

PROCESSO SELETIVO Nº 014/2025
DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SESC-AR/DF

ANALISTA DE SUPORTE À GESTÃO SÊNIOR

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Você recebeu do fiscal o seguinte material:
 - a) Este caderno com questões objetivas, sem repetição ou falha.
 - b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.
2. Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.
3. Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a **caneta esferográfica de tinta cor preta ou azul**.
4. No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo todo o espaço compreendido, a caneta esferográfica de tinta cor preta ou azul, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.
5. Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.
6. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas alternativas que só uma responde, adequadamente, ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**, a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
7. As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
8. **SERÁ ELIMINADO** do **CERTAME PÚBLICO** o candidato que:
 - a) Se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
 - b) Se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CARTÃO-RESPOSTA**.
9. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

LÍNGUA PORTUGUESA

1) No período “Conforme a crítica, os recursos não só se mostraram insuficientes como, paradoxalmente, desorganizaram ainda mais o sistema educacional”, assinale a única afirmativa plenamente correta quanto ao funcionamento da coesão e coerência textual:

- a) A conjunção “como” estabelece adição, mas rompe a isotopia argumentativa ao inserir a expressão “paradoxalmente”, o que compromete a progressão temática.
- b) O operador “não só... como” introduz uma relação conclusiva adversativa, e não simplesmente aditiva, dada a presença de “paradoxalmente”.
- c) Há coesão aditiva reforçada por elemento modal contrastivo, sem quebra de coerência, pois o efeito de surpresa está semanticamente legitimado pelo adjetivo “insuficientes”.
- d) O conectivo “como” requer paralelismo sintático estrito, o que é violado pelo advérbio intercalado, tornando a estrutura agramatical.
- e) A partícula “como” exige paralelismo semântico, o que se quebra, pois não há relação de implicação entre “insuficientes” e “desorganizaram”.

2) Assinale a única reescrita que, embora formal e coesa, altera o grau de formalidade e modifica o efeito pragmático da sentença original:

“A secretária informou aos alunos o cancelamento das aulas.”

- a) Aos alunos, a secretária notificou sobre a suspensão das aulas.
- b) O cancelamento das aulas foi comunicado aos alunos pela secretária.
- c) A secretária comunicou aos alunos que as aulas estavam canceladas.
- d) Informou-se, por parte da secretária, que as aulas não ocorreriam.
- e) A secretária deu ciência aos discentes da suspensão letiva.

3) Observe a sequência:

“Não se pode dizer que o discurso, por mais elaborado que fosse, estivesse isento de falhas.”

A reformulação que melhor preserva o valor modal, a construção sintática e a relação concessiva expressa é:

- a) É impossível afirmar que o discurso, mesmo bem elaborado, não tivesse falhas.
- b) Ainda que o discurso fosse articulado, não se pode garantir que estivesse livre de falhas.

c) A despeito da sofisticação do discurso, não se pode afirmar sua completude.

d) Apesar do discurso estar bem elaborado, houve falhas.

e) O discurso, mesmo impecável, não era irrepreensível.

4) Assinale a frase que contém impropriedade de regência nominal conforme a norma culta e os usos estilísticos formais da língua:

- a) O autor manifestou apreço pelos estudos contemporâneos da linguagem.
- b) A norma exige conformidade com os princípios estabelecidos pelo regimento.
- c) A proposta foi elaborada em função das necessidades pedagógicas emergentes.
- d) Houve objeção quanto à possibilidade de que a decisão fosse revista.
- e) A medida foi tomada em atendimento às recomendações da consultoria externa.

5) Leia o trecho a seguir:

“Os projetos não só foram entregues antes do prazo, como também superaram as expectativas.”

Considerando os mecanismos de coesão e a organização lógico-semântica do trecho, assinale a alternativa que melhor descreve o fenômeno coesivo predominante na sequência destacada:

- a) Coordenação sindética com valor aditivo complexo, estruturada por paralelismo oracional regido por uma relação de reforço lógico e semântico.
- b) Coordenação assindética com sentido progressivo, marcada por justaposição semântica e elipse do conectivo adversativo.
- c) Subordinação causal disfarçada em estrutura de coordenação, evidenciada pela inferência do segundo enunciado em relação ao primeiro.
- d) Apóstrofe anafórica com duplicação sintática, responsável pela reiteração de um tópico discursivo em estrutura paralela.
- e) Concatenação paratática não hierarquizada, com supressão do núcleo semântico do primeiro membro da oração composta.

RACIOCÍNIO LÓGICO

6) Considere a proposição composta:

“Se os dados forem íntegros e o processo seguir o protocolo, então a conclusão será válida.”

Sabendo que a conclusão foi inválida, qual inferência é logicamente correta?

- a) Ou os dados não eram íntegros, ou o processo não seguiu o protocolo.

- b) Se os dados forem íntegros, então o processo não seguiu o protocolo.
- c) A conclusão só é inválida se os dados forem corrompidos e o processo falhar.
- d) A validade da conclusão não depende exclusivamente da integridade dos dados.
- e) Nenhuma inferência válida pode ser extraída com base na proposição dada.

7) Leia a argumentação a seguir:

“A maioria das decisões tomadas por gestores autocráticos resultou em eficiência operacional. Portanto, sempre que um gestor adotar um perfil autocrático, é possível prever bons resultados.”

Qual das opções abaixo representa uma crítica logicamente válida à inferência acima?

- a) A generalização feita a partir de um conjunto majoritário não é válida para todos os casos.
- b) O argumento é indutivo forte, mas falha por omissão de variável dependente.
- c) O argumento é válido, mas a conclusão é semanticamente indesejável.
- d) A eficiência operacional invalida a suposição de autocracia como causa.
- e) O argumento está correto, desde que se restrinja à gestão hierárquica tradicional.

8) Considere as proposições:

- Se o sistema for confiável, então ele não trava.
- Se o sistema não for confiável, então ele precisa de ajustes.
- O sistema trava.

Com base nas proposições acima, qual conclusão é logicamente válida?

- a) O sistema não é confiável e precisa de ajustes.
- b) O sistema é confiável, mas ainda assim trava.
- c) O sistema não é confiável, mas pode não necessitar de ajustes.
- d) O sistema não é confiável, e a necessidade de ajustes é possível.
- e) Nenhuma das alternativas anteriores é logicamente compatível com as proposições.

9) Dada a proposição:

“Se o contrato for irregular, ele será anulado.”

A negação lógica correta é:

- a) O contrato foi irregular e não foi anulado.
- b) O contrato foi regular e foi anulado.
- c) O contrato não foi irregular nem anulado.
- d) O contrato foi anulado por outro motivo.
- e) Nenhuma das anteriores representa a negação formal.

10) Premissas:

- Se o gestor cumpre prazos, então o projeto avança.
- Se o projeto avança, os indicadores sobem.
- Se os indicadores sobem, a diretoria aprova o relatório.
- A diretoria não aprovou o relatório.

Qual das inferências a seguir está logicamente correta?

- a) O projeto não avançou, e o gestor não cumpriu os prazos.
- b) Os indicadores não subiram, mas o gestor pode ter cumprido os prazos.
- c) O relatório foi reprovado por outros motivos, independentes dos indicadores.
- d) A reprovação indica que o projeto foi interrompido.
- e) Não se pode concluir nada com certeza a partir das premissas fornecidas.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11) Em relação aos procedimentos de backup, qual das alternativas representa a estratégia mais segura para recuperação em caso de falha simultânea do disco local e do servidor de backup principal?

- a) Backup diferencial salvo em unidade local
- b) Backup incremental salvo na nuvem e local
- c) Backup completo local, incremental diário na nuvem e replicação semanal off-site
- d) Backup espelhado apenas em rede local
- e) Backup em fita com substituição mensal.

12) Um usuário utiliza o Google Documentos para compartilhar uma ata de reunião com os membros de sua equipe. Ele deseja que todos possam adicionar comentários sem alterar o texto original. Qual permissão deve ser atribuída?

- a) Comentador
- b) Editor
- c) Proprietário
- d) Visualizador
- e) Convidado

13) Um professor utiliza o Google Sala de Aula para aplicar uma atividade avaliativa com prazo de entrega e deseja garantir que:

Cada aluno trabalhe em um documento próprio, derivado de um modelo;

Os documentos possam ser monitorados individualmente em tempo real;

A entrega seja registrada automaticamente na plataforma ao final da edição.

Considerando os recursos disponíveis no Google Sala de Aula, a configuração correta a ser adotada é:

- a) Publicar um material com permissões de "Visualizador", solicitando que os alunos criem uma cópia manual e compartilhem com o professor.
- b) Criar uma "Tarefa de Pergunta" com o arquivo anexado em modo de edição colaborativa entre os alunos.
- c) Compartilhar o arquivo via Google Drive e solicitar a submissão por e-mail, desativando a entrega pela plataforma.
- d) Criar uma "Tarefa" anexando o arquivo modelo com a opção "Fazer uma cópia para cada aluno" e configurar a data de entrega.
- e) Postar o link do arquivo em modo de comentário no Stream e solicitar que os alunos modifiquem e renomeiem o arquivo antes da entrega.

14) No ambiente Windows, o atalho Ctrl + Shift + Esc é utilizado para:

- a) Abrir o Gerenciador de Tarefas diretamente
- b) Alternar entre áreas de trabalho
- c) Abrir o menu iniciar diretamente
- d) Forçar reinicialização do sistema
- e) Minimizar todas as janelas abertas

15) Ao instalar um novo navegador, o usuário percebe que ao clicar em links, arquivos executáveis são baixados automaticamente sem confirmação. Isso pode indicar:

- a) Proxy configurado incorretamente
- b) Configuração de segurança comprometida ou malware instalado
- c) Navegador desatualizado
- d) Antivírus bloqueando páginas seguras
- e) Driver de rede mal instalado

CONHECIMENTOS GERAIS DO SESC

16) De acordo com sua visão institucional, o Sesc busca:

- a) Ser uma entidade de referência nacional no fortalecimento das relações sociais e do desenvolvimento educacional coletivo.
- b) Consolidar-se como um agente de transformação social por meio da promoção do bem-estar, da cultura e da qualidade de vida.
- c) Atuar como órgão complementar às políticas públicas de assistência e educação, com foco em públicos prioritários.
- d) Tornar-se reconhecido como provedor de soluções sociais e educacionais para o setor produtivo nacional.
- e) Exercer liderança no atendimento de demandas emergenciais por meio de inovação e parcerias institucionais.

17) O Sesc tem como objetivo primordial:

- a) Criar condições para o desenvolvimento pessoal e coletivo por meio da educação, da cultura, do lazer e da saúde.
- b) Estimular a transformação do trabalhador em sujeito ativo no mercado por meio da qualificação social.
- c) Fomentar, de forma complementar, ações públicas de bem-estar, com vistas à produtividade e ao civismo.
- d) Garantir que os trabalhadores do comércio tenham acesso prioritário aos serviços essenciais da instituição.
- e) Contribuir para a consolidação de uma sociedade mais justa por meio do fortalecimento institucional do setor terciário.

18) Sobre o público atendido pelo Sesc, é correto afirmar que:

- a) Embora tenha como foco os trabalhadores do comércio e seus dependentes, o Sesc também oferece ações abertas ao público em geral, conforme critérios institucionais.
- b) A atuação do Sesc limita-se ao atendimento de públicos que mantenham vínculo formal com empresas do setor terciário.
- c) O acesso aos serviços do Sesc está condicionado à filiação sindical e à comprovação de vínculo empregatício.
- d) A prioridade do Sesc é atender grupos vulneráveis de baixa renda com ou sem vínculo com o comércio.
- e) A política de atendimento do Sesc considera exclusivamente a população economicamente ativa e dependente legal.

19) O Sesc realiza ações em comunidades carentes por meio de:

- a) Convênios com ONGs e associações comunitárias para execução de políticas públicas de base territorial.
- b) Parcerias com órgãos públicos locais voltados à assistência social e aos direitos humanos.
- c) Núcleos de inclusão social fixos coordenados por sindicatos patronais e operários do comércio.
- d) Unidades escolares temporárias em zonas urbanas periféricas com alta densidade populacional.
- e) Estruturas móveis especializadas e projetos integrados de ação social, articulados com as unidades regionais.

20) O Sesc é mantido financeiramente, de acordo com sua estrutura institucional, principalmente por meio de:

- a) Contribuições facultativas de empresas do setor terciário, organizadas em consórcios vinculados aos sindicatos patronais.

- b) Recursos vinculados ao orçamento da União, destinados à execução de programas sociais de interesse coletivo.
- c) Contribuição social de natureza compulsória, incidente sobre a folha de pagamento das empresas do comércio e repassada via Sistema S.
- d) Parcerias estratégicas com o Ministério da Cidadania e demais órgãos de proteção social vinculados ao governo federal.
- e) Repasse de verbas provenientes do Imposto sobre Serviços (ISS), conforme legislação municipal específica.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) Em contextos de cobertura espontânea negativa, a produção de um press release reativo deve ser conduzida com base em princípios técnico-comunicacionais. Qual das alternativas abaixo representa a estratégia mais adequada para mitigar ruído e preservar a imagem institucional, considerando o modelo de duplo fluxo comunicacional e os efeitos de framing da mídia?

- a) Reforçar o histórico da instituição, minimizar o problema e direcionar a solução como já em andamento.
- b) Reconhecer o problema com linguagem assertiva, apresentar dados verificáveis e antecipar medidas corretivas sem agressividade retórica.
- c) Questionar indiretamente a abordagem da imprensa e sugerir outros focos possíveis dentro da pauta institucional.
- d) Responder com base na neutralidade absoluta, omitindo valores institucionais para evitar parecer parcial.
- e) Adotar tom técnico e impessoal, com foco exclusivo nos fatos, sem considerar reações do público externo.

22) Em relação à elaboração de pontos de discussão para media training institucional, qual alternativa apresenta a composição mais eficaz sob a ótica da retórica estratégica, alinhada ao ethos organizacional e ao modelo de comunicação dialógica?

- a) Construção de mensagens padronizadas, com apelo emocional e informalidade como forma de aproximação do público.
- b) Seleção de argumentos baseados no ethos pessoal do porta-voz, buscando autenticidade em detrimento da consistência institucional.
- c) Estruturação de mensagens temáticas com argumentos graduados, embasamento factual e vocabulário técnico-mediado.
- d) Desenvolvimento de respostas improvisadas com base em simulações espontâneas e adaptação conforme o público.

e) Organização de tópicos genéricos, com foco na repetição de termos-chave institucionais para memorização.

23) Durante a análise do clipping de mídia, uma organização observa aumento de menções neutras em veículos de baixa penetração e queda de menções positivas em veículos de alta relevância. Qual interpretação mais alinhada aos princípios da mensuração de retorno em Assessoria de Imprensa?

- a) O aumento de menções neutras indica melhora no reconhecimento institucional, compensando a queda qualitativa.
- b) A queda nas menções positivas de alto impacto deve ser relativizada, pois o volume total de inserções se mantém estável.
- c) A baixa relevância editorial das menções neutras não contribui significativamente para o valor de mídia espontânea, exigindo reequilíbrio de esforço nos veículos estratégicos.
- d) A neutralidade das menções garante ausência de crise reputacional, sendo sinal positivo para a comunicação.
- e) A distribuição de menções entre níveis de mídia não afeta a construção de imagem se os valores absolutos forem positivos.

24) A produção de comunicados à imprensa deve atender a requisitos específicos de linguagem, conteúdo e contexto. Considerando uma situação de denúncia falsa amplamente veiculada, qual abordagem é tecnicamente mais eficaz para redação do comunicado oficial?

- a) Reafirmação dos valores institucionais e foco na rejeição emocional da acusação, visando reconquistar a confiança pública.
- b) Uso de linguagem jurídica e citação de dispositivos legais como forma de autoproteção comunicacional.
- c) Foco exclusivo na demonstração da inconsistência da acusação, evitando manifestar qualquer emoção institucional.
- d) Apresentação objetiva dos fatos, refutação com provas documentais e reafirmação do compromisso com a transparência.
- e) Silêncio estratégico por 24h para avaliar a repercussão antes de qualquer manifestação pública.

25) Em uma situação em que a assessoria de imprensa precisa articular um encontro entre um jornalista e o principal porta-voz da instituição para tratar de uma pauta sensível, qual dos seguintes elementos deve ser considerado prioritário na condução da mediação, conforme os princípios de comunicação estratégica e gestão de imagem?

- a) Garantir que o jornalista receba antecipadamente o release institucional com o posicionamento padrão, sem a necessidade de responder perguntas adicionais.
- b) Controlar previamente todas as perguntas da entrevista para evitar exposição do porta-voz a temas inesperados.
- c) Escolher como porta-voz um profissional técnico que domine o conteúdo, ainda que sem treinamento em media training.
- d) Priorizar a formalidade da conversa e o tempo disponível do jornalista, ainda que o porta-voz esteja despreparado para a abordagem.
- e) Definir previamente os objetivos comunicacionais da entrevista, preparar o porta-voz com base em perguntas prováveis e manter abertura controlada ao jornalista.

26) Em termos de elaboração técnica de press release, sob o ponto de vista da eficácia comunicacional e da lógica jornalística, qual estrutura textual é mais apropriada para favorecer a publicação espontânea em veículos de imprensa?

- a) Redação de caráter publicitário, focada em promover atributos institucionais subjetivos e valorativos.
- b) Organização em tópicos curtos, com chamadas em caixa alta e linguagem de marketing direto.
- c) Redação linear com título objetivo, lead contendo os elementos essenciais (o quê, quem, quando, onde, por que e como), desenvolvimento com contextualização e final com dados de contato.
- d) Texto construído com foco na missão da organização e encadeamento narrativo com apelo emocional.
- e) Redação técnica com linguagem institucionalizada e parágrafos longos, priorizando profundidade.

27) Um plano de comunicação institucional precisa articular o diagnóstico de imagem com os objetivos estratégicos organizacionais. Em uma situação em que há baixa percepção de coerência entre discurso e prática institucional, qual abordagem melhor atende às exigências de um plano robusto?

- a) Reorganizar os objetivos comunicacionais com base em escuta qualificada e análise de dissonâncias simbólicas identificadas no diagnóstico.
- b) Reformular os valores institucionais para alinhamento com as percepções predominantes dos públicos.
- c) Ampliar o investimento em mídia paga com foco em visibilidade e reforço da narrativa institucional.
- d) Revisar os canais de comunicação para maior alcance, priorizando redes sociais com alto engajamento.
- e) Produzir campanhas de reposicionamento institucional centradas em depoimentos de colaboradores-chave.

28) Em uma campanha institucional que visa fortalecer a credibilidade e a legitimidade pública da organização, qual diretriz discursiva representa a escolha mais estratégica, considerando os princípios da retórica institucional e da lógica argumentativa da comunicação pública?

- a) Utilizar storytelling com foco em narrativas de superação interna como símbolo da resiliência organizacional.
- b) Priorizar a disseminação de conteúdos técnicos validados por fontes internas de autoridade.
- c) Articular dados verificáveis, reconhecimento externo e evidências de impacto com consistência narrativa e prova social.
- d) Reforçar o compromisso institucional com o interesse público por meio de slogans e frases de efeito.
- e) Promover a personalização da imagem da instituição por meio da figura do porta-voz em campanhas visuais e vídeos curtos.

29) No processo de definição dos públicos estratégicos em um plano de comunicação, o analista identifica grupos com alta influência simbólica, mas baixa frequência de interação institucional. Qual estratégia mais adequada para tratá-los no planejamento, considerando os modelos de mapeamento e ativação de públicos?

- a) Inserir esses públicos em ações de baixo custo e comunicação automatizada, mantendo vigilância reputacional passiva.
- b) Desenvolver estratégias de engajamento seletivo e monitoramento discursivo qualificado, priorizando escuta e valorização simbólica.
- c) Reclassificar os públicos como secundários e redirecionar os recursos para públicos com maior responsividade.
- d) Planejar ações de visibilidade intensiva com foco em persuasão direta, mesmo sem interação anterior significativa.
- e) Promover campanhas publicitárias voltadas a esse público, utilizando linguagem de reforço institucional genérico.

30) Ao realizar um diagnóstico de imagem, a equipe de comunicação identificou que a percepção institucional oscila conforme o canal de exposição utilizado. Em um plano de comunicação institucional robusto, qual encaminhamento analítico mais adequado deve orientar a reformulação estratégica?

- a) Padronizar todas as mensagens em tom neutro para reduzir dissonância comunicacional entre canais.

- b) Mapear a influência contextual dos canais sobre a percepção e reorganizar os conteúdos conforme seus perfis discursivos.
- c) Priorizar os canais com maior volume de acessos e suspender a veiculação nos de menor alcance.
- d) Realinhar o planejamento com base nas pautas mais populares em cada canal de mídia espontânea.
- e) Definir como estratégia a intensificação de ações em canais controlados, minimizando dependência externa.

31) Durante a fase de definição dos objetivos de um plano de comunicação institucional, a equipe sugere metas como “fortalecer a imagem institucional” e “melhorar a relação com o público”. Considerando os princípios do planejamento estratégico em comunicação, qual análise é mais adequada?

- a) Os objetivos estão bem formulados por indicarem ações desejadas e qualitativas.
- b) As metas propostas são abrangentes, o que favorece a adaptação ao longo do processo.
- c) A redação está correta, pois garante liberdade criativa na execução do plano.
- d) A abordagem é adequada se combinada a indicadores de satisfação do público externo.
- e) Os objetivos carecem de operacionalização e precisão estratégica, devendo ser desdobrados em metas específicas, mensuráveis e temporalizadas.

32) Uma instituição pública deseja executar um plano de comunicação institucional focado na construção de legitimidade social. Qual entre as seguintes abordagens representa a articulação mais estratégica para esse objetivo?

- a) Campanha baseada em marketing de conteúdo com apelo emocional e linguagem informal.
- b) Integração de ações de transparência ativa, escuta qualificada e exposição de impactos sociais concretos em canais acessíveis.
- c) Consolidação de autoridade técnica por meio de dados internos em peças digitais especializadas.
- d) Fortalecimento da imagem da alta gestão institucional como símbolo de credibilidade.
- e) Segmentação de campanhas por faixa etária e nicho demográfico para maior penetração em redes sociais.

33) Ao revisar uma matéria jornalística institucional, o analista identifica o uso reiterado de formas passivas, pronomes indefinidos e generalizações anafóricas. A permanência desses recursos compromete especialmente:

- a) A coesão sequencial e o paralelismo estrutural do texto.

- b) A clareza referencial e a objetividade temática da narrativa.
- c) A organização lógica das sentenças e a adequação sintática.
- d) A atribuição de agência discursiva e a transparência da informação noticiada.
- e) A normatização vocabular e a fluência estilística no gênero institucional.

34) Uma matéria institucional enviada à imprensa apresenta o seguinte lead: “Com o intuito de promover uma experiência diferenciada ao seu público, o Sesc-DF realizou na última semana uma belíssima programação voltada à arte e ao bem-estar.” Assinale a crítica mais precisa a esse lead:

- a) Excesso de informações em uma única frase, prejudicando a inteligibilidade.
- b) Uso indevido de adjetivos valorativos e vocabulário excessivamente subjetivo.
- c) Violação simultânea dos princípios de objetividade, linguagem denotativa e neutralidade editorial.
- d) Estrutura sintática inadequada ao padrão noticioso do jornalismo institucional.
- e) Falta de coerência entre a finalidade institucional e o tipo de ação reportada.

35) Na elaboração de um comunicado de imprensa, a opção por expressões como “o Sesc-DF está plenamente comprometido com os mais elevados padrões de integridade” revela uma tentativa de reforçar:

- a) A autoridade institucional por meio da repetição de construções hiperbólicas.
- b) O caráter ético da entidade com base em estratégias de superlativação lexical.
- c) Um ethos institucional calcado na intensificação modal e na legitimação do discurso.
- d) O caráter objetivo da instituição com base em afirmações generalizantes.
- e) O engajamento simbólico da marca com expressões de pertencimento e afeto.

36) Em uma nota oficial sobre um caso de denúncia infundada, o trecho “refutamos com veemência quaisquer alegações sem lastro fático” é redigido com base em qual estratégia de linguagem?

- a) Apelo à emotividade e uso de modalizadores opinativos.
- b) Marcação do ponto de vista institucional com modalização enfática e registro formal.
- c) Recurso à ambiguidade controlada e vocabulário retórico.

- d) Adoção de eufemismos e estruturas elípticas.
- e) Coesão sequencial marcada por termos de intensificação lógica.

37) Em revisão de conteúdo institucional, o analista encontra a frase: “A programação iniciou-se ontem e continua durante o mês, contemplando todas as faixas etárias e expressões culturais.” Qual crítica técnica mais precisa pode ser feita?

- a) A combinação entre verbo pronominal, generalização e enumeração enfática compromete a precisão e a concisão jornalística.
- b) A frase possui termos redundantes que fragilizam a economia textual.
- c) A organização sintática do período prejudica a adequação ao público-alvo.
- d) A progressão temática é interrompida pela presença de conectivos excessivos.
- e) A voz verbal passiva analítica fragiliza a clareza da proposição.

38) Em relação à coesão referencial e progressão temática, qual alternativa apresenta um erro mais sutil, porém grave, em uma sequência de parágrafos institucionais?

- a) “A instituição realizou o evento. O projeto foi um sucesso.”
- b) “Os participantes relataram satisfação. A organização destacou os resultados.”
- c) “O Sesc-DF realizou a oficina. A equipe avaliou como positiva.”
- d) “O programa aconteceu no fim de semana. O público compareceu em peso.”
- e) “A campanha alcançou os objetivos. Os dados confirmam sua eficácia.”

39) Durante uma análise de redes sociais, o analista observa que uma postagem institucional com alto número de curtidas teve uma taxa mínima de compartilhamentos e comentários. Em termos de valor estratégico para a reputação e engajamento, qual interpretação é mais alinhada às diretrizes avançadas de comunicação digital?

- a) A postagem apresentou bom desempenho de visibilidade, indicando eficácia comunicacional moderada.
- b) O alto número de curtidas compensa a baixa interação verbal, sendo suficiente para aferir impacto.
- c) O comportamento de curtidas passivas sugere envolvimento superficial, indicando baixa reverberação simbólica e frágil apropriação pública da mensagem.
- d) A baixa taxa de comentários não compromete o valor da peça, desde que o alcance total seja elevado.

e) A ausência de compartilhamentos é típica em peças institucionais e não prejudica a imagem digital.

40) Em situação de crise reputacional online, o gestor de redes sociais propõe respostas padronizadas, com tom neutro, replicadas em todos os canais. Considerando as exigências da comunicação dialógica e do ethos digital, qual crítica técnica é mais pertinente?

- a) O uso de mensagens neutras reduz o risco jurídico, sendo a melhor estratégia.
- b) A padronização excessiva pode violar a expectativa de responsividade, enfraquecer o ethos relacional e acentuar a percepção de robotização institucional.
- c) A repetição de posicionamentos em canais distintos garante coerência e continuidade discursiva.
- d) A neutralidade discursiva assegura isenção, sendo recomendada em contextos de crise.
- e) A uniformização da linguagem permite manter o foco nos fatos, evitando desvios interpretativos.

41) Em relação ao monitoramento de redes sociais, a análise qualitativa das menções deve considerar fatores como:

- a) Volume bruto de comentários, frequência de hashtags e alcance orgânico dos conteúdos.
- b) Número de respostas institucionais, velocidade de reação da equipe e total de citações cruzadas.
- c) Incidência de reações negativas, tempo de permanência no post e taxa de cliques.
- d) Polaridade discursiva, grau de viralização, presença de ironia e ambivalência linguística nos comentários.
- e) Total de curtidas negativas, fluxo de engajamento espontâneo e volume de impressões.

42) Um analista propõe a produção de conteúdo em formatos diversos (carrossel, reels, vídeos curtos, textos) para um mesmo tema institucional. Em termos de coesão comunicacional e experiência do usuário, qual diretriz estratégica deve orientar essa abordagem?

- a) A variedade deve ser acompanhada de curadoria semântica e sintática, preservando a identidade da mensagem e o foco narrativo transmidial.
- b) A diversidade de formatos garante maior alcance e convergência digital, mesmo sem padronização discursiva.
- c) O conteúdo deve ser fragmentado em peças autônomas e estilisticamente distintas para facilitar segmentação de público.
- d) A replicação de roteiros deve seguir critérios técnicos de SEO e entrega algorítmica.
- e) Cada formato deve seguir um discurso próprio, respeitando a linguagem nativa de cada canal.

43) No contexto do atendimento à imprensa por redes sociais, a escolha entre mensagens públicas e privadas (directs ou inbox) deve observar que:

- a) A interação privada garante segurança jurídica e minimiza crises de imagem.
- b) O canal privado é mais eficiente em estabelecer vínculo e confidencialidade com jornalistas.
- c) A exposição pública deve ser evitada em qualquer situação que envolva críticas ou denúncias.
- d) Mensagens públicas fortalecem o controle de narrativa e devem ser sempre priorizadas em casos de alto engajamento.
- e) A decisão deve levar em conta o grau de institucionalização da demanda, a expectativa de transparência e o valor simbólico da visibilidade comunicacional.

44) Ao elaborar o plano de atuação em redes sociais para o Sesc-DF, o analista define como diretriz o uso de linguagem adaptada por canal (LinkedIn, Instagram, Twitter), mantendo coerência institucional. Do ponto de vista da gestão da identidade discursiva, qual princípio deve guiar essa modulação?

- a) Uniformização de tom e vocabulário institucional, independentemente da plataforma.
- b) Adaptação total da linguagem ao estilo da audiência, com flexibilização dos valores de marca.
- c) Consistência de valores, estilo e posicionamento, com flexibilidade estratégica nos registros e formatos por canal.
- d) Variação sintática e semântica conforme métricas de engajamento de cada rede.
- e) Preservação do conteúdo central e permissão de múltiplas vozes narrativas independentes.

45) Em uma crise de reputação causada por falha de prestação de serviço, a assessoria de comunicação opta por um posicionamento que prioriza linguagem empática, contextualização técnica e compromisso com soluções. Qual é a principal vantagem estratégica dessa abordagem?

- a) Permite neutralizar a cobertura jornalística negativa com retórica emocional e informativa.
- b) Garante equilíbrio entre o ethos institucional, a percepção pública e a expectativa de responsabilização.
- c) Reduz a exposição do erro e minimiza riscos jurídicos com linguagem atenuada.
- d) Favorece a condução da crise para o eixo técnico, despersonalizando a narrativa.
- e) Reposiciona a organização de forma reativa, sem admitir erro formal.

46) Em uma coletiva de imprensa durante uma crise, o porta-voz é confrontado com perguntas provocativas e interrompe a resposta com ironia. Do ponto de vista da imagem institucional, essa postura implica:

- a) Autenticidade comunicacional que pode ser bem recebida por públicos mais críticos.
- b) Reforço do controle narrativo por meio de recursos retóricos de defesa.
- c) Subversão estratégica da assimetria comunicacional típica da crise.
- d) Ruptura formal da narrativa dominante, sem danos objetivos à reputação.
- e) Risco de ruptura do ethos de autoridade e racionalidade, gerando deslegitimação discursiva.

47) Durante a avaliação de riscos reputacionais, a equipe da assessoria de imprensa propõe realizar análise de vulnerabilidades discursivas. Qual entre os aspectos a seguir deve ser privilegiado nesse processo?

- a) Fragilidade da base jurídica da posição institucional.
- b) Volume de cobertura negativa nos últimos ciclos de mídia.
- c) Inconsistência entre o discurso oficial e o histórico de ações verificáveis da organização.
- d) Grau de polarização política do tema em redes sociais.
- e) Número de reclamações formais registradas por usuários impactados.

48) Em resposta a uma crise gerada por denúncia pública, a assessoria opta por não usar expressões como “lamentamos profundamente” ou “nos solidarizamos”, preferindo dados e medidas técnicas. Do ponto de vista da estratégia comunicacional, essa decisão:

- a) Pode ser percebida como fria, tecnocrática e distante da dimensão simbólica da crise, afetando o vínculo com a opinião pública.
- b) Afirma autoridade técnica e reduz risco de judicialização por admissão emocional de culpa.
- c) Demonstra transparência objetiva e atende à expectativa pública de reparação imediata.
- d) Minimiza a chance de distorção do discurso por jornalistas.
- e) Estabelece um modelo de racionalidade pública adequado à lógica institucional.

49) Uma das características de porta-vozes eficientes em cenários de crise institucional é:

- a) Domínio técnico absoluto sobre os temas em debate.
- b) Capacidade de improviso e informalidade sob pressão.

- c) Habilidade em modular o discurso entre empatia, precisão e aderência à narrativa institucional.
- d) Postura defensiva para evitar deslizamentos discursivos.
- e) Capacidade de interromper jornalistas com firmeza para controlar a pauta.

50) Ao analisar a repercussão de um episódio crítico, a assessoria identifica que a narrativa adversa teve maior viralização do que o conteúdo oficial da instituição. Qual ação imediata mais alinhada à gestão da crise deve ser tomada?

- a) Solicitar a remoção do conteúdo adverso por vias legais.
- b) Aumentar o investimento em mídia paga para promover o conteúdo institucional.
- c) Reconstruir o discurso com base na análise do conteúdo viral, ajustando tom e estratégia sem comprometer a integridade institucional.
- d) Descredibilizar publicamente os emissores da narrativa adversa.
- e) Replicar integralmente o conteúdo institucional nos perfis dos gestores.

Boa Prova.

