



PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 04/2019

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

QUESTÕES OBJETIVAS

Questão 01 – **ANULADA**

Questão 02 – **A**

Questão 03 – **C**

Questão 04 – **D**

QUESTÕES DISCURSIVAS

5) Trabalhar em uma assessoria de comunicação requer do profissional de jornalismo atenção a algumas regras básicas de ação. No caso de situações de crise, enumere, no mínimo, cinco recomendações essenciais que devem ser consideradas pelo assessor:

Há diversas recomendações importantes que devem ser consideradas em momentos de crise de imagem, dentre elas, podemos citar:

- Agir com rapidez;
- Criar/convocar Comitê de Crise;
- Realizar levantamento completo da situação, compilando dados, números e informações atualizadas;
- Definir um porta-voz e prepará-lo;
- Estabelecer o melhor meio para posicionamento da empresa;
- Elaborar mensagens-chave com base em informações verdadeiras e confiáveis para todos os stakeholders, inclusive público interno;
- Mostrar empatia, dando assistência às pessoas envolvidas na crise, se for o caso.
- Realizar monitoramento da mídia;

6) SITUAÇÃO PROBLEMA:

- O Senac Rio Grande do Norte irá lançar o Programa Senac Comércio.
- A iniciativa tem como objetivo oferecer trilhas de cursos estratégicas para empresas, buscando o desenvolvimento da tecnologia, inovação e inteligência em negócios para aumentar as vendas e o engajamento dos clientes.
- O Programa Senac Comércio traz como slogan “a experiência vende” e está organizado de acordo com os seguintes eixos: marketing e vendas, logística, finanças e comércio exterior.
- Foram criados 110 cursos, constituídos em trilhas. O empresário pode acessar o site rn.senac.br/comercio e escolher o curso específico para os seus colaboradores. A partir deste



contato, ele será encaminhado a um consultor do Senac, que vai fazer um estudo da realidade da empresa e customizar o curso de acordo com a necessidade.

- Este programa vem sendo pensado desde 2017, quando o Senac reuniu empresários para melhor compreender a necessidade das empresas, em resposta a uma série de reclamações e protestos de associações e federações patronais, que solicitavam novos programas de qualificação com foco nas empresas que atuam no varejo. O tema, inclusive, teve ampla repercussão na mídia local.
- O lançamento irá ocorrer no dia 01 de agosto, data em que se comemora o Dia do Comerciante, no auditório do Hotel-Escola Senac Barreira Roxa (Via Costeira, Natal).
- O evento terá uma palestra de Alexandre Tadeu da Costa – CEO da Cacau Show, que falará sobre o tema “A experiência vende”.
- Estão confirmados os principais empresários do estado no evento. A previsão de público é de 300 pessoas.
- Estarão presentes: O diretor regional do Senac RN, Raniery Pimenta; a governadora do estado; o prefeito de natal; o presidente do Sistema Fecomércio RN.

6.1) Release de divulgação do evento, incluindo proposta de citação para o presidente do sistema Fecomércio RN;

Conforme enunciado, o foco do release é a Divulgação do Evento de Lançamento do Programa Senac Comércio, neste caso, o texto deverá trabalhar este foco prioritariamente, seguindo a estrutura de:

- Título (indicando um “gancho” relevante dentro do contexto da ação)
- Subtítulo ou linha-fina
- Lide que responda às perguntas: Quem?; O quê?; Onde?; Quando?; Como?; Por quê?
- Citação indicada ao presidente do Sistema Fecomércio RN, Marcelo Fernandes de Queiroz
- Informações sobre o Programa Senac Comércio
- Dados do site onde os jornalistas e empresários podem obter mais informações
- Serviço
- Assinatura da Assessoria de Imprensa

Cabe, ainda, ao assessor de imprensa analisar e selecionar as informações estratégicas para divulgação das ações institucionais. Desse modo, não é recomendado que, no release, seja retomada a problemática de reclamações e protestos de associações e federações patronais citados no enunciado. O (a) candidato (a) deverá analisar a pertinência de citação ao dado de que o programa está sendo formatado desde 2017, uma vez que isso pode demonstrar lentidão da entidade em inovar seu portfólio e atender sua clientela.



A presença do empresário e CEO da Cacau Show, Alexandre Tadeu da Costa, é o destaque do evento, com o objetivo de atrair o público de empresários, de modo que deve constar em lugar de destaque no release (título, subtítulo ou lide).

Em todo o texto, deverá ser priorizada uma linguagem direta, informativa, sem o uso de adjetivos, a exceção da citação do executivo solicitada no enunciado.

Serão observadas as regras da norma culta do português.

6.2) Textos para postagens nos perfis oficiais da empresa, nas seguintes redes sociais: Instagram e Facebook, de acordo com as caracterizas de cada um desses canais;

- O (a) candidato (a) poderá propor uma sequência de textos, com o objetivo de reforçar a divulgação do lançamento do Programa Senac Comércio; ou um texto para postagem em cada um dos canais citados. Para uma boa avaliação, deverá ser considerado:
- Redigir uma chamada atrativa, despertando a atenção do interlocutor;
- Priorizar uma linguagem direta;
- Utilizar hashtags;
- Indicação do site do Programa Senac Comércio, como forma de informar a audiência.
- Observar regras da norma culta do português.
- Não retomar a problemática de reclamações e protestos de associações e federações patronais citados no enunciado.

6.3) Proposta do roteiro para a solenidade, considerando o melhor formato de evento, a partir do briefing apresentado.

Para avaliação desta questão, deve-se reforçar que roteiro é a descrição do que vai ocorrer no evento, enquanto o script é o texto a ser lido pelo mestre de cerimônia.

Como profissional de comunicação, o (a) candidato (a) deverá propor um roteiro que proporcione aos convidados uma experiência diferenciada com a marca da Instituição e com o programa que será lançado.

Conforme enunciado, é preciso observar o “melhor formato de evento, a partir do briefing apresentado”, desse modo, o candidato deverá propor estratégias para melhor se comunicar com este público, tais como: utilização de vídeo, kits para os participantes, talk show, possibilidades de interação entre os convidados, dentre outros.

Sobre o roteiro da cerimônia, há algumas possibilidades que podem ser sugeridas, as quais devem levar em consideração as regras de cerimonial e protocolo, sobretudo a correta precedência, observando-se as especificidades de um evento privado.

Há duas autoridades do Sistema Fecomércio RN, Sesc e Senac confirmadas no evento. Deste modo, pela ordem hierárquica, deve-se privilegiar a fala ao presidente do Sistema, em detrimento do diretor regional do Senac.

A seguir, dois modelos básicos de roteiros possíveis:



MODELO 01

- 1) Abertura do Evento pelo mestre de cerimônia;
- 2) Vídeo de Apresentação do Programa Senac Comércio;
- 3) Composição do Dispositivo de autoridades (com participação da Governadora do Estado, Presidente do Sistema Fecomércio, Prefeito de Natal, Álvaro Dias, Diretor Regional do Senac, Raniery Pimenta);
- 4) Fala do Presidente do Sistema Fecomércio RN;
- 5) Fala da Governadora;
- 6) Desmontagem do Dispositivo;
- 7) Palestra do CEO da Cacau Show;
- 8) Encerramento da cerimônia;
- 9) Coquetel com música ambiente em um espaço onde os empresários poderão obter outras informações sobre o Programa junto à equipe comercial do Senac.

MODELO 02

- 1) Abertura do Evento pelo mestre de cerimônia;
- 2) Vídeo de Apresentação do Programa Senac Comércio;
- 3) Composição do Dispositivo de autoridades (com participação da Governadora do Estado, Presidente do Sistema Fecomércio, Prefeito de Natal, Álvaro Dias, Diretor Regional do Senac, Raniery Pimenta);
- 4) Fala do presidente Marcelo Queiroz;
- 5) Fala da Governadora;
- 6) Desmontagem do Dispositivo;
- 7) Palestra do CEO da Cacau Show;
- 8) Debate mediado pelo presidente do Sistema Fecomércio RN, com a participação do palestrante e dois empresários do segmento do varejo;
- 9) Encerramento da cerimônia;
- 10) Coquetel com música ambiente em um espaço onde os empresários poderão obter outras informações sobre o Programa junto à equipe comercial do Senac.

Salienta-se que a fala de encerramento poderá ser feita pelo presidente do Sistema Fecomércio RN. Por se tratar de evento privado, é prerrogativa do anfitrião falar por último ou ceder a última fala à maior autoridade presente.

Natal/RN, 01 de agosto de 2019.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN
Gerência de Desenvolvimento de Pessoas