



# Sumário

## Língua Portuguesa

1.1 Compreensão e intelecção de textos .....	1
1.2 Tipologia textual.....	12
1.3 Ortografia.....	26
1.4 Acentuação gráfica .....	41
1.5 Pontuação.....	47
1.6 Concordância nominal e verbal.....	56
1.7 Colocação pronominal .....	72
1.8 Regência nominal e verbal.....	79
1.9 Equivalência e transformação de estruturas .....	89
1.10 Paralelismo sintático .....	95
1.11 Relações de sinonímia e antonímia .....	99

## Raciocínio Lógico e Matemático

2.1 Princípios de contagem e probabilidade. 2.2 Arranjos e permutações. 2.3 Combinações.....	1
2.4 Operações com conjuntos. ....	20
2.5 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas). ....	30
2.6 Equações e inequações.....	57
2.7 Sistemas de medidas.....	94
2.8 Volumes.....	103
2.9 Compreensão de estruturas lógicas.....	114
2.10 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). ....	141
2.11 Estruturas lógicas. ....	152
2.12 Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais. ....	153

## Ética

3.1 Lei nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013.....	1
3.2 Compliance.....	8
3.3 Código de Ética da Apex-Brasil.....	11
3.4 Empresas Brasileiras no Exterior – Relacionamento com a Administração Pública Estrangeira, Políticas de Hospitalidade, Brindes e Presentes.....	18

# Legislação Aplicada aos Empregados da Apex-Brasil

4.1 Lei nº 10.668, de 14 de maio de 2003 – autoriza a instituição da Apex-Brasil. ....	1
4.2 Decreto nº 4584, de 5 de fevereiro de 2003 – institui a Apex-Brasil. ....	5
4.3 Estatuto Social da Apex-Brasil. ....	9
4.4 Regulamento de Licitações e de Contratos da Apex-Brasil. ....	17
4.5 Regulamento de Convênios da Apex-Brasil. ....	28
4.6 Regulamento de Patrocínios da Apex-Brasil. ....	34

## Redação Oficial

5.1 Manual de Redação da Apex-Brasil.....	1
---	---

## Microinformática

6.1 Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versão 7 ou superior). ....	1
6.2 Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versão 10 ou superior). ....	73
6.3 Aplicativos e procedimentos de internet e intranet. ....	248
6.4 Programas de navegação: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares.....	261
6.5 Sítios de busca e pesquisa na internet.....	311
6.6 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	318
6.7 Segurança da informação: procedimentos de segurança. 6.8 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall e antispyware). 6.9 Noções de vírus, worms e pragas virtuais. ....	333
6.10 Procedimentos de backup.....	365
6.11 Redes e mídias sociais. ....	376
6.12 Computação na nuvem (cloud computing) e armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).....	421
6.13 Dispositivos móveis.....	438

## Noções de Gestão de Projetos

7.1 Conceito e definição de projeto. 7.2 Diferenças e semelhanças entre projetos e trabalhos operacionais.....	1
7.3 Fatores críticos de sucesso.....	4
7.4 Relacionamento entre programas, objetivos estratégicos e metas.....	6
7.5 Ciclo de vida de projetos.....	10
7.6 Competências necessárias para gerenciamento de projetos .....	12

## Técnicas de Negociação

8.1 O papel da negociação na sociedade contemporânea.....	1
8.2 Métodos de solução de conflitos e a obtenção de resultados pessoais e organizacionais .....	2
8.3 Confiança recíproca e cooperação mútua.....	12
8.4 Principais visões sobre a negociação .....	16

8.5 Estratégias e táticas de negociação.....	16
8.6 Etapas de uma negociação.....	20
8.7 Ponto de equilíbrio na negociação .....	24
8.8 Superação de impasses e concessões / 8.9 Situações de conflito nas organizações .....	27

## Técnicas de Comunicação

9.1 Conceitos gerais sobre a comunicação.....	1
9.2 Comunicação verbal e não verbal.....	11
9.3 A influência das variáveis psicológicas na ação de falar em público. ....	18
9.4 Ruídos na comunicação.....	21
9.5 Técnicas de expressão oral em comunicação e de persuasão. ....	21
9.6 Design e tecnologia que envolvem apresentações. ....	26

## Conteúdo Específico

1 Serviços da Apex-Brasil. 1.1 Inteligência de mercado. 1.2 Qualificação empresarial. 1.3 Estratégia para internacionalização. 1.4 Promoção de negócios e imagem. 1.5 Atração de investimento.....	1
2 Planejamento Estratégico. 2.1 Impacto do planejamento estratégico nas organizações. ....	2
2.2 A missão organizacional. 2.3 A visão de futuro. ....	16
2.4 Avaliações dos ambientes interno e externo. ....	23
2.5 Objetivos estratégicos. ....	28
2.6 Criação, avaliação e seleção de estratégias. ....	32
2.7 Políticas e diretrizes. ....	32
2.8 Planos de ação e alocação de recursos. ....	39
2.9 Medição e avaliação do desempenho. ....	45
3 Gestão de processos organizacionais.....	56
3.1 Modelo de negócio e cadeia de valor.....	66
3.2 Gestão de operações e serviços.....	70
3.3 Levantamento e mapeamento de processos / 3.4 Representação e modelagem de processos / 3.5 Fluxo de processos .....	83
3.6 Análises quantitativa e qualitativa de processos de negócios e métodos de análise / 3.7 Oportunidades de melhoria .....	88
3.8 Ciclo PCDA (Plan-Do-Check-Act). ....	98
4 Indicadores de desempenho organizacional e avaliação de resultados 4.1 O uso de indicadores. 4.2 Atributos dos indicadores 4.3 Classificação de indicadores: nível hierárquico, tema, dimensões ou perspectivas, posicionamento na cadeia de valor 4.4 Estabelecimento de indicadores para compor um sistema de medição do desempenho organizacional 4.5 Descrição de indicadores e interpretação de seus resultados 4.6 Ferramentas e metodologias para elaboração de indicadores e avaliação de resultados.....	105
4.7 Estabelecimento de metas.....	117
5 Gestão do conhecimento. 5.1 Business Intelligence (BI), Data Mining, Data Warehouse e Big Data. ....	117
5.2 Processos analíticos de informações em bancos de dados. ....	126
5.3 Elaboração de informações gerenciais estratégicas 5.4 Bases de dados econômicos, de comércio e de investimento .....	132
6 Marketing.....	153
6.1 Comunicação integrada de marketing.....	159
6.2 Gestão e desenvolvimento de produtos e marcas.....	161
6.3 Gestão de logística, distribuição e trade marketing. ....	169
6.4 Mercados-alvo, posicionamento e segmentação.....	180
6.5 Canais de distribuição e cadeias de suprimento. ....	190
6.6 Concorrência .....	200
6.7 Quatro P's.....	210
6.8 Gestão de serviços e marketing interno. ....	210

6.9 Planejamento estratégico de marketing. ....	<b>211</b>
6.10 Pesquisa de mercado. 6.11 Marketing internacional. ....	<b>225</b>
7 Comércio exterior e negócios internacionais. ....	<b>234</b>
7.1 Regulação do comércio internacional. ....	<b>249</b>
7.2 Gestão de operações de câmbio. 7.3 Tributação de comércio exterior. ....	<b>253</b>
7.4 Gestão de logística internacional. 7.5 Gestão de operações de exportação e importação. ....	<b>255</b>
7.6 Contratos internacionais, financiamento, formas de pagamento e propriedade intelectual. ....	<b>262</b>
7.7 Blocos econômicos. 8 Economia Internacional. ....	<b>283</b>
8.1 Balanço de pagamentos. ....	<b>288</b>
8.2 Mercado de câmbio. ....	<b>291</b>
8.3 O Brasil na economia internacional. ....	<b>291</b>
8.4 Teorias do comércio e investimentos internacionais. ....	<b>294</b>
9 Macroeconomia. 9.1 Contabilidade social: os grandes agregados. 9.2 Aplicações macroeconômicas: políticas fiscal, monetária e cambial. ....	<b>295</b>
9.3 Inflação e índice de preços. ....	<b>311</b>
9.4 Oferta e demanda agregada. ....	<b>321</b>
9.5 Déficit fiscal e equilíbrio macroeconômico. ....	<b>332</b>
10 Microeconomia. 10.1 Comportamento do consumidor. 10.2 Teoria da escolha do consumidor. 10.3 Demanda, oferta e equilíbrio: uma visão geral. 10.4 Demanda e oferta: conceito e elasticidade. 10.5 Teoria da oferta: custos de produção. 10.6 Estruturas de mercado e estratégias empresariais. ....	<b>338</b>
11 Estatística aplicada ao comércio exterior. 11.1 Análise de dados estatísticos. ....	<b>363</b>
11.2 Medidas de tendência central: média, mediana e moda. ....	<b>381</b>
11.3 Medidas de dispersão: variância, desvio padrão e coeficiente de variação. ....	<b>405</b>
11.4 Distribuição. ....	<b>412</b>
11.5 Estimativa. ....	<b>439</b>