

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
(ANATEL)

CARGO 7: ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES – ESPECIALIDADE: MÍDIA DIGITAL

PROVA DISCURSIVA  
DISSERTAÇÃO

APLICAÇÃO: 14/9/2014

**PADRÃO DE RESPOSTA**

Espera-se que o candidato redija texto dissertativo acerca do impacto das tecnologias digitais na sociedade contemporânea, conforme as especificações a seguir.

**Poder do consumidor na era digital no âmbito da comunicação mercadológica das empresas**

Consumidores ou usuários podem definir quando, onde e como irão se relacionar com a empresa anunciante ou com qualquer material de comunicação dela. Os consumidores têm papel ativo e interagem com as empresas e entre eles. Eles podem coproduzir a informação. Acesso à informação, interatividade e experiência positiva ou negativa são conceitos-chave no relacionamento com as empresas.

**Uso das mídias digitais em ações de marketing pelas empresas no que se refere à convergência e à crossmídia (transmídia)**

Deve-se abordar a justificativa do modo como as empresas usam as mídias (páginas digitais, realidade virtual ou aumentada, tecnologias móveis, redes sociais e plataformas de busca e de entretenimento) para fins de marketing. A convergência e a crossmídia devem ser usadas na justificativa, podendo utilizar mídias online e offline, mas desde que se contextualize o uso de mídias digitais.

**Exemplo de métricas e implicações da mensuração dos resultados das ações de marketing em mídias digitais pelas empresas**

O candidato precisa citar e discorrer as implicações de métricas sobre efetividade em *email marketing*, *mobile marketing*, em redes sociais e *marketing* de busca. Esses indicadores são usados para mensurar os resultados empresariais vindos das comunicações em mídias digitais, geralmente, embasando futuras decisões de gestores e colaboradores para corrigirem erros ou continuarem nos acertos e podem fazer parte do contexto de planejamento de comunicação. São inúmeras métricas que podem ser citadas e discorridas, desde que se pontue às implicações de mensuração de resultados.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
(ANATEL)

CARGO 7: ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES – ESPECIALIDADE: MÍDIA DIGITAL

PROVA DISCURSIVA  
QUESTÃO 1

APLICAÇÃO: 14/9/2014

**PADRÃO DE RESPOSTA**

Espera-se que o candidato defina governo eletrônico e discorra sobre sua importância para a boa comunicação governamental, destacando a relevância do espaço virtual no controle da transparência do governo brasileiro e a transparência na informação como pressuposto de cidadania, participação e controle social pela comunidade.

**Definição de governo eletrônico e sua importância para a boa comunicação governamental**

Governo eletrônico: plataforma tecnológica que se vale de uma rede mundial interconectada de dados, que permite gerar espaços de participação social que correspondem à cidadania, em uma inter-relação multifacial entre governo e cidadãos, com o objetivo de conseguir uma forma de governo mais participativa, ágil, eficiente.

**Relevância do espaço virtual no controle da transparência do governo brasileiro**

O governo eletrônico por meio do espaço virtual atende aos princípios de participação democrática, transparência administrativa, incorporação de avanços tecnológicos e aprimoramento dos agentes por meio da cadeia de informação, e satisfação na relação entre Estado e cidadão.

**Transparência na informação como pressuposto de cidadania, participação e controle social pela comunidade**

Além de facilitar as comunicações, o acesso à informação e à transparência ajuda a desenvolver a democracia, a participação cidadã e o combate a corrupção, a democratização do conhecimento, e a inclusão digital para o desenvolvimento de uma consciência mais cidadã.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
(ANATEL)

CARGO 7: ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES – ESPECIALIDADE: MÍDIA DIGITAL

PROVA DISCURSIVA  
QUESTÃO 2

APLICAÇÃO: 14/9/2014

**PADRÃO DE RESPOSTA**

Espera-se que o candidato redija texto dissertativo acerca dos elementos que interagem com o texto produzido na Web e a herança do texto impresso, abordando, necessariamente, os aspectos a seguir especificados.

**Lógica do triângulo invertido**

O texto produzido na Web ainda traz a herança de outros meios mais tradicionais, como é o caso da produção textual impressa. Algumas dessas características se acentuaram, como a presença da lógica do triângulo invertido para delimitar a ordem de exposição de temas mediante a sua relevância. Os textos *online* tendem a ser mais curtos que os do meio impresso, respeitando o espaço dos diversos anteparos de onde são exibidos, como telas, celulares e outros dispositivos móveis. Esta característica reforça a importância da disposição das informações como um triângulo invertido.

**Hiperlink e imagem**

Os textos de meios mais tradicionais também apresentam relação com elementos exteriores e, por vezes, não verbais, como é o caso de imagens ilustrativas em publicações. As imagens também compõem o universo da construção do texto para a Web. As imagens podem ser fotografias ou até mesmo filmadas (vídeos), que vão além da mera ilustração. Esses elementos reforçam, ou emprestam lastro histórico ao assunto tratado no texto central. A possibilidade de acessar esses conteúdos e seus marcadores são chamados *hiperlinks*.

**Interação via comentários**

A interação a partir de comentários em textos na Web oferece a possibilidade de inserção de textos, imagens, vídeos e *hiperlinks*. A exposição desses comentários é avalizada por um moderador, que pode não permiti-los ou retirá-los do ar.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
(ANATEL)

CARGO 7: ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES – ESPECIALIDADE: MÍDIA DIGITAL

PROVA DISCURSIVA  
QUESTÃO 3

APLICAÇÃO: 14/9/2014

**PADRÃO DE RESPOSTA**

Espera-se que o candidato discorra sobre as características presentes nos sítios de redes sociais, abordando, necessariamente, os aspectos a seguir especificados.

**Criação de perfis**

Os perfis são públicos ou semipúblicos dentro de um sistema limitado, com o objetivo de projetar uma imagem, estabelecendo-se uma identidade para os outros dentro desse sistema.

**Articulação de grupos**

As listas permitem a apresentação das redes sociais individuais e organizadas para um público específico, com a criação de um grupo de perfis conectados. As redes sociais permitem a articulação de uma lista de outros usuários com quem se compartilham conexões de forma a segmentar interesses comuns. Existe também o cruzamento da lista de conexões.

**Bate-papo**

O bate-papo foi o último mecanismo implementado no Facebook, por exemplo, e se constitui de mensagens instantâneas individuais, ou para membros mais restritos que os presentes nos grupos. Existem ainda sítios de redes sociais que tendem a um público mais específico.