

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:		ORDEM

809 – COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

INSTRUÇÕES

- Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.**
- Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. **Antes de iniciar a prova**, confira a numeração de todas as páginas.
- Esta prova é composta de 30 questões objetivas de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
- A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
- Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome nele impresso corresponde ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
- O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica de tinta preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
- A duração da prova é de 3 horas e esse tempo é destinado à resolução das questões e à transcrição das respostas para o cartão-resposta.
- Terá sua prova anulada e será automaticamente desclassificado** do processo de revalidação de diploma o candidato que:
 - se recusar a entregar o material de prova ao término do tempo destinado para a sua realização;
 - não se submeter ao controle de detecção de metal;
 - se ausentar do recinto durante a realização da prova sem o acompanhamento de membro da equipe de aplicação do processo de revalidação de diploma;
 - se afastar da sala durante a realização da prova portando o material de prova;
 - se retirar da sala de prova antes de decorrida 1 hora e 30 minutos do início da prova;
 - se retirar definitivamente da sala de prova em desacordo com o subitem 7.19.8 do edital (os 3 últimos candidatos de cada turma só poderão se retirar da sala de prova simultaneamente).
- Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o material de prova.
- Após a entrega do material ao aplicador de prova, dirija-se imediatamente ao portão de saída e retire-se do local de prova, sob pena de ser excluído do processo de revalidação de diploma.
- Se desejar, anote as respostas no quadro disponível no verso desta folha, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

✂

RESPOSTAS

01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -

01 - Barry House (1997) aponta que a diferença entre a empresa que atinge o público interno e a que fala no vazio está em cinco atitudes, aplicadas tanto à comunicação face a face quanto aos veículos. Assinale a alternativa correta que relaciona a atitude a sua explicação.

- a) Atitude aberta: informar os fatos e esconder problemas dos empregados. Só assim se garante credibilidade na empresa.
- ▶ b) Atitude respeitosa: tratar o empregado como um adulto. Não adotar a postura de que a empresa sabe o que é melhor para ele. Nos veículos de informação, usar linguagem profissional e objetiva.
- c) Atitude receptiva: basear-se no princípio de que informar assuntos relevantes pode prejudicar a empresa. A rigor, muitos dados bem apurados e divulgados com segurança podem causar problemas na organização.
- d) Atitude honesta: os empregados não podem saber o que acontece na empresa. Não há problema em serem surpreendidos por reportagens externas ou mesmo campanhas publicitárias da organização.
- e) Atitude oportuna: deixar claro para os empregados que suas dúvidas e opiniões têm espaço nos veículos da empresa; mas suas reclamações devem ser evitadas. O silêncio é um sinal de plena satisfação, demonstrando que não há possível indiferença, ressentimento ou medo.

02 - Raquel Recuero (2013) apoia seu conceito de rede social na interação e na troca social, e comenta que nas redes sociais on-line as informações são disseminadas, amplificadas, reverberadas, discutidas e repassadas, também indica que esses espaços públicos mediados possuem características especiais. Sobre essas características, assinale a alternativa correta.

- a) Sigilo da fonte: refere-se à capacidade que esses espaços on-line têm de impedir a busca e permitir que os atores sociais fiquem escondidos no anonimato.
- b) Autenticidade da fonte: aquilo que é publicado no espaço digital pode ser replicado a qualquer momento, por qualquer indivíduo. Por conta disso, é fácil determinar a autoria e a origem dessas informações on-line.
- c) Audiências visíveis: nos públicos mediados, há presença de audiências sempre visíveis por meio da participação. Não há audiências que poderão aparecer após a publicação das conversações nesses grupos.
- d) Universalidade: as redes sociais na internet são constituídas de atores individuais, sem conexão entre si, que agem de forma coletiva e padronizada para divulgar seus feitos em ferramentas estáticas de divulgação de texto e imagens.
- ▶ e) Persistência: refere-se ao fato de que aquilo que foi dito permanece no ciberespaço.

03 - James Kalbach (2009) considera alguns modelos alternativos possíveis de como a informação de um site poderia ser acessada. Assinale a alternativa correta com relação a esses modelos.

- a) No “modelo de navegação estrutural”, nem todos os links estão embutidos nos textos; eles são isolados de maneira a servir como um esquema de navegação, e existe um conceito de página principal tradicional.
- b) No “modelo apenas-ligação-de-conteúdo”, há muita facilidade de se encontrar uma informação, porque as pessoas têm uma noção do início e do fim da busca da informação, com fácil orientação.
- c) No “modelo informação-líquida”, diferente do modelo “apenas-ligação-de-conteúdo”, existem links e cada uma das palavras não são interativas para todos os textos; há distinção entre texto e hipertexto, ou entre conteúdo e navegação.
- d) No “modelo de filtro” todo o conteúdo de um site web não se encontra em uma única página, pois os conteúdos estão dispersos em várias páginas; sua navegação não é circular, porque a pessoa acessa novas páginas a cada interação.
- ▶ e) No “modelo apenas-ligação-de-conteúdo”, as páginas estão ligadas umas às outras sem nenhuma organização hierárquica ou padrão de ligação em particular.

04 - Assinale a alternativa correta sobre os imperativos da gestão de marcas, segundo Alina Wheller (2019).

- ▶ a) Reconhecer que vivemos em um mundo cheio de marcas e criar polos de atração sensoriais que captem e fixem consumidores.
- b) Aproveitar algumas oportunidades para posicionar a marca em um ponto de venda, sem entrar na mente dos consumidores.
- c) Comunicar, uma única vez, uma ideia de marca simples e difusa.
- d) Focar no produto, sem trabalhar as percepções, sonhos e valores dos consumidores.
- e) Marcar presença na internet, sem identificar os pontos de contato nos locais em que os consumidores interagem com o produto ou serviço.

05 - Conforme Mitsuru Higuchi Yanaze (2020), em sua obra Gestão de marketing e comunicação, assinale a alternativa correta sobre objetivos e públicos da comunicação corporativa.

- a) Comunicação administrativa externa objetiva melhorar o relacionamento entre pessoas e setores, horizontal e verticalmente, formal e informalmente, e tem como públicos: fornecedores, distribuidores e bancos.
- b) Comunicação mercadológica interna objetiva promover a motivação, envolvimento e comprometimento dos públicos internos na realização das tarefas, e dar publicidade aos públicos consumidores sobre os diferenciais de competitividade da empresa em relação ao produto, preço e distribuição.
- ▶ c) Comunicação administrativa interna objetiva disseminar eficiente e eficazmente informações, decisões e fatos relacionados à gestão empresarial (planejamento, organização, coordenação e controle), e tem como público: diretoria, acionistas, setores da empresa e colaboradores.
- d) Comunicação mercadológica externa objetiva tornar comum, compartilhar com os públicos internos: missões, visões, objetivos e metas, valores da empresa, bem como tornar comum a percepção de que a relação remuneração/trabalho é adequada e justa.
- e) Comunicação mercadológica externa objetiva tornar comum aos diferentes públicos uma identidade corporativa positiva; e objetiva propiciar relações institucionais positivas que evitem ou minimizem conflitos e crises envolvendo a empresa e seus diferentes públicos.

06 - Considere o seguinte texto:

Em termos de programação visual, a diagramação é o projeto, a configuração gráfica de uma mensagem colocada em determinado campo (página de livro, revista, jornal, cartaz), que serve de modelo para a sua produção em série. A preocupação do programador visual e, conseqüentemente, sua tarefa específica, é dar a tais mensagens a devida estrutura visual a fim de que o leitor possa discernir, rápida e confortavelmente, aquilo que para ele representa algum interesse.

SILVA, Rafael Souza. Diagramação: o planejamento visual gráfico na comunicação impressa. São Paulo: Summus, 1985, p. 43.

Considerando as informações apresentadas, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) O projeto gráfico de uma publicação deve contar com a padronização de elementos como tipografia, paleta de cores, fios, espaçamentos e outros elementos gráficos que podem estar presentes na diagramação.
- b) O projeto gráfico é uma referência visual da publicação e o diagramador não precisa utilizá-lo para criar a identidade visual da publicação.
- c) Com relação à tipografia, a definição do tamanho das fontes de títulos, textos e demais elementos textuais não definem a hierarquização da informação sob o aspecto visual da publicação.
- d) O equilíbrio é um elemento-chave da diagramação e diz respeito à quantidade de texto presente em cada página da publicação.
- e) No estilo simétrico da diagramação, a diagramação foge das limitações, podendo deslocar elementos gráficos livremente pelas páginas, sem a utilização homogênea da distribuição de informações em blocos de conteúdo de arranjo horizontal ou vertical.

07 - Sobre as técnicas para a apresentação das matérias jornalísticas de conteúdo informativo, assinale a alternativa correta.

- a) O formato predominante para a redação de notícias é o sistema misto, com a descrição de fatos culminantes na entrada da matéria e demais parágrafos seguindo a narração dos fatos em ordem cronológica.
- ▶ b) Na pirâmide invertida, os fatos principais são expostos no primeiro parágrafo (o lead) e a sequência apresenta os fatos na ordem decrescente de importância, ou seja, do fato mais importante para o menos importante.
- c) A forma literária remete à redação jornalística moderna e contemporânea, muito objetiva e sem a utilização de descrição detalhada de fatos.
- d) O lead é uma estrutura fixa, de tipologia única, que deve responder às seis perguntas clássicas: Quem? O que? Quando? Onde? Quanto? Por quê?
- e) É opcional que todos os assuntos (ou informações) que figurarem no lead constem no desenvolvimento da notícia.

08 - Considere a seguinte situação: você trabalha na assessoria de comunicação de uma fábrica/montadora de automóveis e foi designado(a) para fazer a cobertura de um evento de lançamento de um novo modelo de carro. Para tanto, terá que realizar entrevistas, apurar informações e redigir um texto informativo que será divulgado para a imprensa. Sobre a fase de entrevista e apuração das informações, é correto afirmar:

- a) Um briefing ou pauta prévia para apuração das informações é dispensável, assim como uma entrevista com o especialista na fabricação do carro.
- b) As entrevistas realizadas devem ser publicadas no formato de perguntas e respostas, sem edição ou inserção de declarações no texto informativo.
- c) A elaboração de perguntas longas com vocabulário erudito mostra o alto grau de inteligência do entrevistador e seu profundo conhecimento sobre o assunto a ser tratado.
- ▶ d) É importante organizar uma entrevista coletiva para que os repórteres convidados para o evento possam esclarecer suas dúvidas com profissionais da montadora sobre o novo carro.
- e) documentos oficiais da empresa sobre o novo carro não devem ser consultados para a elaboração do texto, pois são técnicos.

09 - O pesquisador português João Canavilhas, em seu trabalho “Webjornalismo: da pirâmide invertida à pirâmide deitada”, propõe que a redação de textos informativos para a Internet tenha o formato de pirâmide deitada, com quatro níveis de leitura: a unidade base (com informações essenciais do lead), o nível de explicação (com informações complementares do lead, adicionando informações essenciais sobre o acontecimento), o nível de contextualização (que utiliza a multimídia para oferecer informações adicionais) e o nível de exploração (que liga a notícia a arquivos ou sites externos àquela publicação original). Com base nessa proposta de Canavilhas, assinale a alternativa correta.

- a) O termo “pirâmide deitada”, que dá nome ao formato proposto por Canavilhas, faz referência ao tradicional sistema literário de apresentação de notícias.
- b) Os links ou hiperlinks são as melhores ferramentas a serem utilizadas na unidade base do formato pirâmide deitada da notícia na Internet.
- c) É no nível de explicação que o comunicador pode disponibilizar links para todas as matérias anteriormente produzidas com a mesma temática da notícia realizada em pirâmide deitada.
- d) O lead é uma estrutura somente utilizada nos textos em pirâmide invertida.
- ▶ e) Vídeos, arquivos de áudio e newsgames são exemplos de ferramentas que podem ser utilizadas no nível de contextualização.

10 - Na elaboração de textos informativos para a Internet, é correto afirmar que:

- a) é limitado o espaço disponível para a escrita.
- ▶ b) deve-se usar ferramentas e recursos multimidiáticos.
- c) não é possível realizar a correção da informação, caso esta seja veiculada com erros ou incompleta.
- d) a interatividade em tempo real com o público não é possível.
- e) o uso de palavras-chave é ineficaz como estratégia para otimizar as buscas online sobre o assunto desenvolvido no texto.

11 - A etapa de análise ambiental de um planejamento de comunicação consiste no levantamento de dados, a fim de verificar as variáveis de interferência para os negócios de uma determinada organização. Após o levantamento desses dados, o planejador elabora uma matriz chamada de SWOT, que tem como objetivo concentrar as principais informações detectadas, mapeando o processo de análise e conclusão do diagnóstico comunicacional. Quais são os itens avaliados na SWOT e em quais ambientes interferem?

- a) Ameaças e oportunidades, observadas no ambiente interno organizacional e pontos fortes e pontos fracos, observados no ambiente externo organizacional.
- b) Ameaças e oportunidades, observadas no ambiente interno e externo organizacional e pontos fortes e pontos fracos, observados no ambiente interno e externo organizacional.
- c) Ameaças e pontos fracos, observados no ambiente interno organizacional e oportunidades e pontos fortes, observados no ambiente externo organizacional.
- ▶ d) ameaças e oportunidades, observadas no ambiente externo organizacional e pontos fortes e pontos fracos, observados no ambiente interno organizacional.
- e) ameaças e pontos fracos, observados no ambiente externo organizacional e oportunidades e pontos fortes, observados no ambiente interno organizacional.

12 - Teoria tradicional da análise de variáveis internas de uma empresa, os 4 P's se consolidam ao longo dos anos. A teoria é também conhecida como mix de marketing ou composto de marketing, usada como base de análise em campanhas de comunicação. Os 4 P's possuem função estratégica e indispensável na construção dos planejamentos de comunicação e marketing visando observar produtos e serviços. Quais são os itens avaliados nos 4 P's e quais são suas respectivas funções? Assinale a alternativa correta.

- a) Produto, preço, prática de vendas e performance.
- b) Prática de vendas, promoção, performance e praça.
- c) Praça, produto, promoção e prática de vendas.
- d) Produto, promoção, preço e performance.
- ▶ e) Produto, preço, praça e promoção.

13 - Entender o processamento de informação de um consumidor é indispensável para se traçar estratégias mais eficazes de impacto comunicacional. Sabe-se que cada indivíduo possui diferenças interpretativas específicas, mas existem três fatores importantes que devem ser observados na “entrada de informação”, considerados integrantes do processo de “percepção”. Assinale a alternativa que apresenta corretamente esses 3 fatores.

- a) Exposição, intenção, valoração.
- ▶ b) Exposição, atenção e compreensão.
- c) Exposição, inovação e compreensão.
- d) Intenção, impacto e aquisição
- e) Intenção, impacto e compreensão.

14 - Teorias que abordam os estudos do comportamento do consumidor indicam etapas essenciais que orientam o indivíduo em suas “decisões de consumo”. Por isso, há necessidade do planejador de marketing ou comunicação observar o percurso, a fim de compreender a melhor forma de expor seu produto, serviço ou marca, visando impactar o consumidor de forma mais assertiva. Assinale a alternativa correta que aponta as etapas percorridas, de acordo com a perspectiva dos estudos do consumidor.

- ▶ a) Reconhecimento do problema, busca de informações, avaliação das alternativas, escolha dos produtos, resultados.
- b) Interesse, avaliação de oportunidades, recursos financeiros, acesso, recomendação.
- c) Interesse, reconhecimento do problema, busca de informações, recursos financeiros, acesso.
- d) Reconhecimento do problema, acesso, busca de informações, recursos financeiros, resultados.
- e) Reconhecimento do problema, busca de informações, recursos financeiros, escolha dos produtos, recomendação.

15 - Considerando as atuais técnicas de marketing digital, o que significa a sigla SEM e qual a sua função no contexto da comunicação digital? Assinale a alternativa correta.

- ▶ a) Search Engine Marketing: refere-se ao uso de estratégias digitais que otimizam sites a fim de deixá-los no topo das páginas dos resultados de busca na web.
- b) Search Engine Media: refere-se ao uso de estratégias digitais para busca de opções de mídias mais segmentadas ao consumidor.
- c) Search Engine Master: refere-se ao uso de estratégias digitais que visam melhores posicionamentos de anúncios em sites de redes sociais.
- d) Search Engine Marketing: refere-se ao sistema de busca por anúncios segmentados, considerando plataformas streams.
- e) Search Engine Media: refere-se a aplicação de sistema de mídia dirigida digital, utilizando mídia programática.

16 - O marketing digital mudou a forma do profissional de comunicação planejar as ações de divulgação das marcas de consumo. Possibilitou maior flexibilidade e segmentação de público com investimentos considerados mais acessíveis para anunciantes com verbas restritas. Trouxe a possibilidade da criação de conteúdos diferenciados e mais interativos, com narrativas envolventes, com um viés de entretenimento. Uma das técnicas utilizadas nesse sentido é o uso da storytelling nas campanhas digitais. Sobre a storytelling é correto afirmar que é:

- a) uma técnica de fazer um esboço do material audiovisual antes da gravação. Funciona como uma espécie de guia criativo.
- b) uma técnica de integrar os diversos meios de comunicação em uma campanha digital, pensando nas métricas.
- ▶ c) uma técnica de escrita baseada na contação de histórias, com o intuito de envolver o receptor em uma narrativa, sob a perspectiva do vínculo cognitivo e emocional.
- d) uma técnica de apresentação de dados, entregues nas diferentes mídias de forma personalizada, visando o perfil da empresa anunciante.
- e) o posicionamento de uma marca em seu hotsite quando tem campanha de promoção de vendas, seguindo um calendário específico anual.

17 - Ângulo (ou angulação) em fotografia pode ser definido como a altura da câmera em relação ao objeto fotografado. Que efeito o ângulo Plongé ou picado traz para a fotografia? Assinale a alternativa correta.

- ▶ a) O personagem/objeto aparenta inferioridade.
- b) Intensifica-se a perspectiva de objetos similares.
- c) Tem-se a impressão que as superfícies se afastam da câmera.
- d) O assunto (pessoa ou objeto) é colocado num dos terços do fotograma.
- e) Tem-se a impressão que se está olhando nos olhos da pessoa fotografada.

18 - Uma câmera fotográfica é composta de várias partes que, juntas, permitem o ato de fotografar. Sobre os componentes de uma câmera, assinale a alternativa correta.

- a) O diafragma controla o tempo de exposição, ou seja, controla o período em que o sensor fica exposto à cena.
- ▶ b) O obturador pode ser comparado às pálpebras e seu funcionamento é semelhante ao piscar dos olhos.
- c) O valor da abertura do obturador é representado por números conhecidos por f/ ou f-stop.
- d) A escala das aberturas do obturador é a seguinte: 1 – 1.4 – 2 – 2.8 – 4 – 5.6 – 8 – 11 – 16 – 22 – 32 – 45 – 64.
- e) O diafragma é o principal componente da câmera quando se quer mostrar o movimento de uma cena.

19 - A imagem é um dos pilares de uma produção audiovisual. Para a produção de imagens é preciso a inclusão de elementos como planos, movimentos e angulações de câmeras e iluminação. Sobre a produção de imagens para produções em vídeo, assinale a alternativa correta.

- a) Quando se fala em ângulo, numa produção audiovisual, pode-se usar a nomenclatura: geral, médio, americano, primeiro plano (close) e primeiríssimo plano (close up).
- b) O movimento de câmera chamado Panorâmica (Pan) se caracteriza por ser um movimento da câmera sobre um trilho. Pode ser horizontal, vertical, in ou out.
- c) O movimento de câmera chamado Travelling é o movimento de lente que aproxima ou distancia o objeto, dando a sensação de aproximação ou distanciamento.
- ▶ d) A iluminação de três pontos apresenta a luz principal (key light), a luz de preenchimento (fill light) e contraluz (backlight).
- e) Um plano sequência é uma série de planos unidos por relação de contiguidade e que resultam num enunciado autônomo.

20 - Na produção, sonoplastia e edição de materiais sonoros, pode-se lançar mão de muitos elementos que contribuem para a construção da mensagem sonora. Considerando os aspectos de produção, sonoplastia e edição, assinale a alternativa correta.

- a) O fundo musical (BG ou background) deve ser colocado em volume superior à voz do locutor ou apresentador.
- b) Na edição sonora, se faz uma fusão (mixagem) de inserções sonoras quando se realiza a transmissão simultânea de dois ou mais sons.
- ▶ c) Uma vinheta associa texto, efeitos sonoros e música, identificando programas e/ou seções de programas.
- d) Na edição sonora, um fade in se caracteriza pelo desaparecimento gradual do som.
- e) Na edição sonora, uma sobreposição se faz quando o som original vai diminuindo de intensidade à medida que uma nova inserção sonora é introduzida.

21 - Segundo Luiz Artur Ferraretto, a linguagem radiofônica engloba o uso da voz humana (em geral, na forma da fala e do texto), da música, dos efeitos sonoros e do silêncio. Sobre a linguagem radiofônica, assinale a alternativa correta.

- a) A música não apresenta nenhuma função específica servindo apenas como mera ilustração.
- b) Os efeitos sonoros causam confusão no ouvinte impedindo-o de compreender o que é descrito.
- c) O texto para produções sonoras deve privilegiar o uso de palavras e frases longas.
- d) A velocidade (ritmo) da fala deve ser constante para não causar desconforto no ouvinte.
- ▶ e) O silêncio atua para dar significado à linguagem, sendo um mediador para a interpretação da mensagem.

22 - Tendo como base de resposta o conteúdo da Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98) que trata da proteção jurídica dos direitos autorais sobre imagens, sons e produção textual, assinale a alternativa correta.

- a) A publicação do texto integral de um livro, sem ferir os direitos autorais correspondentes e sem autorização expressa do autor que detém os direitos autorais, poderá ser feita com a modificação de parte do texto ou do título, a critério do editor.
- ▶ b) Como regra geral, é devido aos titulares dos direitos autorais, pelo período de 70 anos, contados a partir de 1º de janeiro do ano subsequente ao falecimento do autor, o pagamento de direitos autorais pelo uso de suas obras intelectuais.
- c) Se para produzir uma peça audiovisual de divulgação de uma notícia institucional for necessário utilizar uma música de fundo, a escolha de tal música será livre de direitos autorais se a referida peça audiovisual for veiculada somente dentro da instituição que a encomendou.
- d) Os direitos autorais sobre imagens, quando tal imagem for representada por uma fotografia de uma pessoa, compreendem tanto os direitos autorais referentes à fotografia propriamente dita quanto os direitos referentes à imagem da pessoa fotografada.
- e) Se eu precisar utilizar uma imagem, uma música ou uma obra áudio visual, eu posso buscar a obra que me interessa direto na internet, sem pagamento dos direitos autorais correspondentes, pois o que está publicado na internet não gera direitos autorais, já que é material público.

23 - Gene Schwartz é autor dos “cinco níveis de consciência” do consumidor. Segundo esse conceito, numa ponta está o cliente consciente, aquele que já consome e é adepto da marca. No outro extremo estaria o consumidor inconsciente, que não conhece o produto, a marca e nem o problema que ele resolve e por isso precisa ser engajado e educado para compreender que precisa daquele produto. Considerando o conceito de Schwartz, assinale a alternativa que apresenta o lead que se dirige a consumidores inconscientes.

- a) Conheça o XPTO12 e resolva seus problemas de uma vez! A melhor ferramenta de gerenciamento de patrimônio!
- b) Problemas com o gerenciamento do seu patrimônio? O XPTO12 veio para te ajudar!
- c) Somente este mês o XPTO12 com desconto na renovação.
- ▶ d) Você lutou muito para chegar até aqui, agora é hora de saber como preservar suas conquistas.
- e) O XPTO12 agora com novos recursos para seu dia a dia.

24 - Considere o corpo de e-mail a seguir:

“Com os contratos de manutenção M. Azevedo, você não paga mão de obra nem deslocamentos e garantimos a utilização de peças de substituição originais.

Consulte-nos, temos sempre as melhores soluções em assistência técnica para que o seu equipamento funcione 365 dias por ano!

Clique no link para conhecer melhor os contratos de manutenção que temos para você.”

Considerando essa oferta, assinale a alternativa que apresenta o lead que deve vir no começo desse e-mail marketing.

- a) Tenha a garantia de qualidade de mão de obra na manutenção de seu sistema de aquecimento.
- b) A manutenção periódica do sistema de aquecimento é essencial para a segurança de sua família.
- c) O contrato de manutenção M. Azevedo é o fim das preocupações com a segurança de seu sistema de aquecimento.
- ▶ d) A mão de obra e as visitas do técnico constituem as maiores despesas com o sistema de aquecimento.
- e) Não se preocupe mais com seu sistema de aquecimento! Contrate as visitas programadas da M. Azevedo.

25 - assinale a alternativa que apresenta os fechos de correspondência estabelecidos pelo Manual de Redação da Presidência da República.

- ▶ a) Respeitosamente, para com hierarquia superior; atenciosamente, para com hierarquia igual ou inferior.
- b) Atenciosamente, para com hierarquia superior; respeitosamente, para com hierarquia igual ou inferior.
- c) Sinceramente, para com hierarquia superior; atenciosamente, para com hierarquia igual ou inferior.
- d) Sinceramente, para com hierarquia superior; saudações, para com hierarquia igual ou inferior.
- e) Saudações, para com hierarquia superior; sinceramente, para com hierarquia igual ou inferior.

26 - De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, qual pronome de tratamento deve ser usado no corpo do texto para se referir a autoridades do Poder Legislativo e ministros de estado? Assinale a alternativa correta.

- a) Vossa Senhoria.
- b) Vossa Magnificência.
- ▶ c) Vossa Excelência.
- d) Vossa Reverendíssima.
- e) Vossa Eminência.

O texto a seguir é referência para as questões 27 e 28.

7 Tips to Launch Your Product Using a Teaser Campaign

As a small business, there can be a lot of pressure to ensure a product launch goes well. Sometimes the fortunes of the business are directly linked to the successful launch of a new product or service. This can put a lot of pressure on a communications team tasked with getting maximum reach and reward ahead of a launch. In the automotive industry, there's a long and dubious history behind the protracted teaser campaign. A 'leak' is almost always written with inverted commas. And leading publications have a rendering specialist on hand to stitch teased images together into the final product, usually with mixed results. Behind the teaser is the need for the brand to maximize conversation and reach through social engagement. The reality is, some industries are more open to a teaser than others. But the industries that are open to a good teaser campaign may surprise you. Cars, motorcycles, video games, books, films are all pretty obvious candidates for a half decent teaser campaign. How many of us have stayed past the credits at the end of a Marvel film just to see the teaser for the next film? (The Deadpool teaser is still one of my favorites.) You may ask, what do all of these teaser campaigns have in common? The answer is, they have dedicated fans that lap up the intimate details and enjoy the tease that only drip-fed information provides. So if your industry has fans who eagerly await every announcement, no matter how small, then chances are a teaser campaign will work well for your brand. From the outside looking in, some of these teaser campaigns look chaotic. But that's not the case at all.

Disponível em: <https://spinsucks.com/marketing/product-launch-teaser-campaign/> . Acesso em 27 jun. 2023.

27 - According to the text, we can infer that:

- a) A teaser is aimed at making the audience and customers enjoy themselves.
- b) Teasers are able to benefit any industry or product.
- ▶ c) Having admirers who recognize every broadcast help a teaser campaign to be fruitful.
- d) The main reason for using a teaser is to approach the audience for sponsorship.
- e) Producing a teaser requires putting pressure on the communication team.

28 - Choose the information that can be found in the text:

- a) How teasers are released.
- b) Arguments to prove teasers can work for any business.
- c) Details about how communications teams work.
- d) Cases in which leading publications were appropriately carried out.
- ▶ e) Examples of industries which teasers are more likely to be advantageous.

O texto a seguir é referência para as questões 29 e 30.

**Implications of English as an International Language
for Language Pedagogy**

The position of the English language in the world has recently underwent an enormous shift. Much literature has been written about what English as an International Language (EIL) actually is (e.g. Alsagoff et al., 2012; Matsuda, 2003; McKay and Brown, 2016; Sharifian, 2009), **ranging from** a view of EIL as the many varieties of English that are spoken today to the use of English by second language speakers of English. **Thus**, EIL is viewed both as a type of English and as a way of using English (Cameron & Galloway, 2019).

In addition, the global spread of English has altered its status from being a homogeneous and standard language spoken by a few powerful countries into an international language or lingua franca spoken by a wide variety of speakers around the world (Llurda, 2004; Galloway & Rose, 2017). Crystal (1997) **stated that** "if there is one predictable consequence of globalization of a language, it is that nobody owns it anymore" (p. 2). Various studies (e.g. Llurda, 2017; Marlina, 2018; Schuttz, 2019) have widely argued that English does not belong only to native-speaking communities **because** the number of people who currently speak English as a second/foreign language exceeds that of native English speakers. Seidlhofer (2003) asserted that "English is being shaped at least as much by its nonnative speakers as by its native speakers" (p. 339).

Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234483.pdf>. Acesso em 28 jun. 2023.

29 - Considerando as informações apresentadas, assinale a alternativa correta.

- a) Os autores e autoras citados estão afirmando que a Língua Inglesa pertence a um número restrito de países.
- b) Apesar da propagação da Língua Inglesa globalmente, ela é considerada homogênea.
- c) Os países com falantes nativos detém a autoridade sobre a Língua Inglesa.
- ▶ d) A Língua Inglesa passa por modificações de acordo com seus falantes.
- e) Inglês como Língua Internacional é vista como uma mudança para regular a norma dessa língua globalmente.

30 - Dentre as expressões em negrito no texto, assinale a alternativa que apresenta aquela que tem como função somar uma ideia ao que já foi posto.

- a) "ranging from".
- b) "Thus".
- ▶ c) "In addition".
- d) "stated that".
- e) "because".