mostram uma redundância.
- (B) o pronome relativo “que” tem por antecedente o termo “navegação aérea”.
- (C) a forma verbal “permitem” mostra um erro de concordância, devendo ser substituída por “permite”.
- (D) os dois termos da expressão “de um ponto a outro” indicam, respectivamente, o destino e a origem do voo.
- (E) “com segurança e precisão” poderia ser substituído por “segura e precisamente”.

11

Assinale a frase a seguir que é construída a partir de outro texto amplamente conhecido.

- (A) A moda é uma tirana a quem os sábios ridicularizam e obedecem.
- (B) Um homem belo é um homem insignificante.
- (C) Quem vê cara não vê que horas são.
- (D) Beleza sem expressão cansa.
- (E) Para o sábio basta apenas uma palavra.

12

Assinale a frase em que há uma substituição adequada de uma locução por um adjetivo.

- (A) A beleza de um animal alegre o olhar dos humanos sensíveis. / A beleza animalesca alegre o olhar dos humanos sensíveis.
- (B) A chave de todas as ciências é, indiscutivelmente, o signo da interrogação. / A chave de todas as ciências é, indiscutivelmente, o signo interrogatório.
- (C) O silêncio é a melhor escala do mundo. / O silêncio é a melhor escala mundana.
- (D) Uma vez fixadas nas palavras, as imagens de memória se apagam. / Uma vez fixadas nas palavras, as imagens comemorativas se apagam.
- (E) Nada é tão inútil como uma máxima de ordem geral. / Nada é tão inútil como uma máxima generalista.

13

Assinale a frase em que uma oração foi adequadamente substituída por um só termo.

- (A) Uma ideia que não é perigosa não é de todo uma ideia. / Uma ideia inofensiva não é de todo uma ideia.
- (B) Odeio os movimentos que ultrapassam as linhas. / Odeio os movimentos lineares.
- (C) Livros de frases são ótimos para pessoas que não possuem instrução. / Livros de frases são ótimos para pessoas instruídas.
- (D) Cem máximas que resumissem a sabedoria universal tornariam dispensáveis os livros. / Cem máximas conscientes tornariam dispensáveis os livros.
- (E) Um livro que nada ensina não é um livro, é um brinquedo. / Um livro ignorante não é um livro, é um brinquedo.

14

Assinale a frase em que o conector sublinhado foi substituído de forma adequada.

- (A) Alguns livros se leem na cozinha enquanto outros se leem na sala. / embora.
- (B) Nada é tão inútil como uma frase de ordem geral. / do mesmo modo que.
- (C) O sinal certo de um bom livro é que ele nos agrada cada vez mais à medida que envelhecemos. / à proporção que.
- (D) De que serve falar quando se há de viver tão pouco. / pois.
- (E) A resposta dele não foi clara, pois ele usou uma língua estrangeira. / logo.

15

Assinale a frase em que o verbo *fazer* tem a função de substituir toda uma oração anterior.

- (A) Um livro pode constituir uma obra, vinte podem não fazê-lo.
- (B) Perdoai-os, Senhor: eles não sabem o que fazem.
- (C) Todos fazemos o que está a nosso alcance: essa é a lei da solidariedade humana.
- (D) Todos os professores procuram ensinar enquanto outros fazem brinquedos.
- (E) Procurei fazer o bem sem olhar a quem.

16

Assinale a frase em que ocorre uma falha de construção, por não obedecer às próprias promessas do texto.

- (A) Todos os livros podem ser divididos em duas classes: os do momento e os de todos os tempos.
- (B) Vi três pessoas pela janela: de longe, meu pai e, além dele, os meus vizinhos.
- (C) Aqui estão minhas quatro medalhas: a da verdade, a da amizade e, além delas, a da solidariedade.
- (D) Aqui está minha idade: 89 anos bem vividos.
- (E) Aqui digo uma frase de gênio: Para saber falar é preciso saber escutar.

17

Assinale a frase em que o termo sublinhado não estabelece relação de coesão com nenhum termo anterior.

- (A) Um livro é um espelho: quando um macaco se olha nele, não pode ver refletido nenhum apóstolo.
- (B) O selo é um ser pegajoso cujo destino é viajar.
- (C) Pela palavra, o homem é superior ao animal; pelo silêncio, é superior a ele mesmo.
- (D) Sempre digo que o pior da bofetada é o som.
- (E) As mulheres preferem tabloides porque seus braços são mais curtos.

18

Assinale a frase em que está correta a grafia da palavra sublinhada.

- (A) Não pregues por que tens que dizer alguma coisa, mas por teres alguma coisa para dizer.
- (B) Felizes os povos sem correio porque neles não há o enfado de responder cartas.
- (C) Porque nenhum imperador está acima da gramática?
- (D) O por quê da criação das línguas é para que as pessoas não pudessem se entender.
- (E) A condição soberana da sabedoria é o silêncio, porquê?

19

Assinale a frase que não apresenta nenhum termo em elipse ou zeugma.

- (A) Citação é a ação de repetir de maneira errada as palavras do outro.
- (B) Para meias palavras, o dobro do cuidado.
- (C) Você pode provar qualquer coisa com estatísticas, exceto a verdade.
- (D) Que o Universo se cale e me escute falar.
- (E) Quando necessito ler um livro, eu mesmo escrevo.

20

Assinale a frase que mostra uma falha de pontuação.

- (A) Quando o fluido de uma ideia poderosa impregna o ambiente, é indiferente a personalidade do orador.
- (B) Tudo o que você diz fala de você, principalmente quando fala do outro.
- (C) Eu nunca conheci um matemático, capaz de argumentação.
- (D) É bom falar e melhor calar-se, mas os dois são maus, quando em excesso.
- (E) O silêncio é a maior perseguição; os santos nunca se calaram.

Raciocínio Lógico-Matemático (RLM)

21

X, Y e Z são pessoas suspeitas de terem cometido um ilícito. Ao serem questionados sobre o sinistro, eles fizeram as seguintes declarações:

- X disse: “Y é o culpado.”
- Y disse: “Z é o culpado.”
- Z disse: “Y mentiu em sua declaração.”

Sabe-se que apenas um deles é o culpado e que o culpado foi o único que mentiu.

Com base nessas informações, é correto concluir que

- (A) X disse a verdade e Y é o culpado.
- (B) X disse a verdade e Z é o culpado.
- (C) Y disse a verdade e Z é o culpado.
- (D) Y disse a verdade e X é o culpado.
- (E) Z disse a verdade e X é o culpado.

22

João tem, em sua residência, um único liquidificador e uma única batedeira. Ele faz a seguinte declaração a respeito desses dois eletrodomésticos:

“O meu liquidificador e a minha batedeira são pretos.”

Considerando a lógica proposicional, se essa sentença tem valor lógico falso, é correto concluir que

- (A) nenhum dos eletrodomésticos é preto.
- (B) o liquidificador é preto.
- (C) a batedeira é preta.
- (D) se a batedeira é preta, então o liquidificador não é preto.
- (E) se o liquidificador não é preto, então a batedeira é preta.

23

Uma tabela formada por 3 linhas e 3 colunas, totalizando 9 células, deve ser preenchida com os números do conjunto {5,7,9,11,13,15,17,19,21}, sem repetições, de modo que a soma dos elementos em qualquer das linhas, qualquer das colunas e qualquer das duas diagonais seja sempre a mesma.

O resultado dessa soma é

- (A) 37.
- (B) 39.
- (C) 41.
- (D) 43.
- (E) 45.

24

Em uma repartição pública federal, todos os servidores homens possuem cargo de Analista ou de Técnico. Sabe-se que, inicialmente, 42,5% dos homens desta repartição eram Analistas.

Após uma reestruturação administrativa, alguns homens que eram Técnicos foram promovidos a Analistas. Nenhum servidor foi demitido e nenhum novo servidor foi contratado. Com isso, o número de homens Analistas aumentou em exatamente 20%, e a quantidade de homens Técnicos foi reduzida a 98 servidores.

Com base nessas informações, o número de Técnicos dessa repartição que foram promovidos a Analistas foi

- (A) 21.
- (B) 20.
- (C) 19.
- (D) 18.
- (E) 17.

25

Um número é composto exclusivamente por 2 algarismos. Se for colocado o algarismo 0 entre eles, mantendo-se a ordem dos algarismos originais, obtém-se um novo número que é formado por 3 algarismos. A diferença entre o novo número e o original é 270.

Com base nessas informações, é correto afirmar que o número original é

- (A) maior que 69 e menor que 80.
- (B) maior que 59 e menor que 70.
- (C) maior que 49 e menor que 60.
- (D) maior que 39 e menor que 50.
- (E) maior que 29 e menor que 40.

26

Um pai propõe à sua filha o seguinte desafio:

- há 8 anos, a minha idade era exatamente o triplo da idade que você tinha;
- daqui a 12 anos, a minha idade será exatamente o dobro da idade que você terá.

Sabendo que ambos fazem aniversário no mesmo dia, é correto concluir que, no dia em que a filha fizer 35 anos, seu pai vai fazer

- (A) 72 anos.
- (B) 74 anos.
- (C) 75 anos.
- (D) 76 anos.
- (E) 78 anos.

27

Considere um dado de 6 faces em que todas elas têm a mesma probabilidade de caírem voltadas para cima após um lançamento.

Em vez de receberem números, essas faces são lisas de modo que duas delas são pintadas de preto e as demais, de vermelho.

Quando esse dado é lançado, a face que cai voltada para cima é o resultado do lançamento (vermelho ou preto). Os resultados obtidos nos lançamentos desse dado são independentes.

Se o dado for lançado duas vezes seguidas, a probabilidade de que se obtenham resultados diferentes é

- (A) 2/9.
- (B) 4/9.
- (C) 4/15.
- (D) 8/15.
- (E) 9/16.

28

Uma partícula muito pequena está sobre o ponto (0,0) no plano cartesiano bidimensional x-y.

Partindo desse ponto, essa partícula faz 4 movimentos sucessivos sobre esse plano:

- desloca-se 2 unidades de distância no sentido positivo de y, sem alterar, nesse movimento, sua coordenada x;
- desloca-se 3 unidades de distância no sentido positivo de x, sem alterar, nesse movimento, sua coordenada y;
- desloca-se 1 unidade de distância no sentido negativo de y, sem alterar, nesse movimento, sua coordenada x;
- desloca-se 1 unidade de distância no sentido positivo de x, sem alterar, nesse movimento, sua coordenada y;

Nesse caso, após a sucessão de movimentos descrita, a partícula se encontra sobre o seguinte ponto do plano cartesiano:

- (A) (4,1).
- (B) (4,2).
- (C) (3,1).
- (D) (3,2).
- (E) (2,1).

Informática

29

Um usuário está editando um documento no Microsoft Word 365 (BR), executado em sua configuração padrão, sem complementos ou personalizações adicionais.

Inicialmente, ele selecionou uma palavra do texto e pressionou o atalho Ctrl + D, abrindo a caixa de diálogo Fonte. Em seguida, aplicou a formatação Negrito e confirmou a alteração.

Posteriormente, selecionou uma segunda palavra do documento e pressionou a tecla F4 para

- I. reabrir a caixa de diálogo Fonte com as configurações utilizadas na última alteração.
- II. repetir a última ação executada, aplicando à segunda palavra a mesma formatação de fonte utilizada anteriormente.
- III. copiar a formatação da primeira palavra para a segunda utilizando a funcionalidade Pincel de Formatação.

Está correto o que se apresenta em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) II e III, apenas.

30

Uma equipe multidisciplinar da NAV Brasil está desenvolvendo um novo projeto para implementação de um sistema destinado ao aprimoramento do monitoramento de voos comerciais. Para facilitar a comunicação, o compartilhamento de informações e a elaboração colaborativa de documentos, a equipe decidiu utilizar o Microsoft Teams como ambiente de trabalho.

Considerando as funcionalidades dessa ferramenta, avalie se os recursos apresentados a seguir estão disponíveis no Microsoft Teams.

- I. Realização de reuniões virtuais com recursos de áudio e vídeo.
- II. Compartilhamento e coedição de documentos por usuários autorizados.
- III. Organização de equipes e canais para centralização das atividades de um projeto.
- IV. Troca de mensagens instantâneas e compartilhamento de arquivos entre usuários e grupos de trabalho.

Estão corretos os recursos

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

31

Utilizando o navegador Google Chrome, um usuário pesquisou, na Internet, informações sobre passagens aéreas para assistir a jogos da Copa do Mundo FIFA 2026.

Nas horas seguintes, ao acessar redes sociais, portais de notícias e outros sites, passou a visualizar anúncios relacionados ao tema pesquisado, mesmo em páginas aparentemente sem relação com o conteúdo originalmente consultado.

Ao buscar esclarecimentos, foi informado de que esse comportamento normalmente está associado a mecanismos utilizados por sites e serviços da Internet para registrar informações sobre a navegação do usuário e personalizar conteúdos exibidos posteriormente.

Considerando o funcionamento dos navegadores e dos serviços atualmente utilizados na Web, assinale a afirmativa correta.

- (A) A situação decorre principalmente da utilização de cookies e de outras tecnologias de rastreamento capazes de registrar hábitos de navegação e interesses do usuário.
- (B) A situação indica, necessariamente, que o dispositivo do usuário foi comprometido por um programa malicioso destinado à captura de dados de navegação.
- (C) A situação ocorre porque os navegadores compartilham automaticamente todo o histórico de pesquisa do usuário com qualquer site acessado posteriormente.
- (D) A situação resulta da divulgação pública do histórico de navegação pelos provedores de acesso à Internet para empresas de publicidade.
- (E) A situação demonstra que terceiros obtiveram acesso não autorizado à conta de correio eletrônico utilizada pelo usuário.

32

Um analista da NAV Brasil está usando a planilha a seguir para analisar as dependências sob sua responsabilidade e os respectivos serviços de Controle de Tráfego Aéreo (ATC) prestados.

	A	B	C	D
1	Dependência	Aeródromo	Local	ATC
2	DNAR	Santa Maria	Aracaju/ SE	TWR
3	DNBH	Pampulha	Belo Horizonte/MG	TWR
4	DNBU	Bauru	Bauru/SP	APP
5	DNDN	Presidente Prudente	Presidente Prudente/SP	TWR e APP
6	DNGO	Santa Genoveva	Goiânia/GO	TWR
7	DNGR	Guarulhos	Guarulhos/SP	TWR
8	DNIL	Jorge Amado	Ilhéus/BA	APP
9	DNJP	Presidente Castro Pinto	João Pessoa/PB	TWR
10	DNJR	Jacarepaguá	Rio de Janeiro/RJ	TWR
11	DNKP	Viracopos	Campinas/SP	TWR

Desejando contabilizar todas as dependências que prestam serviço de Torre de Controle (TWR), o analista utilizou a fórmula:

=CONT.SE(D2:D11;"TWR")

O resultado retornado foi 7, mas ele realizou a conferência manual da tabela e verificou que existem 8 dependências que prestam o serviço TWR, considerando a célula que contém o registro "TWR e APP".

Nesse sentido, para corrigir o problema, o analista deve inserir a seguinte fórmula:

(A) =CONT.SE(D2:D11;\$TWR\$)

(B) =CONTE.SE(D2;D11;#TWR#)

(C) =CONT.SE(D2:D11;"*TWR*")

(D) =CONT.SE(D2:D11;"TWR-APP")

(E) =CONTAR.NÚM(D2:D11;"TWR")

33

Em estudo apresentado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) sobre os impactos da inteligência artificial nas ocupações brasileiras, foi destacado que a análise realizada busca identificar atividades mais expostas às transformações tecnológicas.

Durante a apresentação da metodologia utilizada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), ressaltou-se que "exposição não significa impacto", destacando-se que a inteligência artificial tende mais a transformar ocupações do que necessariamente eliminá-las.

Considere as situações a seguir.

- I. Um sistema de inteligência artificial passou a elaborar versões preliminares de relatórios técnicos, permanecendo sob responsabilidade dos profissionais a validação das informações e a aprovação do documento final.
- II. Uma ferramenta de inteligência artificial passou a classificar automaticamente documentos digitais, cabendo aos trabalhadores revisar inconsistências e decidir sobre situações excepcionais.
- III. Uma empresa identificou que determinadas atividades desempenhadas por seus empregados apresentam elevado potencial de automação por sistemas de inteligência artificial.

À luz do estudo apresentado, é correto afirmar que

- (A) as situações I, II e III demonstram que as ocupações envolvidas serão necessariamente eliminadas pela inteligência artificial.
- (B) a situação III permite concluir, por si só, que os trabalhadores serão inevitavelmente substituídos por sistemas automatizados.
- (C) as situações I e II exemplificam casos em que a inteligência artificial modifica a forma de execução das atividades sem eliminar necessariamente a participação humana.
- (D) as situações I e II demonstram que a inteligência artificial elimina a necessidade de supervisão humana em atividades baseadas em informação.
- (E) a situação III comprova que os impactos da inteligência artificial independem das estratégias de adaptação adotadas por trabalhadores, empresas e governos.

Legislação (Noções de Direito Constitucional - Direito Administrativo - Ética)

34

Após o Congresso Nacional editar e a Presidência da República sancionar determinada legislação com forte impacto econômico no âmbito do Estado *Alfa*, determinada parte legítima ingressou, em observância às formalidades constitucionais e legais, com ação direta de inconstitucionalidade junto ao Supremo Tribunal Federal.

Nesse cenário, considerando as disposições da Constituição Federal, é correto afirmar que a ação direta de inconstitucionalidade foi proposta

- (A) por partido político com representação na Assembleia Legislativa do Estado *Alfa*.
- (B) pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado *Alfa*.
- (C) pelo Procurador-Geral de Justiça do Estado *Alfa*.
- (D) pelo Defensor Público-Geral do Estado *Alfa*.
- (E) pelo Governador do Estado *Alfa*.

35

A empresa pública *Alfa*, em observância às formalidades legais, publicou edital de licitação visando, futuramente, à celebração de contrato administrativo que envolverá obras de engenharia de natureza predominantemente intelectual e de inovação tecnológica do objeto licitado.

Nesse cenário, considerando as disposições da Lei nº 13.303/2016, é correto afirmar que o contrato administrativo estará sujeito ao regime de

- (A) empreitada por preço unitário.
- (B) empreitada por preço global.
- (C) contratação semi-integrada.
- (D) contratação por tarefa.
- (E) contratação integrada.

36

Lucas, empregado público na NAV Brasil, participou, na qualidade de ouvinte, de um curso de capacitação que envolvia, entre outras temáticas, os recursos a que a referida empresa pública faz jus.

Nesse cenário, considerando as disposições da Lei nº 13.903/2019, as opções a seguir apresentam recursos da NAV Brasil, exceto uma. Assinale-a.

- (A) Produtos de operações de crédito e rendas patrimoniais, salvo a venda de bens ou de materiais inservíveis.
- (B) Recursos provenientes de desenvolvimento de suas atividades e de convênios, ajustes ou contratos.
- (C) Receitas decorrentes da exploração de direitos autorais e intelectuais.
- (D) Doações, legados e receitas eventuais.
- (E) Tarifas de navegação aérea.

37

Matheus, estudante de Direito, resolveu analisar, em suas diversas nuances, as disposições constitucionais vinculadas aos direitos sociais, em especial o direito de greve constitucionalmente assegurado.

De acordo com a narrativa e considerando as disposições da Constituição Federal, avalie as afirmativas a seguir:

- I. A lei não poderá exigir autorização do Estado para a fundação de sindicato, ressalvado o registro no órgão competente, vedadas ao Poder Público a interferência e a intervenção na organização sindical.
- II. É vedada a criação de mais de uma organização sindical, em qualquer grau, representativa de categoria profissional ou econômica, na mesma base territorial, que será definida pelos trabalhadores ou empregadores interessados, não podendo ser inferior à área de um Estado.
- III. A assembleia geral fixará a contribuição que, em se tratando de categoria profissional, será descontada em folha, para custeio do sistema confederativo da representação sindical respectiva, independentemente da contribuição prevista em lei.

Nesse cenário, considerando as disposições da Constituição Federal, é livre a associação profissional ou sindical, observado o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I e III, apenas.
- (E) I, II e III.

38

Ao consultar a regulamentação legal, Matheus, empregado público no âmbito da NAV Brasil, deparou com os princípios e valores éticos adotados na referida estatal, sendo certo que a seguinte conceituação despertou a sua atenção: *desenvolvimento do senso de responsabilidade mútua e consciência da importância individual e coletiva, atuando com sinergia em torno dos propósitos e das tarefas, tendo em vista a realização dos interesses da organização e o bem comum*.

Nesse cenário, entre os princípios e valores éticos previstos no Código de Ética, Conduta e Integridade da NAV Brasil, se está diante do conceito de

- (A) probidade administrativa.
- (B) sustentabilidade.
- (C) profissionalismo.
- (D) colaboração.
- (E) integridade.

39

Nos termos da legislação de regência, a instauração e o julgamento de processo administrativo para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica cabem à autoridade máxima de cada órgão ou entidade dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, que agirá de ofício ou mediante provocação, observados o contraditório e a ampla defesa.

Nesse cenário, considerando as disposições da Lei nº 12.846/2013, é correto afirmar que, no Poder Executivo federal, a competência concorrente para instaurar processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas pertence ao(à)

- (A) Conselho Nacional do Ministério Público.
- (B) Controladoria-Geral da União.
- (C) Tribunal de Contas da União.
- (D) Defensoria Pública da União.
- (E) Ministério Público da União.

40

Em discurso realizado na sede da NAV Brasil, determinada autoridade pública federal fez referência a três diferentes temáticas, quais sejam:

- I. A relevância dos valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
- II. A importância de se garantir o desenvolvimento nacional;
- III. A busca pela solução pacífica dos conflitos.

Nesse cenário, considerando as disposições da Constituição Federal, é correto afirmar que os

- (A) valores sociais do trabalho e da livre iniciativa são fundamentos da República Federativa do Brasil. Por sua vez, garantir o desenvolvimento nacional é um objetivo fundamental do país. Por fim, a solução pacífica dos conflitos é um princípio que rege o Brasil nas suas relações internacionais.
- (B) valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e garantir o desenvolvimento nacional são objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil. Por sua vez, a solução pacífica dos conflitos é um princípio que rege o Brasil nas suas relações internacionais.
- (C) valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, garantir o desenvolvimento nacional e a solução pacífica dos conflitos são princípios que regem a República Federativa do Brasil nas suas relações internacionais.
- (D) valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, garantir o desenvolvimento nacional e a solução pacífica dos conflitos são objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil.
- (E) valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, garantir o desenvolvimento nacional e a solução pacífica dos conflitos são fundamentos da República Federativa do Brasil.

Conhecimentos Específicos

41

A Coordenação de Comunicação da NAV Brasil está elaborando um informativo institucional sobre os serviços de controle de tráfego aéreo prestados pela empresa, com distribuição prevista para aeródromos, municípios com baixa cobertura de informação aeronáutica e o público em geral.

O material se enquadra como iniciativa de transparência ativa do órgão. Ao revisar a minuta, o profissional responsável identifica que o texto foi redigido em linguagem técnico-operacional, com uso extensivo de siglas aeronáuticas e termos específicos do setor, sob o argumento de que isso garantiria precisão e credibilidade institucional ao conteúdo.

À luz do Art. 5º da Lei nº 12.527/2011 e dos princípios de transparência ativa que orientam a comunicação pública, avalie se as seguintes diretrizes a serem indicadas pelo analista para a reformulação do material estão corretas.

- I. As informações devem ser divulgadas de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, independentemente do perfil do público ou da complexidade do tema.
- II. A divulgação deve ocorrer de maneira objetiva, focando na utilidade pública da informação para o cidadão comum, sem barreiras de jargões técnicos.
- III. O material deve priorizar o formato exclusivamente digital, sendo vedada a distribuição impressa em municípios com baixa cobertura de informação aeronáutica.
- IV. O texto deve manter o padrão técnico e preciso, admitindo-se a linguagem especializada por se tratar de matéria operacional de elevada complexidade.

Estão corretas apenas as indicações

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

42

O setor de comunicação está elaborando o planejamento de uma campanha institucional para explicar à sociedade o papel da empresa no controle do espaço aéreo brasileiro.

Para estruturar o processo comunicativo da campanha, ele decide apoiar-se no modelo clássico de Harold Lasswell (1948), que organiza o ato de comunicação por meio de cinco perguntas sequenciais.

De acordo com esse modelo, a sequência que descreve os elementos fundamentais do processo de comunicação é:

- (A) Quem diz / O quê / Por qual canal / A quem / Com qual efeito.
- (B) Quem diz / Com qual intenção / O quê / A quem / Com qual efeito.
- (C) Quem diz / O quê / A quem / Em qual contexto / Com qual feedback.
- (D) Quem diz / O quê / Por qual canal / Com qual ruído / Com qual efeito.
- (E) Quem diz / Com qual propósito / Por qual canal / A quem / Com qual retorno.

43

Seu setor contratou uma consultoria para realizar um diagnóstico de comunicação. Os resultados indicaram divergência significativa entre o modo como a empresa se apresenta institucionalmente e a percepção que seus públicos externos têm. O relatório concluiu que essa lacuna compromete a gestão estratégica da marca.

Com base nos conceitos de identidade e imagem organizacional, assinale a afirmativa correta.

- (A) A identidade organizacional corresponde à percepção que os públicos externos constroem sobre a organização, sendo influenciada por experiências diretas e indiretas com seus serviços.
- (B) A imagem corporativa é determinada exclusivamente pela qualidade dos produtos e serviços prestados, sendo independente das estratégias de comunicação adotadas pela organização.
- (C) A identidade e a imagem são conceitos equivalentes, já que ambos descrevem atributos objetivamente verificáveis na organização e nos seus processos internos.
- (D) A imagem é uma representação mental construída no imaginário coletivo, constituída por atributos e valores que influenciam a atitude dos públicos frente à organização, sendo distinta da identidade, que expressa a essência do que a organização efetivamente é, faz e diz.
- (E) A reputação organizacional consolida-se independentemente da convergência entre identidade e imagem, pois resulta apenas do desempenho técnico e operacional da empresa ao longo do tempo.

44

Uma empresa pública está adequando seus processos internos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD).

O setor responsável pela gestão de dados dos usuários dos canais institucionais da empresa elaborou um relatório interno sobre os princípios que devem orientar o tratamento de dados pessoais coletados em formulários de contato, *newsletters* e pesquisas de satisfação.

Sobre os princípios da LGPD aplicáveis a esse contexto, avalie as afirmativas a seguir:

- I. O princípio da necessidade determina que o tratamento deve ser limitado ao mínimo indispensável para a realização de suas finalidades, com dados proporcionais e não excessivos em relação ao propósito informado.
- II. O princípio da finalidade exige que o tratamento seja realizado para propósitos legítimos, específicos e explícitos informados ao titular, vedado o tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
- III. O princípio da transparência garante ao titular informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.
- IV. O princípio da segurança consiste na garantia de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

Estão corretas as afirmativas

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

45

O setor de comunicação da NAV Brasil está elaborando um relatório sobre a cobertura midiática dos serviços de controle de tráfego aéreo no Brasil. A equipe observou que, nos últimos meses, determinados temas sobre segurança aérea passaram a ocupar posição de destaque na agenda pública, coincidindo com sua repetição contínua nos principais veículos de comunicação.

Para interpretar esse fenômeno, o analista de comunicação recorreu às teorias dos efeitos de longo prazo da comunicação de massa, especificamente à hipótese do *agenda-setting* e às características estruturais dos meios (acumulação, consonância e onnipresença).

Sobre a hipótese do *agenda-setting* e suas características estruturantes, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () A acumulação refere-se à capacidade dos meios de comunicação de criar e manter a relevância de um tema por meio de sua repetição contínua ao longo do tempo, consolidando sua presença na agenda pública.
- () A hipótese do *agenda-setting* sustenta que os meios de comunicação de massa têm o poder de determinar diretamente as opiniões e atitudes do público, impondo não apenas os temas de debate, mas também as conclusões que os receptores devem adotar sobre esses temas.
- () A consonância diz respeito aos traços comuns presentes nos processos de produção e apresentação das notícias pelos diferentes veículos, resultando em representações similares da realidade e reforçando os efeitos cognitivos de longo prazo.
- () A ideia de onnipresença diz respeito exclusivamente à amplitude numérica de alcance dos meios de comunicação de massa, não estando vinculada à circulação do "saber público" na sociedade. Ela opera de maneira autônoma em relação aos processos de acumulação e de consonância.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – V – F.
- (B) V – F – V – F.
- (C) V – V – F – V.
- (D) F – F – V – V.
- (E) V – F – F – V.

46

Uma empresa pública, ao estruturar sua política de comunicação institucional, precisou definir diretrizes que distinguíssem a comunicação governamental da comunicação pública, evitando que os canais da empresa fossem utilizados para fins de promoção pessoal de gestores ou de interesses político-partidários. Para embasar essa distinção, o setor de comunicação recorreu à literatura especializada sobre fundamentos da comunicação pública.

Sobre esse tema, avalie as afirmativas a seguir.

- I. A comunicação governamental caracteriza-se pelos fluxos de informação protagonizados pelo Poder Executivo, frequentemente associados à prestação de contas, à divulgação de políticas públicas e à agenda do gestor, podendo assumir caráter persuasivo e de legitimação do governo.
- II. A comunicação pública distingue-se da governamental por colocar o cidadão e o interesse coletivo no centro do processo comunicativo, privilegiando o diálogo, o pluralismo de vozes e o estímulo à participação ativa da sociedade.
- III. A comunicação pública e a comunicação governamental são conceitos equivalentes e intercambiáveis na literatura especializada, pois ambas têm como sujeito exclusivo o Estado e como finalidade a divulgação de atos administrativos.
- IV. A comunicação pública, ainda que realizada por empresas estatais como a NAV Brasil, deve observar princípios como transparência, impessoalidade e interesse público, diferenciando-se da mera publicidade institucional voltada à autopromoção dos gestores.

Estão corretas as afirmativas

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

47

Ao iniciar a estruturação do Plano Diretor de Comunicação da NAV Brasil, a equipe técnica deu início à fase de levantamento de dados secundários e auditoria de imagem para mapear o cenário institucional e os fluxos informacionais da empresa. Esse esforço analítico visa consolidar um panorama situacional preciso, capaz de subsidiar as ações estratégicas que serão propostas na sequência.

No contexto do planejamento estratégico de comunicação, a etapa que sintetiza essa análise situacional, traduzindo os dados coletados na descrição precisa dos problemas existentes, dos gargalos de relacionamento e dos públicos afetados, denomina-se:

- (A) cronograma de execução.
- (B) definição de táticas.
- (C) diagnóstico organizacional.
- (D) orçamento de contingência.
- (E) mensuração de resultados.

48

Considere as boas práticas de planejamento de comunicação em situações de crise. Para que o planejamento seja robusto, a definição de objetivos e estratégias deve seguir critérios técnicos rigorosos. Com relação a essas definições, avalie as afirmativas a seguir:

- I. Os objetivos devem ser mensuráveis e atingíveis, sendo que, em crises, os de curto prazo focam na contenção de danos e os de longo prazo na construção de resiliência.
- II. O mapeamento de stakeholders (públicos) deve identificar as necessidades específicas de cada grupo, evitando mensagens genéricas que podem ser contraproducentes.
- III. O orçamento no planejamento estratégico deve ser restrito aos custos de mídia paga, excluindo despesas com consultores externos ou treinamentos.

Está correto o que se afirma em

- (A) I e II, apenas.
- (B) II e III, apenas.
- (C) I, apenas.
- (D) III, apenas.
- (E) I, II e III.

49

No âmbito da gestão de riscos institucionais, a elaboração de um Plano de Comunicação de Continuidade de Negócios é fundamental para mitigar impactos reputacionais e operacionais. Esse plano funciona como um guia estratégico acionado quando a crise se instala, oferecendo um roteiro detalhado para manter as operações críticas sob controle e reduzir a incerteza dos diversos públicos de interesse (*stakeholders*).

Considerando a relação de interdependência entre a gestão preventiva de riscos (*Issues Management*) e a eficácia das ações de continuidade de negócios, assinale a afirmativa correta.

- (A) O sucesso da continuidade de negócios depende exclusivamente de aportes financeiros emergenciais, sendo a liderança adaptativa e a governança fatores secundários no controle de danos.
- (B) A comunicação de continuidade em empresas públicas deve focar prioritariamente nos órgãos de controle financeiro, uma vez que a opinião pública externa não afeta a sustentabilidade institucional imediata.
- (C) Os planos de contingência possuem natureza estática e, uma vez homologados pela alta gestão, dispensam o monitoramento de indicadores-chave de performance (KPIs) durante o evento crítico.
- (D) O monitoramento de cenários é uma tarefa puramente técnica e isolada, que deixa de influenciar a execução das táticas de comunicação após o início oficial da crise.
- (E) A atuação proativa, por meio do monitoramento constante de riscos, permite identificar sinais precoces de crise, orientando o ajuste ágil do plano de contingência para assegurar a resiliência operacional.

50

No campo das ciências sociais e da comunicação, a delimitação da abordagem metodológica deve guardar estrita coerência com os objetivos da investigação.

Quando o foco da pesquisa se direciona para a compreensão da realidade construída pelos indivíduos, priorizando os significados atribuídos aos fenômenos sociais a partir do ponto de vista dos próprios atores e utilizando a linguagem natural como principal via de análise, o pesquisador adota a abordagem qualitativa de pesquisa.

Com base nas características fundamentais, potencialidades e limites da abordagem qualitativa, avalie as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () O ambiente natural constitui a fonte direta para a coleta de dados, sendo o pesquisador o instrumento chave desse processo, o qual tende a ser predominantemente indutivo ao interpretar o fenômeno em seu contexto real.
- () A abordagem qualitativa se fundamenta na mensuração estatística das variáveis e no isolamento rigoroso de fatores intervenientes em ambiente controlado, visando à generalização dos resultados para a totalidade da população-alvo.
- () Por focar na profundidade dos significados e na subjetividade, os dados coletados nessa abordagem expressam-se prioritariamente por meio de discursos, narrativas, imagens e observações textuais, em detrimento de métricas puramente numéricas.
- () Essa abordagem pressupõe uma neutralidade absoluta e asséptica do pesquisador, estabelecendo uma separação rígida e objetiva entre o sujeito que investiga e o objeto investigado, eliminando qualquer interferência de valores.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – V – F.
- (B) V – V – F – F.
- (C) F – F – V – V.
- (D) V – F – F – V.
- (E) F – V – V – F.

51

A realização de pesquisas de opinião e de imagem constitui um pré-requisito fundamental para o planejamento estratégico de Relações Públicas nas organizações.

Esse esforço investigativo permite a construção de diagnósticos pautados em dados empíricos, substituindo inferências subjetivas por evidências concretas sobre o relacionamento com os públicos. Sobre as características e aplicações dos métodos de pesquisa nesse campo, analise os itens a seguir:

- I. O levantamento de painel constitui uma técnica de pesquisa estática que reflete o posicionamento dos respondentes em um único corte temporal, sendo inadequado para o monitoramento de mudanças de percepção ao longo do tempo.
- II. A pesquisa de opinião dedica-se à coleta de dados estruturados junto a amostras representativas de um público, utilizando frequentemente a amostragem probabilística para fins de descrição e mensuração estatística das atitudes coletivas.
- III. A auditoria de opinião caracteriza-se como um levantamento de cunho qualitativo junto a públicos-líderes e formadores de opinião, no qual a relevância dos resultados reside na profundidade e na qualificação dos entrevistados, e não na quantidade das respostas.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) II e III, apenas.

52

A disparidade entre o discurso institucional e a realidade das práticas de gestão representa um dos principais desafios para a comunicação contemporânea, sintetizando a dificuldade que muitas organizações encontram para harmonizar seus processos operacionais e seus posicionamentos públicos.

A elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (padrão GRI) e balanços sociais é uma prática recorrente para conferir legitimidade e transparência às ações corporativas. No entanto, crises globais de imagem demonstraram que narrativas de sustentabilidade em relatórios anuais podem ser severamente desmentidas por condutas institucionais antiéticas.

Considerando os conceitos de comunicação organizacional, legitimidade e transparência, assinale a afirmativa que descreve corretamente a função estratégica e os riscos associados à elaboração de relatórios de sustentabilidade.

- (A) Relatórios de sustentabilidade servem de forma generalizada apenas como peças de marketing verde (*greenwashing*), destinadas a disfarçar a busca exclusiva corporativa por lucros imediatos.
- (B) O uso de diretrizes internacionais, como o modelo GRI, garante de forma automática que a organização seja ética e socialmente responsável, independentemente de suas práticas operacionais cotidianas.
- (C) Relatórios de sustentabilidade são instrumentos de *accountability* que, quando desalinhados com as práticas reais da organização, promovem a deslegitimação e a degradação da reputação institucional perante públicos críticos.
- (D) A comunicação socioambiental corporativa deve focar de maneira exclusiva no público externo, uma vez que o público interno não atua como agente de sustentação da identidade da marca.
- (E) A eficácia de um relatório de sustentabilidade é mensurada unicamente pela sua qualidade estética e apelo visual, dispensando o respaldo de dados técnicos, auditorias ou métricas científicas.

53

O conceito de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) passou por uma sensível evolução conceitual nas últimas décadas, distanciando-se de práticas puramente assistencialistas para consolidar-se como uma postura estratégica, proativa e integrada à própria cultura e governança das organizações.

Sobre as distinções teóricas e práticas entre a filantropia tradicional e o compromisso social estruturado (RSC), avalie as afirmativas a seguir.

- I. Programas socioambientais pautados na RSC visam exclusivamente à gratificação pessoal dos dirigentes doadores, operando à margem das políticas de transparência e de governança da empresa.
- II. A filantropia corporativa tradicional caracteriza-se por uma postura predominantemente reativa e por ações isoladas de caridade, frequentemente motivadas por escolhas pessoais da alta gestão, sem conexão direta com a estratégia de negócios.
- III. O compromisso social (RSC) baseia-se em uma atuação proativa e contínua, cujas ações de investimento social privado são integradas aos valores da organização e orientadas por resultados preestabelecidos e mensuráveis.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) II e III, apenas.

54

A manutenção de um relacionamento produtivo e ético entre o assessor de imprensa e o jornalista de redação é um dos pilares estratégicos da gestão de imagem das organizações.

Com base nas recomendações técnicas e nos preceitos profissionais que orientam um atendimento de excelência aos profissionais de mídia, uma conduta que o assessor de imprensa deve adotar para fortalecer sua credibilidade institucional é

- (A) fornecer pautas diferenciadas e segmentadas, respeitando os horários de fechamento (*deadlines*) e as especificidades editoriais de cada veículo.
- (B) acionar diretamente a diretoria ou os proprietários do veículo de comunicação para retaliar ou constranger um repórter que tenha publicado uma matéria com viés crítico sobre a organização.
- (C) disparar *releases* em massa para a totalidade dos contatos do mailing, independentemente da relevância ou da aderência do assunto à editoria do jornalista destinatário.
- (D) exigir, como condição para a concessão de entrevistas, que o jornalista submeta o texto final da reportagem à revisão e aprovação prévia da fonte antes de sua veiculação.
- (E) oferecer brindes ou vantagens de alto valor financeiro aos repórteres como estratégia legítima para garantir que apenas notícias positivas sejam publicadas sobre o assessorado.

55

A auditoria de imagem configura-se como um instrumento estratégico de inteligência organizacional que ultrapassa a mera compilação e clipagem de notícias. Para que esse processo de mensuração de resultados ofereça um diagnóstico metodologicamente robusto e subsidie de forma legítima o planejamento de comunicação, ele deve observar determinados requisitos estruturantes.

Avalie se as diretrizes que orientam a realização de uma auditoria de imagem eficaz incluem

- I. Incorporar o monitoramento e a análise do desempenho comunicacional dos principais concorrentes ou benchmarks do setor, permitindo estabelecer uma base comparativa real dos resultados de exposição da empresa.
- II. Ser conduzido a partir de metodologias isentas que garantam a impessoalidade do processo, mitigando vieses de autoavaliação e prevenindo a distorção ou superestimação dos resultados alcançados pela assessoria interna.
- III. Restringir-se a critérios estritamente quantitativos de centimetragem e volume de inserções na mídia, desconsiderando variáveis qualitativas como a valoração do conteúdo, o alinhamento de mensagens e o perfil do veículo.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) I, II e III.

56

O *press release* permanece como um dos instrumentos mais tradicionais e recorrentes na rotina da assessoria de imprensa. No entanto, para que uma sugestão de matéria ganhe relevância e tenha chances reais de aproveitamento pelas redações, o profissional de comunicação deve alinhar a produção desse material a rigorosos critérios técnicos, éticos e mercadológicos.

Com base nas boas práticas de planejamento, redação e distribuição de releases, assinale a afirmativa correta a respeito do *press release*.

- (A) O *release* deve ser estruturado da forma o mais extensa possível, priorizando o histórico e as minúcias institucionais da organização antes de apresentar o fato jornalístico novo.
- (B) A veracidade é o fundamento essencial do *release*, baseando-se em um contrato não escrito de confiança e credibilidade mútua entre a assessoria de imprensa e os jornalistas.
- (C) O título do *release* deve conter, obrigatoriamente, o nome da organização e de seus principais dirigentes, como requisito central para garantir a visibilidade da marca.
- (D) O disparo automatizado e em massa para a totalidade dos contatos do *mailing* maximiza a eficiência da divulgação, independentemente da linha editorial ou da área de cobertura do jornalista.
- (E) As opiniões e os posicionamentos institucionais da empresa devem ser inseridos diretamente no corpo do texto como se fossem fatos narrados de forma isenta, dispensando o uso de aspas ou a atribuição direta a um porta-voz.

57

A organização e a execução de grandes eventos corporativos ou inaugurações institucionais exigem o esforço coordenado e integrado de diversas especialidades da comunicação.

No âmbito desse planejamento macro, a assessoria de imprensa desempenha um papel estratégico voltado à facilitação da cobertura midiática, à infraestrutura de atendimento aos profissionais de mídia e ao alinhamento de mensagens institucionais.

Com base nas responsabilidades, nas competências e nos limites da atuação da assessoria de imprensa na gestão de eventos organizacionais, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F):

- () A assessoria de imprensa deve atuar como um filtro restritivo de acesso ao evento, detendo a prerrogativa de vetar o credenciamento de repórteres com histórico de cobertura crítica à instituição, com o objetivo de resguardar a imagem da marca.
- () Constitui atribuição da assessoria de imprensa participar do desenho estratégico inicial do evento, definindo condições de noticiabilidade, estruturando a logística da sala de imprensa e garantindo o suporte técnico necessário aos veículos de comunicação.
- () O assessor de imprensa deve trabalhar de maneira integrada com as frentes de cerimonial, protocolo e produção, preservando os limites de sua competência técnica e evitando assumir autonomamente funções operacionais alheias à sua área de especialidade.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – V.
- (B) V – V – F.
- (C) F – F – V.
- (D) V – F – V.
- (E) F – V – F.

58

A NAV Brasil, como empresa pública prestadora de serviços essenciais, possui um público interno altamente complexo e diversificado. Ao planejar ações de *endomarketing* voltadas ao acolhimento e ao alinhamento de novos empregados concursados à missão institucional da organização, a equipe de comunicação deve estruturar suas estratégias com base na segmentação desse público.

Considerando os fundamentos do *endomarketing* e a divisão clássica do público interno em empresas de serviços entre as categorias de “Linha de Frente” e “Retaguarda” (área administrativa), é correto afirmar que essa diferenciação é importante porque

- (A) define que o pessoal de retaguarda não necessita ter acesso às estratégias globais da empresa, devendo concentrar-se de forma isolada em suas tarefas burocráticas cotidianas.
- (B) identifica segmentos com características, rotinas e necessidades de comunicação distintas, permitindo que as mensagens e os canais sejam adequados a cada realidade funcional.
- (C) serve para diferenciar juridicamente e fixar os níveis salariais e de gratificação entre os funcionários públicos concursados e os prestadores de serviços terceirizados.
- (D) indica que apenas os colaboradores que atuam na linha de frente operacional devem ser alvo de campanhas de motivação, integração e alinhamento cultural.
- (E) permite que a empresa renuncie a canais formais de comunicação com a retaguarda, utilizando fluxos informais como única via de repasse de decisões estratégicas.

59

A aplicação do conceito de “Pirâmide Invertida” na gestão de serviços públicos propõe uma reestruturação cultural na qual o cidadão-usuário assume o topo das prioridades institucionais, apoiado diretamente pelos profissionais da linha de frente, enquanto a alta administração passa a atuar na base como facilitadora e provedora de recursos.

Considerando as diretrizes e as práticas que sustentam essa orientação voltada à excelência no atendimento, avalie as afirmativas a seguir.

- I. A gestão de pessoas deve valorizar e estimular atitudes solícitas e empáticas nas equipes de atendimento ao público, reconhecendo que o perfil comportamental é um elemento crítico e indissociável da qualidade percebida pelo usuário.
- II. O *empowerment* (empoderamento) dos empregados da linha de frente confere-lhes autonomia para solucionar os problemas dos usuários de forma ágil, desde que observados os limites legais e éticos, sem a necessidade de permissão burocrática para cada ato ordinário de atendimento.
- III. Os sistemas de Gerenciamento de Relacionamento com o Usuário (CRM) devem ser evitados na administração pública, uma vez que o mapeamento de dados e o histórico de interações configuram práticas exclusivas do setor privado para a maximização de lucros.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, II e III.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) III, apenas.

60

Uma empresa pública prestadora de serviços essenciais planeja uma campanha de *endomarketing* com o objetivo de acolher e alinhar os novos empregados concursados à sua missão estratégica.

Considerando as diretrizes teóricas que regem a relação de interdependência entre os fluxos de informação, os processos de integração e a motivação no ambiente organizacional, avalie as afirmativas a seguir.

- I. A circulação de informações claras e transparentes constitui um recurso estratégico indispensável para fortalecer o clima organizacional, mitigando incertezas e promovendo a segurança do público interno.
- II. A organização deve investir prioritariamente em grandes eventos sazonais de integração (festas e celebrações) antes de estruturar processos sólidos e contínuos de repasse e compartilhamento de informações.
- III. A democratização da informação diminui o nível de tensão gerado por boatos no ambiente de trabalho, consolidando a percepção do colaborador sobre a relevância da sua atuação para as metas da empresa.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, II e III.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, apenas.

61

No âmbito da gestão estratégica de marcas (*branding*), o posicionamento de uma organização pode estruturar-se em diferentes níveis de complexidade e conexão com os seus públicos. A literatura clássica de branding aponta que as marcas evoluem de uma abordagem puramente transacional e utilitária para conexões mais profundas, baseadas em valores compartilhados com a sociedade.

Considerando os modelos de construção de marcas voltados ao setor de serviços, o nível mais básico e elementar de posicionamento de uma instituição fundamenta-se estritamente nos

- (A) propósitos transformadores e nas causas socioambientais defendidos pela governança.
- (B) benefícios emocionais e no sentimento de pertencimento gerado nos usuários.
- (C) ecossistemas de inovação aberta e nas redes de relacionamento com parceiros externos.
- (D) valores de autoexpressão e no *status* associado ao consumo da marca pelo cliente.
- (E) atributos funcionais, na entrega técnica e nas características intrínsecas do produto ou serviço.

62

O gerenciamento estratégico de uma marca institucional exige que a organização audite, monitore e qualifique os diversos momentos e canais por meio dos quais o cidadão entra em contato com a instituição.

Na prestação de serviços públicos, a experiência do usuário em cada uma dessas interações atua como um elemento crucial para a consolidação da reputação e do patrimônio da marca (*brand equity*).

Com base nos conceitos de gestão de pontos de contato (*touchpoints*) e posicionamento de marca, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () Os pontos de contato corporativos restringem-se às campanhas de publicidade paga veiculadas na mídia de massa, sendo o atendimento humano e a atuação das equipes de linha de frente irrelevantes para a percepção de imagem da marca.
- () As auditorias de pontos de contato são ferramentas diagnósticas que visam mapear as interações físicas, telefônicas ou digitais do usuário, identificando quais gargalos operacionais ou comunicacionais estão desalinhados com a identidade de marca desejada.
- () O patrimônio de marca (*brand equity*) em empresas públicas prestadoras de serviços constitui um ativo de natureza puramente tangível e contábil, cuja mensuração prescinde do monitoramento subjetivo dos níveis de satisfação e de confiança do cidadão.
- () O estabelecimento de manuais de identidade e diretrizes de uso de marca é indispensável não apenas para o público interno, mas também para fornecedores e parceiros externos, garantindo a consistência e a padronização visual da instituição nos diferentes pontos de contato.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – F – V.
- (B) V – V – F – F.
- (C) F – F – V – V.
- (D) F – V – V – F.
- (E) V – F – F – V.

63

A equipe de comunicação da NAV Brasil planeja uma série de postagens educativas nas mídias sociais sobre a segurança no controle do espaço aéreo.

Sabendo que o conteúdo é o epicentro de qualquer estratégia digital para construir autoridade institucional, e que as publicações exigem uma cadência regular para respeitar a rotina de consumo dos seguidores e evitar lapsos que levem ao esquecimento da marca, os profissionais devem utilizar um documento de gestão que organize cronologicamente as ideias, datas, formatos, canais e temas das postagens de forma antecipada.

O nome técnico dessa ferramenta essencial para garantir a consistência do planejamento de conteúdo é

- (A) *Briefing* de Criação Visual.
- (B) Calendário Editorial (ou Cronograma de Conteúdo).
- (C) Manual de Gestão de Crises.
- (D) Mapeamento de Público-Alvo (*Persona*).
- (E) Guia de Identidade de Marca (*Branding*).

64

Ao elaborar uma cartilha institucional impressa sobre segurança de voo, a NAV Brasil precisa garantir que a legibilidade do texto seja rigorosamente preservada sob diferentes condições de iluminação e distância de leitura.

Sabendo que o rendimento visual de uma família tipográfica pode sofrer distorções no processo de impressão, expandindo a mancha de tinta em relação à visualização digital em tela, a escolha do peso visual, da entrelinha e do contraste torna-se um fator crítico.

Considerando os conceitos de diagramação e anatomia dos tipos aplicados a peças editoriais offline, avalie as afirmativas a seguir.

- I. As variações na altura-x de uma família tipográfica podem fazer com que um tipo pareça visualmente maior ou menor do que outro, mesmo quando ambos estão configurados sob o mesmo corpo (tamanho em pontos).
- II. A aplicação de entrelinhas (*leading*) intencionalmente reduzidas otimiza a leitura de manuais técnicos longos, pois diminui consideravelmente a área de deslocamento dos olhos entre as linhas.
- III. As fontes de mapa de bits (*bitmap*) constituem a escolha ideal para o fechamento de arquivos de alta resolução destinados à impressão gráfica, haja vista que mantêm a nitidez dos contornos independentemente da escala de ampliação do papel.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, II e III.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) III, apenas.

65

No âmbito do monitoramento de mídias sociais e da gestão de crises digitais, as organizações contemporâneas enfrentam dinâmicas de comunicação não lineares, nas quais a arquitetura das redes e os gatilhos psicológicos dos usuários subvertem a lógica tradicional da mídia de massa.

Imagine que, durante o monitoramento proativo dos canais digitais, a equipe de comunicação da NAV Brasil detecte que um usuário comum, com apenas 50 seguidores, publicou um relato detalhado alegando uma suposta falha técnica em um sistema de informação meteorológica da empresa.

Com base nos fundamentos de gestão de crises em ambientes digitais e na dinâmica de propagação de conteúdos em rede, a organização deve agir prontamente sobre essa menção porque

- (A) o critério principal para a classificação do risco de uma crise é o volume de seguidores do emissor, de modo que 50 seguidores não representam ameaça estatística ou reputacional.
- (B) o apelo ao interesse público e a percepção de um risco sistêmico podem fazer com que o conteúdo ressoe na percepção de outros usuários, gerando alta distribuição em rede independentemente do tamanho do perfil original.
- (C) as estratégias de contenção de danos nas mídias sociais devem concentrar-se exclusivamente em influenciadores e perfis verificados, visto que usuários comuns não possuem poder de impacto sobre marcas corporativas.
- (D) o protocolo de resposta ágil deve ser ativado apenas se a denúncia for previamente encampada por veículos da imprensa tradicional, sendo inadequado interagir nas redes nos estágios iniciais do rumor.
- (E) a conduta técnica recomendada consiste em aguardar que o autor delete a postagem voluntariamente, evitando conceder visibilidade institucional a uma crítica que apresenta baixo alcance inicial.

66

Na produção de relatórios técnicos complexos disponibilizados em ambientes digitais, os recursos de estilização e diagramação desempenham um papel estritamente estrutural na organização da massa documental. O *design* editorial moderno exige que a informação seja distribuída em blocos lógicos para orientar a escaneabilidade do texto e a leitura rápida, garantindo que a hierarquia visual seja compreendida tanto por usuários humanos quanto por ferramentas de indexação e busca (SEO).

Com base nas diretrizes de arquitetura de informação, usabilidade e *design* para peças digitais, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O emprego de intertítulos e subtítulos organizados de forma hierárquica (como as tags H2 e H3), associado ao uso de listas por tópicos e negritos em termos-chave, constitui uma estratégia eficaz para quebrar a densidade de relatórios extensos e favorecer a leitura dinâmica.
- () A aplicação de múltiplos cabeçalhos de nível principal (H1) ao longo de uma mesma página digital é recomendada tecnicamente para conferir o mesmo grau de relevância a todos os parágrafos do documento, otimizando o rastreamento pelos motores de busca.
- () A tipografia voltada a relatórios técnicos em dispositivos móveis deve priorizar fontes exclusivamente decorativas, cursivas ou de traços excessivamente finos, visando ao ganho de espaço na mancha de texto e à sofisticação estética da peça.
- () A remoção total de elementos gráficos, tabelas e infográficos da peça digital é uma diretriz de acessibilidade recomendada para relatórios complexos, visto que o texto contínuo e sem interrupções visuais diminui a distração do leitor.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – F – F.
- (B) V – V – F – F.
- (C) F – F – V – V.
- (D) V – F – V – F.
- (E) F – V – F – V.

67

Na organização de eventos oficiais e solenidades institucionais, a correta disposição das autoridades em mesas de honra é regida pela teoria geral do protocolo e do cerimonial público.

De acordo com essas normas, o anfitrião da solenidade deve ocupar o lugar de maior destaque na mesa, atuando como o centro métrico para a definição das demais precedências lineares ou radiais, a menos que decida ceder a presidência por cortesia a uma autoridade de hierarquia superior.

Considerando o planejamento de um dispositivo de honra com número ímpar de lugares e os critérios de distribuição geográfica dos assentos, assinale a opção que indica a posição correta do anfitrião e a regra para a alocação das demais autoridades convidadas.

- (A) O anfitrião deve ocupar a extremidade direita da mesa de honra, distribuindo-se os demais convidados de forma sequencial de acordo com a respectiva ordem de chegada ao recinto.
- (B) O anfitrião deve ocupar o lugar central da mesa, enquanto o convidado de maior precedência (o primeiro colocado na linha de honra) senta-se imediatamente à sua direita.
- (C) O anfitrião deve ocupar obrigatoriamente a extremidade esquerda do dispositivo, cedendo o centro métrico e a primeira linha de assentos exclusivamente aos membros de sua equipe técnica.
- (D) O anfitrião pode ocupar qualquer assento de forma aleatória, desde que a distribuição dos convidados externos obedeça ao critério estrito de ordem alfabética de seus cargos.
- (E) O anfitrião deve permanecer de pé junto ao púlpito principal durante toda a solenidade, sendo vedada a reserva de assentos para autoridades locais na mesa diretora do evento.

68

As Relações Públicas, como atividade profissional e estratégica, aplicam-se à gestão comunicacional de qualquer modelo organizacional. O grande desafio contemporâneo para a área consiste em administrar os fluxos informativos e promover relacionamentos equilibrados entre a instituição e seus diferentes públicos de interesse (*stakeholders*).

Quando a gestão de Relações Públicas atua de forma institucional para estabelecer canais de comunicação bidirecionais e simétricos, buscando mitigar ruídos, construir consensos e promover a compreensão mútua e o diálogo contínuo entre a organização e a sociedade, ela cumpre, à luz da literatura clássica da comunicação organizacional, a sua

- (A) Função Administrativa.
- (B) Função Sinérgica.
- (C) Função Mercadológica.
- (D) Função Financeira.
- (E) Função Política.

69

No âmbito da gestão de crises e do monitoramento do risco institucional, temas técnicos de alta complexidade e regulação setorial frequentemente enfrentam barreiras para alcançar a atenção dos *gatekeepers* (editores da imprensa) e do público geral.

Na era da economia da atenção e das mídias digitais, a noticiabilidade e a percepção pública sobre a eficiência operacional de uma organização são diretamente afetadas pelas dinâmicas de consumo de informação na rede.

Considerando a relação entre o risco reputacional, os critérios de noticiabilidade e as lógicas de circulação de conteúdos no ambiente digital, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O risco institucional envolve a dimensão intangível da organização, sendo alimentado pela percepção pública sobre a conformidade técnica das normas, a transparência e a gestão ética de seus recursos operacionais.
- () A dificuldade de pautar temas de densidade técnica na imprensa contemporânea decorre, entre outros fatores, da fragmentação da audiência e da tendência do público à baixa concentração e demanda por formatos curtos no ambiente digital.
- () O emprego deliberado de estratégias de *greenwashing* (marketing verde) ou de discursos puramente cosméticos que buscam macronivelar ou mascarar mazelas operacionais graves atua como uma ferramenta eficaz para mitigar o risco institucional a longo prazo.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – F.
- (B) V – F – V.
- (C) V – V – V.
- (D) V – V – F.
- (E) F – F – V.

70

No âmbito da administração pública contemporânea, a eficácia da comunicação em setores de infraestrutura crítica e alta complexidade técnica depende diretamente da superação das barreiras da linguagem. Embora o compartilhamento de informações oficiais e a prestação de contas sejam obrigações legais, relatórios de governança indicam que muitas instituições falham no relacionamento com a sociedade por adotarem discursos excessivamente herméticos.

Considerando as diretrizes de transparência ativa, usabilidade e a aplicação de linguagem simples e cidadã em setores técnicos regulados, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O direito de acesso à informação no setor público é plenamente materializado pela simples disponibilização de documentos técnicos e relatórios brutos originais em portais de transparência, prescindindo de tratamento ou adaptação da linguagem.
- () Um dos maiores desafios estratégicos da comunicação pública em setores complexos consiste na mediação editorial e na simplificação da linguagem técnica, de modo a democratizar o entendimento comum sem comprometer o rigor da informação.
- () A manutenção rigorosa de jargões operacionais, siglas e termos técnicos especializados em comunicados direcionados ao público leigo constitui uma prática recomendada para preservar a autoridade científica e a credibilidade da instituição.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – V – F.
- (B) F – F – V.
- (C) V – F – V.
- (D) F – V – F.
- (E) V – V – V.

Realização

