

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ

CONCURSO PÚBLICO

Nível Superior

CÓDIGO: 108
RELAÇÕES
PÚBLICAS

TIPO

A

Prova Objetiva

INSTRUÇÕES

- Ao receber sua folha de respostas, marque, imediatamente, no campo indicado, o tipo de prova que você recebeu (A), conforme modelo ao lado. Esta marcação é obrigatória e a sua ausência ou a marcação de mais de um campo implicará a anulação da sua prova.
- Verifique se este caderno contém 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta para cada uma, correspondentes à prova objetiva. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao chefe de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- No momento da identificação, verifique, na folha de respostas, se as informações relativas a você estão corretas.
- Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado de sua folha de respostas, com sua caligrafia usual, a seguinte frase:

TIPO DE PROVA

A B

“A educação é a chave do progresso moral.”

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova. Na duração da prova, está incluído o tempo destinado à entrega do material, à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
- Você deve deixar sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente.
- É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e(ou) em qualquer outro meio, que não os permitidos.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas e retirar-se da sala.
- Você só poderá levar este caderno de questões após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato conclua sua prova.
- Ao terminar a prova, chame o chefe de sala, devolva-lhe sua folha de respostas devidamente assinada e deixe o local de prova.
- A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para responder às questões 1 e 8.

1 A costa Atlântica, ao longo de milênios, foi percorrida e ocupada por inumeráveis povos indígenas. Disputando os melhores nichos ecológicos, eles se alojavam, desalojavam e

4 realojavam, incessantemente. Nos últimos séculos, porém, índios de fala tupi, bons guerreiros, se instalaram, dominadores, na imensidade da área, tanto à beira-mar, ao

7 longo de toda a costa atlântica e pelo Amazonas acima, como subindo pelos rios principais, como o Paraguai, o Guaporé, o Tapajós, até suas nascentes.

10 Configuraram, desse modo, a ilha Brasil, prefigurando, no chão da América do Sul, o que viria a ser nosso país. Não era, obviamente, uma nação, porque eles

13 não se sabiam tantos nem tão dominadores. Era, tão-só, uma miríade de povos tribais, falando línguas do mesmo tronco, dialetos de uma mesma língua, cada um dos quais,

16 ao crescer, se bipartia, fazendo dois povos que começavam a se diferenciar e logo se desconheciam e se hostilizavam.

Se a história, acaso, desse a esses povos Tupi uns

19 séculos mais de liberdade e autonomia, é possível que alguns deles se sobrepusessem aos outros, criando chefaturas sobre territórios cada vez mais amplos e forçando

22 os povos que neles viviam a servi-los, os uniformizando e desencadeando, assim, um processo oposto ao de expansão por diferenciação.

25 Nada disso sucedeu. O que aconteceu, e mudou total e radicalmente seu destino, foi a introdução no seu mundo de um protagonista novo, o europeu.

Darcy Ribeiro. **O povo brasileiro**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

QUESTÃO 1 _____

De acordo com o texto,

- (A) os povos indígenas se espalhavam do litoral brasileiro até o Paraguai.
- (B) o Brasil foi, no período pré-colonial, uma grande ilha.
- (C) a bipartição dos povos indígenas ocorria por falta de entendimento dos dialetos por eles falados.
- (D) os povos indígenas estavam em constante movimento no território onde hoje é o Brasil.
- (E) havia apenas índios de fala tupi no Brasil quando os portugueses aqui chegaram.

QUESTÃO 2 _____

No texto, o termo

- (A) "uma nação" (linha 12) exerce a função de objeto direto.
- (B) "pelos rios principais" (linha 8) exerce a função de objeto indireto.
- (C) "a esses povos Tupi" (linha 18) exerce a função de objeto indireto.
- (D) "que alguns deles se sobrepusessem aos outros" (linhas 19 e 20) exerce a função de objeto direto.
- (E) "Nada disso" (linha 25) exerce a função de objeto direto.

QUESTÃO 3 _____

Seriam mantidos a correção gramatical e o sentido original do texto caso fosse suprimida a vírgula empregada logo após

- (A) "realojavam" (linha 4).
- (B) "porém" (linha 4).
- (C) "guerreiros" (linha 5).
- (D) "Brasil" (linha 10).
- (E) "aconteceu" (linha 25).

QUESTÃO 4 _____

O texto é predominantemente

- (A) narrativo.
- (B) expositivo.
- (C) prescritivo.
- (D) descritivo.
- (E) literário.

QUESTÃO 5 _____

Mantendo-se a correção gramatical e o sentido original do texto, o vocábulo "porém" (linha 4) poderia ser substituído por

- (A) conquanto.
- (B) porquanto.
- (C) mas.
- (D) portanto.
- (E) entretanto.

QUESTÃO 6 _____

No que se refere ao emprego dos pronomes no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O pronome "eles" (linha 3) refere-se a "índios de fala tupi" (linha 5).
- (B) O autor emprega o pronome "nosso" (linha 12) em referência a si mesmo e aos povos indígenas que ocupavam o território brasileiro.
- (C) O pronome "eles" (linha 12) retoma "índios de fala tupi" (linha 5).
- (D) As formas pronominais "los" e "os", em "viviam a servi-los, os uniformizando" (linha 22), possuem o mesmo referente no texto.
- (E) O pronome **isso** em "disso" (linha 25) retoma toda a ideia expressa nos parágrafos precedentes do texto.

QUESTÃO 7 _____

A conjunção empregada no início do terceiro parágrafo introduz no texto uma ideia de

- (A) tempo.
- (B) concessão.
- (C) oposição.
- (D) dúvida.
- (E) condição.

QUESTÃO 8 _____

Seriam preservados a correção gramatical e o sentido do texto se substituisse

- (A) "foi percorrida e ocupada" (linhas 1 e 2) por **percorreu-se e ocupou-se**.
- (B) "Configuraram" (linha 10) por **configurou-se**.
- (C) "tão-só" (linha 13) por **muito sós**.
- (D) "miríade" (linha 14) por **infinidade**.
- (E) "acaso" (linha 18) por **ao acaso**.

Texto para responder às questões 9 e 10.

1 Iracema passou entre as árvores, silenciosa como
uma sombra; seu olhar cintilante coava entre as folhas, qual
frouxo raio de estrelas; ela escutava o silêncio profundo da
4 noite e aspirava as auras sutis que aflavam.

Parou. Uma sombra resvalava entre as ramas; e nas
folhas crepitava um passo ligeiro; se não era o roer de
7 algum inseto. A pouco e pouco o tênue rumor foi crescendo
e a sombra avultou.

Era um guerreiro. De um salto a virgem estava em
10 face dele, trêmula de susto e mais de cólera.

Iracema! exclamou o guerreiro recuando.

José de Alencar. **Iracema**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997, p. 27.

QUESTÃO 9

No último parágrafo do texto, o emprego das formas verbais "exclamou" e "recuando" expressa ações

- (A) ocorridas em sequência.
- (B) simultâneas.
- (C) apenas iniciadas no passado.
- (D) habituais.
- (E) que se prolongam no tempo.

QUESTÃO 10

Conclui-se do texto que

- (A) o guerreiro se aproximou de Iracema aos poucos.
- (B) Iracema estava perdida.
- (C) o guerreiro pretendia atacar Iracema.
- (D) o medo de Iracema era maior que sua raiva.
- (E) Iracema usava sapatos com saltos.

QUESTÃO 11

O Estado, pessoa jurídica de direito público interno, compreende tanto atribuições de governo como de administração pública. No desempenho da atividade de administração pública, o Estado

- (A) comanda com responsabilidade técnica e legal, contudo sem responsabilidade constitucional ou política.
- (B) comanda com responsabilidade constitucional e política, mas sem responsabilidade profissional pela execução.
- (C) estabelece seus objetivos, conduzindo os negócios públicos.
- (D) executa atos decisórios que impliquem a fixação de metas, de diretrizes ou de planos governamentais.
- (E) comanda com responsabilidade técnica, legal, constitucional e política.

QUESTÃO 12

A Constituição Federal de 1988 (CF), no seu art. 37, § 1.º, ao proibir que constem nomes, símbolos ou imagens que caracterizem a promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos em publicidade de atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos, busca atender ao princípio da

- (A) publicidade.
- (B) moralidade.
- (C) impessoalidade.
- (D) autotutela.
- (E) legalidade.

QUESTÃO 13

Os princípios que regem a Administração Pública podem ser divididos em dois grupos: os expressos e os implícitos ou reconhecidos. A propósito desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A CF, no *caput* do art. 37, estabelece, de forma expressa, alguns princípios básicos. São eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, supremacia do interesse público, publicidade e eficiência.
- (B) Os princípios da proporcionalidade, da indisponibilidade, da autotutela e da eficiência são princípios implícitos ou reconhecidos.
- (C) Prevê-se, expressamente, que a Administração Pública seja regida pelos princípios da legalidade, moralidade, economicidade, publicidade e impessoalidade.
- (D) De acordo com o princípio da legalidade, os agentes públicos têm autonomia de vontade, ou seja, possuem liberdade para fazer o que for necessário, desde que não haja proibição legal.
- (E) O princípio da moralidade administrativa impõe ao agente administrativo a observância dos princípios éticos, da boa-fé e da lealdade, e não apenas a conformidade com a norma jurídica.

QUESTÃO 14

O art. 130 da Lei n.º 8.112/1990 prevê expressamente que a suspensão seja aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com advertência e de violação das demais proibições que não tipifiquem infração sujeita à penalidade de demissão, não podendo exceder noventa dias. Sendo assim, caso o Instituto Federal do Amapá (Ifap), após apuração de responsabilidade, aplique, motivadamente, a pena de suspensão pelo prazo de afastamento, que não poderá ser superior a noventa dias, estará exercendo o poder

- (A) vinculado.
- (B) de polícia.
- (C) de continuidade do serviço público.
- (D) discricionário.
- (E) normativo.

QUESTÃO 15

No que se refere a tipos e formas de controle da Administração Pública, assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se de controle interno o julgamento das contas dos administradores públicos pelos tribunais de contas.
- (B) No ordenamento jurídico brasileiro, não é possível o exercício do controle social.
- (C) De acordo com a CF, o controle externo tem como titular o Poder Legislativo e é exercido com o auxílio do Poder Judiciário.
- (D) O controle judicial é exercido sobre os atos administrativos praticados apenas pelo Poder Executivo.
- (E) Segundo a CF, o controle contábil, financeiro e orçamentário da administração pública ocorre, mediante controle externo, a cargo do Congresso Nacional e, mediante controle interno, a cargo de cada Poder.

QUESTÃO 16

Nos termos da Lei n.º 9.784/1999, que regula o processo administrativo federal, é correto afirmar que

- (A) seus preceitos se aplicam, obrigatoriamente, à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.
- (B) a delegação de competência a outros órgãos ou titulares é admitida ainda que não exista relação de subordinação hierárquica.
- (C) órgão é definido como a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica.
- (D) será permitida, em caráter excepcional e por motivos relevantes devidamente justificados, a avocação temporária de competência atribuída a órgão hierarquicamente superior.
- (E) a Lei n.º 9.784/1999 será aplicada integralmente, mesmo nos casos de existência de lei própria que regule processo administrativo específico, a qual (lei própria) será aplicada apenas subsidiariamente.

QUESTÃO 17

João, servidor público federal já estável, mediante aprovação em concurso público, foi nomeado para cargo de provimento efetivo do Ifap. Por tratar-se de aprovação em concurso público para outro cargo, João foi submetido a estágio probatório. Após regular avaliação de desempenho, a comissão, constituída para essa finalidade, decidiu pela inabilitação de João para o exercício do novo cargo. Dessa forma, João retornou ao cargo anteriormente ocupado.

Nos termos da Lei n.º 8.112/1990, a situação hipotética descrita refere-se a

- (A) readaptação.
- (B) reversão.
- (C) recondução.
- (D) reintegração.
- (E) aproveitamento.

QUESTÃO 18

O regime disciplinar do servidor público federal, previsto na Lei n.º 8.112/1990, determina que

- (A) a destituição de cargo em comissão exercido por não ocupante de cargo efetivo será aplicada somente nos casos de infrações sujeitas à penalidade de demissão.
- (B) configura abandono de cargo a ausência intencional do servidor ao serviço por mais de sessenta dias, interpoladamente, durante o período de doze meses.
- (C) será cassada a aposentadoria ou a disponibilidade do inativo que houver praticado, na atividade, falta punível com advertência.
- (D) não poderá retornar ao serviço público federal o servidor que for demitido ou destituído do cargo em comissão pelo cometimento de crime contra a Administração Pública.
- (E) se entende por inassiduidade habitual a falta ao serviço, sem causa justificada, por trinta dias consecutivos.

QUESTÃO 19

O Ifap deseja realizar uma expansão de suas instalações. Para isso, decidiu realizar um procedimento licitatório objetivando a construção de um novo edifício que abrigará novas salas de aula e dois laboratórios. Tendo em vista tratar-se de licitação na modalidade de concorrência, deverá ser observado o disposto na Lei n.º 8.666/1993.

Considerando esse caso hipotético, assinale a alternativa correta de acordo com o referido diploma legal.

- (A) Os tipos de licitação previstos na Lei n.º 8.666/1993 não se aplicam aos concursos relacionados a servidores públicos.
- (B) São modalidades de licitação o maior preço e a melhor técnica.
- (C) Em casos de urgência e relevância, o diretor do Ifap poderá criar outra modalidade de licitação que não esteja prevista na Lei n.º 8.666/1993.
- (D) O edital de licitação não poderá ser objeto de impugnação por pessoa ou empresa não participante do procedimento licitatório.
- (E) Todas as fases e etapas do procedimento licitatório devem ser de acesso público a qualquer tempo, tendo em vista o disposto no art. 37 da CF, que dispõe, como princípio da Administração Pública, acerca da publicidade.

QUESTÃO 20

Os contratos administrativos são firmados entre a Administração Pública e o contratante particular, seja pessoa física ou jurídica, e regidos pela Lei n.º 8.666/1993. Acerca desse instrumento, assinale a alternativa que apresenta item de formalização dos contratos administrativos.

- (A) Em nenhuma hipótese, é permitido contrato verbal com a Administração Pública.
- (B) A nota de empenho pode substituir o instrumento de contrato no caso de uma licitação na modalidade convite. Já na licitação por concorrência, é obrigatório o instrumento do contrato.
- (C) A Administração Pública não possui a faculdade de modificar unilateralmente os contratos administrativos. Qualquer alteração só poderá ser realizada em comum acordo com a contratada, sob pena de anulação do contrato.
- (D) Caso o contrato administrativo seja firmado entre a Administração Pública e uma pessoa física, a morte do contratado não ensejará a rescisão do contrato, pois as obrigações poderão ser assumidas por seus herdeiros legais, se houver.
- (E) Contratos de prestação de serviços a serem executados de forma contínua poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a Administração, desde que a prorrogação dure, no máximo, 36 meses.

QUESTÃO 21

A7		fx Caneta		
	A	B	C	D
1	Código	Descrição	Valor Unitário(R\$)	Quantitativo
2	1	Caderno	6,82	10
3	2	Caneta	0,78	20
4	3	Lápis/Borracha	0,25	10
5				
6	Item			
7	Caneta	?		

A figura acima foi extraída do Microsoft Excel, versão em Português, e se refere à aquisição de materiais de consumo pelo Ifap. Com base nessas informações e na figura, assinale a alternativa que apresenta o resultado da execução da fórmula =ÍNDICE(C2:C4;CORRESP(A7;B2:B4;0)), incluída na célula B7.

- (A) 0,78
- (B) 2
- (C) 15,60
- (D) 20
- (E) Caneta

QUESTÃO 22

C8		fx	
	A	B	
1	Quadro de Vagas		
2	Cargo	Número de Vagas	
3	Médico	12	
4	Enfermeiro	4	
5	Odontólogo	2	
6	Farmacêutico	2	
7	Total de Vagas	20	

As vagas para provimento de cargos em uma empresa pública estão distribuídas de acordo com a tabela acima. Considerando essas informações e a tabela apresentada, assinale a alternativa que apresenta o tipo de gráfico que mais bem representaria visualmente a contribuição de cada valor individual (Número de Vagas) em relação ao valor total (Total de Vagas).

- (A) gráfico de barras
- (B) gráfico de colunas
- (C) gráfico de linhas
- (D) gráfico de pizza
- (E) gráfico de dispersão

QUESTÃO 23

A área de notificação do Windows é uma parte da barra de tarefas que mostra o relógio do sistema, o volume do som e outros ícones que trazem mensagens a respeito do estado do sistema. A propósito desse assunto, a presença do ícone



(escudo vermelho com um "X" no centro) nessa área

tem por objetivo alertar o usuário do computador acerca de

- (A) uma possível falha na instalação do driver de dispositivo.
- (B) ausência de conexão de rede.
- (C) algum problema em um dos componentes da Central de Segurança do Windows.
- (D) bloqueio de janelas de pop-ups no Internet Explorer.
- (E) uma falha na atualização do Windows.

QUESTÃO 24

Assinale a alternativa que apresenta ação que agravaria a situação de um computador com sistema Windows cujo processo de inicialização (*boot*) esteja muito lento.

- (A) desfragmentar o disco rígido
- (B) desabilitar serviços desnecessários
- (C) excluir arquivos desnecessários ou temporários no disco rígido
- (D) adicionar mais memória ao sistema
- (E) aumentar o número de programas que iniciam automaticamente

QUESTÃO 25

F6		fx			
	A	B	C	D	E
1	Empregado	Salário (R\$)	Percentual de aumento(%)	Aumento (R\$)	Salário com aumento
2	João Neto	2.000,00	10	200,00	2.200,00
3	Paulo Júnior	1.800,00	20	360,00	2.160,00
4	Maria Silva	1.600,00	20	320,00	1.920,00
5	Elisa Costa	7.500,00	10	750,00	8.250,00

A figura acima foi extraída de uma planilha do Microsoft Office Excel, versão em português, e refere-se ao reajuste salarial de determinada categoria funcional. O reajuste foi concedido com base no seguinte critério: aumentos de 20% para os salários com valores inferiores a R\$ 2.000,00 e de 10% para os demais casos. Com base nessas informações, assinale a alternativa que apresenta a fórmula que, ao ser aplicada à célula C3, calcula corretamente esse percentual de aumento.

- (A) =SE(B3<2000;10;20)
- (B) =SE(C3<2000;20;10)
- (C) =E(B3<=2000;20;10)
- (D) =SE(B2<2000;20;10)
- (E) =SE(B3<2000;20;10)

QUESTÃO 26 _____

Em uma primeira convocação para a prova prática de um concurso público para cargo de nível superior, a coordenação do concurso distribuiu os candidatos em salas de 35 lugares, sendo que uma sala ficou incompleta, com dezoito candidatos. Em uma segunda chamada, foram convocados mais 42 candidatos.

Considerando-se que tenham sido utilizadas salas com 35 lugares, a quantidade de candidatos que ficou na sala incompleta foi igual a

- (A) 21.
- (B) 22.
- (C) 23.
- (D) 24.
- (E) 25.

QUESTÃO 27 _____

Considerando-se que um conjunto A tenha trinta elementos, um conjunto B tenha quarenta elementos e que a quantidade de elementos do conjunto $A \setminus B$ — conjunto dos elementos que estão em A, mas não estão em B — seja igual à quantidade de elementos do conjunto $A \cap B$, a quantidade de elementos do conjunto $A \cup B$ será igual a

- (A) 55.
- (B) 56.
- (C) 57.
- (D) 58.
- (E) 59.

QUESTÃO 28 _____

Considerando-se que uma sala de aula tenha trinta alunos, incluindo Roberto e Tatiana, e que a comissão para organizar a festa de formatura deva ser composta por cinco desses alunos, incluindo Roberto e Tatiana, a quantidade de maneiras distintas de se formar essa comissão será igual a

- (A) 3.272.
- (B) 3.274.
- (C) 3.276.
- (D) 3.278.
- (E) 3.280.

QUESTÃO 29 _____

P	Q				$[(\neg P \rightarrow Q) \wedge Q] \rightarrow \neg P$
V	V				
V	F				
F	V				
F	F				

A tabela acima mostra o início da construção da tabela-verdade para a proposição $[(\neg P \rightarrow Q) \wedge Q] \rightarrow \neg P$, em que P e Q são proposições simples e $\neg P$ significa “não P”. Ao se completar a tabela, é correto afirmar que a coluna referente à proposição $[(\neg P \rightarrow Q) \wedge Q] \rightarrow \neg P$, de cima para baixo e na ordem em que aparecem, conterá os elementos

- (A) VVVF.
- (B) FVVV.
- (C) VFFV.
- (D) VVFF.
- (E) FFVF.

QUESTÃO 30 _____

Considerando que P, Q e R sejam proposições simples, assinale a alternativa que apresenta proposições equivalentes.

- (A) $P \wedge (Q \vee R)$ e $(P \vee Q) \wedge (P \vee R)$
- (B) $P \wedge (Q \wedge R)$ e $(P \wedge Q) \vee (P \wedge R)$
- (C) $P \rightarrow Q$ e $(\neg P) \rightarrow (\neg Q)$
- (D) $\neg(P \wedge Q)$ e $(\neg P) \vee (\neg Q)$
- (E) $P \leftrightarrow Q$ e $(P \rightarrow Q) \vee (Q \rightarrow P)$

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

A mídia – jornais, cinema e rádio –, que ensaiava seus primeiros passos, foi tida e havida como único meio apto de comunicar algo àquela massa, composta por indivíduos completamente isolados. Tinha-se a certeza de que essa massa, aglutinada pelo interesse em torno da mídia, não possuía anticorpos que a tornasse imune à sua avassaladora influência. Esse terrível efeito subcutâneo – nos Estados Unidos, com o mesmo sentido, fez-se referência a um efeito da bala mágica – era uniforme, direto, indiscreto e agia indiscriminadamente. A todos, igualmente, afetava.

I. Polistchuk e A. R. Trinta. **Teorias da Comunicação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003, p. 84.

O texto acima refere-se à teoria

- (A) da Informação.
- (B) do Meio.
- (C) Hipodérmica.
- (D) Espiral do Silêncio.
- (E) do Agendamento.

QUESTÃO 32

Na década de 1940, quando Claude Shannon e Warren Weaver desenvolveram os primeiros conceitos acerca da Teoria da Informação, os Estados Unidos viviam um momento de intenso desenvolvimento tecnológico, sobretudo dos meios de comunicação de massa. Ali foram lançadas as bases para a evolução da informatização. A respeito dessa teoria, assinale a alternativa correta.

- (A) Os pesquisadores estavam preocupados em compreender os efeitos nocivos da mídia sobre as massas.
- (B) O foco central era analisar os conteúdos semânticos das mensagens dos meios de comunicação.
- (C) Shannon e Weaver foram responsáveis pela criação do conceito de cibernética e robótica.
- (D) A pesquisa objetivava a melhoria das transmissões telefônicas, a diminuição das distorções e o melhor rendimento da comunicação por via tecnológica.
- (E) Ao analisar o processo de comunicação entre emissor e receptor, por meio de um canal, eles se focaram nas mensagens e desprezaram a existência de ruídos.

QUESTÃO 33

O planejamento consiste em uma tomada antecipada de decisão, é o que fazemos antes de agir. Na área da comunicação, especificamente, ele deve estar alinhado ao processo de gestão estratégica da organização. Assinale a alternativa que apresenta três das etapas de um planejamento de relações públicas em uma instituição de ensino.

- (A) construção de diagnóstico; identificação dos públicos; e determinação de objetivos e metas
- (B) levantamento de informações; supervisão do capital humano da organização; e gestão financeira
- (C) identificação de públicos estratégicos; propostas de ações de *marketing*; e formatação de preços de produtos
- (D) fixação de técnicas de controle; determinação de objetivos; e metas e blindagem (técnica de esconder do público possíveis problemas)
- (E) estabelecimento de ações necessárias; previsão da folha de pagamento da organização; e cerimonial

QUESTÃO 34



Fábio França. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul: Difusão: 2004, p. 62.

O gráfico acima representa os públicos comumente citados como *stakeholders*, ou público de interesse de uma organização. Identificá-los é um dos primeiros passos para o desenvolvimento de um planejamento estratégico de relações públicas com foco na eficácia. A respeito das técnicas e das ferramentas de relacionamento com os públicos estratégicos de uma organização, assinale a alternativa correta.

- (A) O diagnóstico da organização é o resultado alcançado a partir da implantação de ferramentas de relacionamento com o público.
- (B) Considerando as características de cada público, a realização de eventos é uma das ferramentas estratégicas para que os *stakeholders* se conheçam, se aproximem e se sintam como parte da organização.
- (C) O gráfico evidencia que a mídia e a alta administração são os públicos essenciais de toda organização e, por isso, são o foco central das ferramentas de relações públicas.
- (D) O *house organ* é uma ferramenta de relacionamento com os públicos que se desenvolve a partir do surgimento da Internet.
- (E) Entre as ferramentas trazidas pela Internet, o *blog* corporativo distancia-se do objetivo principal, que é o fortalecimento da imagem institucional de uma organização.

QUESTÃO 35

Acerca das técnicas de elaboração e avaliação de projetos de relações públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) O *briefing*, em um projeto de relações públicas, corresponde à etapa de avaliação dos resultados.
- (B) Na avaliação dos projetos de relações públicas busca-se a previsão de atividades futuras, desconsiderando atitudes e opiniões de públicos envolvidos na ação.
- (C) Entre os instrumentos de avaliação e controle de um projeto de relações públicas está o *briefing* e a pesquisa de opinião.
- (D) Os instrumentos de avaliação não são definidos no projeto, mas após a implementação das ações e reação do público.
- (E) Os projetos de relações públicas para determinada organização podem ser de natureza global ou específica, a depender das necessidades identificadas no diagnóstico realizado no processo de planejamento.

QUESTÃO 36

A comunicação nas organizações se divide em duas grandes categorias: a interna e a externa. Em uma proposta de planejamento integrado de comunicação, estratégias e ações deverão ser previstas, considerando as especificidades dessas duas categorias em sinergia, na busca pelos objetivos e metas da instituição. Apesar disso, é natural que surjam canais alternativos de troca de informações entre públicos, sobretudo no ambiente interno, que terão maior ou menor força dependendo da transparência e da comunicação pensada estrategicamente. As redes alternativas de informação, que surgem junto ao público interno, são denominadas

- (A) Internas.
- (B) Informais.
- (C) Formais.
- (D) Bilaterais.
- (E) Sociais.

QUESTÃO 37

Acerca dos conflitos que afloram do exercício de conciliar uma identidade profissional ética e os interesses corporativos, considerando o Código de Ética dos Profissionais de Relações Públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) O sigilo profissional garante ao profissional de relações públicas a segurança jurídica para atuar em prol da manipulação do público em vista a assegurar os resultados desejados.
- (B) É dever fundamental do profissional de relações públicas servir aos interesses do seu empregador, cabendo a ele, unicamente, a responsabilidade acerca da disseminação de informações inverídicas.
- (C) É vedado ao profissional de relações públicas utilizar qualquer meio ou técnica para criar motivações inconscientes que, privando a pessoa do seu livre arbítrio, lhe tirem a responsabilidade de seus atos.
- (D) Acerca do exercício do *lobby*, cabe ao profissional de relações públicas adotar métodos escusos para atingir seus propósitos frente ao pleito.
- (E) Ao profissional de relações públicas, é vedado divulgar quaisquer informações da organização que representa.

QUESTÃO 38

A Lei n.º 5.377/1967 definiu as atividades específicas de relações públicas, que foram regulamentadas pelo Decreto n.º 63.283/1968. A respeito dessa regulamentação da atividade, assinale a alternativa correta.

- (A) Apesar de definir as atividades específicas de relações públicas, a regulamentação da década de 1960 não restringiu o exercício aos portadores de diploma de ensino superior, conquista esta alcançada somente nos anos 1980.
- (B) Entre as atividades específicas de relações públicas, definidas pela Lei, está o planejamento e a execução de campanhas de opinião pública, excluindo-se disso o planejamento de pesquisas da opinião pública, para fins institucionais.
- (C) A partir de 1968, a fiscalização do exercício profissional de relações públicas passou a ser feito pelo Ministério das Comunicações.
- (D) Aos profissionais práticos que exerciam funções de relações públicas até a década de 1960 foi dado um prazo de quatro anos para que apresentassem diploma de nível superior na área.
- (E) O Decreto n.º 63.283 endossa que a falta de registro profissional torna ilegal o exercício da profissão de relações públicas.

QUESTÃO 39

No ambiente corporativo, as características físicas fundamentais de uma instituição, no plano consciente, à sua essência, aquilo que se é e que antecede a projeção pública, correspondem

- (A) à identidade institucional.
- (B) à imagem corporativa.
- (C) à imagem mercadológica.
- (D) ao clima organizacional.
- (E) à cultura organizacional.

QUESTÃO 40

A imagem de uma organização engloba a percepção que os consumidores, fornecedores, empregados, investidores, enfim, o público em geral tem sobre uma dada instituição, envolvendo sua credibilidade, qualidade de produtos ou serviços, capacidade de gestão, a responsabilidade social, entre outros. Estudo realizado em 2002 na Universidade de Oxford já mostrou que a reputação de uma empresa corresponde a 40% de seu valor de mercado. Quanto à gestão da imagem institucional e o trabalho de relações públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) Por se tratar de imagem institucional, ou seja, daquilo que é projetado no ambiente externo, o foco da gestão são os públicos externos, em especial clientes e mídia.
- (B) Para a gestão da imagem institucional, o profissional de relações públicas atua como um elo entre consumidores e colaboradores com a direção da organização.
- (C) A área de relações públicas está subordinada ao *marketing*, já que compete a ele a gestão da imagem institucional.
- (D) Na gestão da imagem institucional, os esforços se concentram no que a organização deve parecer ser, já que a realidade interna não é de conhecimento da sociedade.
- (E) As ferramentas de gestão de uma identidade institucional incluem campanhas de *marketing*, definição de preço e logística de distribuição.

QUESTÃO 41

Com relação ao trabalho do profissional de relações públicas para contribuir com a reputação organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) O setor de comunicação e relações públicas deve ter a independência de trabalhar a imagem da instituição, em prol da boa reputação, sem relação direta com áreas ligadas à oferta de produtos ou serviços.
- (B) O profissional de relações públicas deve ser comprometido aos interesses da alta direção da organização, o que inclui a divulgação de informações inverídicas quando necessário para preservar a reputação da instituição.
- (C) Além da boa oferta de produtos ou serviços, a reputação organizacional está ligada a uma atuação ética, com responsabilidade social, uma postura inovadora e transparente por parte da instituição.
- (D) As boas ou más reputação e imagem organizacional são consequências do discurso corporativo, via canais de comunicação, portanto, não se referem às suas práticas.
- (E) Um bom trabalho de relações públicas na gestão de imagens inclui a omissão de falhas que ocorram no ambiente interno ou a negação, caso chegue ao conhecimento da mídia ou da comunidade externa. Esse é o princípio de não produzir provas contra si mesmo.

QUESTÃO 42

Planos de gestão de crise de imagem têm por objetivos

- (A) programar o pagamento de ações indenizatórias e a realização de coletivas de imprensa.
- (B) preparar os colaboradores para impedir o vazamento de falhas internas e evitar potenciais crises.
- (C) planejar ações de *marketing* e organizar promoções que possam reverter a opinião do público.
- (D) prever potenciais crises e estabelecer ações que possam evitá-las ou minimizá-las.
- (E) estabelecer ações paliativas e organizar discursos de desculpas após a crise se instalar.

QUESTÃO 43

A mídia é um dos públicos externos de uma organização de grande importância, tendo em vista o alcance massivo das informações por ela projetadas. Portanto, trabalhar o relacionamento com a mídia, de modo planejado e sistêmico, é vital para a projeção e manutenção da imagem institucional. A respeito do relacionamento de organizações com a mídia, assinale a alternativa correta.

- (A) As redes sociais substituíram nos últimos anos o envio de *press release* para as redações jornalísticas.
- (B) A sugestão de pauta é um recurso útil para despertar o interesse de veículos jornalísticos em determinados assuntos.
- (C) A implantação de um bom serviço de atendimento ao consumidor (SAC) é ideal para receber as demandas de imprensa.
- (D) O relacionamento com a mídia reduz custos e substitui a implantação de outros canais de comunicação, por centralizar diversos públicos que são atingidos pela mídia.
- (E) O posicionamento reativo, atendendo sempre às demandas da mídia, é o mais adequado para as assessorias de imprensa.

QUESTÃO 44

O gráfico acima representa, de um modo geral, o fluxograma de uma assessoria de comunicação no relacionamento com a imprensa. Com base no que ele ilustra, assinale a alternativa correta.

- (A) A comunicação direta entre cliente e imprensa é mais eficiente.
- (B) A demanda que parte da imprensa para o cliente é a que necessita resposta mais rápida.
- (C) O cliente envia suas demandas para a assessoria de comunicação, em fluxo de mão única, e esta repassa para a imprensa.
- (D) Tanto contatos diretos entre cliente e imprensa quanto contatos via assessoria de comunicação fazem parte do fluxo representado.
- (E) A assessoria de comunicação recebe demandas da imprensa e do cliente tanto quanto propõe ações para os dois lados.

QUESTÃO 45

Cultura organizacional é o(a)

- (A) conjunto de normas e atitudes comuns aos indivíduos que atuam em uma mesma organização.
- (B) comunicação que ocorre entre indivíduos de uma mesma organização em fluxo ascendente e descendente.
- (C) símbolo que representa a identidade visual de uma organização em ambiente interno.
- (D) costume compartilhado pelas pessoas na sociedade.
- (E) conjunto de ações artísticas que ocorrem no ambiente da organização ou apoiado por ela.

QUESTÃO 46

Considerando a relação entre cultura organizacional e comunicação interna, assinale a alternativa correta.

- (A) A *rádio peão*, que é parte de toda cultura organizacional, é uma das principais redes formais de comunicação no ambiente interno.
- (B) A cultura organizacional é captada pela comunicação interna para subsidiar a projeção da imagem institucional no mercado.
- (C) A comunicação interna ajuda a formar e a transformar a cultura organizacional ao envolver os colaboradores na missão e nos objetivos da instituição.
- (D) A relação entre chefes e subordinados é algo inerente à cultura organizacional e não compete à comunicação interna interferir.
- (E) Comunicação interna e cultura organizacional são áreas que não se relacionam dentro de uma instituição. Enquanto a primeira é atribuição do setor de comunicação, a segunda é competência dos recursos humanos.

QUESTÃO 47

A finalidade das pesquisas de opinião nas relações públicas é

- (A) identificar as preferências políticas dos seus colaboradores e assim desenvolver ações para melhor influenciá-los.
- (B) analisar a opinião dos concorrentes sobre a organização para, assim, diagnosticar pontos fortes e fracos no ambiente externo.
- (C) influenciar os colaboradores a apoiar os projetos de relações públicas e conseguir melhor adesão.
- (D) medir as preferências em âmbito político-partidário dos consumidores para direcionar as ações de *lobby* junto ao poder público.
- (E) conhecer a opinião dos *stakeholders* sobre a organização e o nível de satisfação no relacionamento entre ambos, e assim colaborar para a análise da imagem institucional.

QUESTÃO 48

A pesquisa de opinião aplicada no ambiente das organizações segue os mesmos parâmetros da metodologia dos estudos científicos realizados pelos institutos de pesquisa. São etapas básicas para a realização de uma pesquisa de opinião

- (A) planejamento de comunicação; treinamento dos entrevistados; e tabulação dos dados.
- (B) pré-pesquisa; seleção de entrevistadores; e realização de campanha institucional.
- (C) mapa do universo; entrega da amostra; e comunicação entre os pares.
- (D) definição de objetivos; construção do questionário; e pré-teste.
- (E) inversão das perguntas; coleta das respostas; e conhecimento empírico.

QUESTÃO 49

A respeito da responsabilidade social corporativa no século XXI, assinale a alternativa correta.

- (A) A responsabilidade social nas organizações compreende ações que abrangem todos os seus *stakeholders*, na prática de valores e adoção de princípios éticos nessas relações.
- (B) O *marketing* social veio substituir as ações de responsabilidade social empregadas anteriormente pelo setor de relações públicas.
- (C) Responsabilidade social corporativa é sinônimo de filantropia, como a doação de cestas básicas e o apoio a atividades culturais.
- (D) A adoção de discursos voltados para a responsabilidade social corporativa tem por objetivo a realização de campanhas de promoção da imagem.
- (E) A organização socialmente responsável é aquela que mantém canais abertos junto à mídia, seja por meio da assessoria de imprensa ou de anúncios publicitários.

QUESTÃO 50

Assinale a alternativa que apresenta os quatro instrumentos básicos de ação de *marketing*.

- (A) análise do ambiente externo; contratação de funcionários; gestão financeira; e propaganda
- (B) adoção das políticas de preço; montagem no ponto de venda; negociação com acionistas; e pesquisa de opinião
- (C) produção de bens e serviços que atendam ao desejo dos consumidores; definição de preço; distribuição eficiente; e comunicação com o público
- (D) planejamento e realização de eventos; assessoria de imprensa; propaganda; e patrocínio
- (E) análise da concorrência; definição de pontos fortes e fracos; elaboração de *briefing*; e planejamento estratégico

QUESTÃO 51

Acerca de *endomarketing*, assinale a alternativa correta.

- (A) É a gestão estratégica do processo de inovação de cunho social, assumindo atitudes e valores com base nos direitos humanos.
- (B) Refere-se ao conjunto de estratégias, aplicadas de maneira coerente e planejada, a fim de atribuir valor à própria imagem.
- (C) Corresponde ao conjunto de ações voluntárias voltadas ao bem-estar dos públicos internos e externos de uma organização.
- (D) Trata-se do conjunto de ações voltadas ao público interno com objetivo de conscientizá-lo sobre a importância da qualidade no atendimento ao cliente.
- (E) É a prática da construção de relações satisfatórias, por meio de parcerias de mercado, entre organização e consumidores a fim de fidelizá-los.

QUESTÃO 52

Em uma instituição de ensino técnico, a secretaria acadêmica e as coordenações de cursos realizam regularmente uma série de atividades com os alunos, a fim de melhor atender suas necessidades e assim fidelizá-los, tornando-os "propagandistas" da instituição. As atividades desenvolvidas foram: visitas às instalações, orientações educacionais, contatos regulares com pais e egressos, análise do perfil e demandas dos estudantes, estabelecimento de canais permanentes de diálogos e *feedback*, entre outras. A preocupação dessa instituição com o atendimento constante às necessidades dos consumidores-alunos é um exemplo de uma técnica de *marketing* denominada

- (A) *endomarketing*.
- (B) *marketing* de relacionamento.
- (C) pós-venda.
- (D) *aftermarketing*.
- (E) *marketing* de conquista.

QUESTÃO 53

Em um planejamento de comunicação integrada, as áreas de publicidade, jornalismo e relações públicas devem atuar com sinergia em busca dos objetivos da organização. Em um planejamento global será necessário obter um diagnóstico amplo da organização, identificando seus principais objetivos de comunicação, os públicos de interesse, para então estabelecer ações estratégicas. Quando se trata da comunicação mercadológica, por exemplo, direcionada ao público externo, ações de publicidade e propaganda podem ser as mais adequadas. Nesse caso, para medir o resultado das propagandas em diversas mídias e assim captar a percepção do público, será necessário realizar um(a)

- (A) análise de *feedback*.
- (B) relatório de prospecção.
- (C) orçamento cruzado.
- (D) campanha persuasiva.
- (E) pesquisa de distribuição.

QUESTÃO 54

Instituições de ensino da esfera pública adotam a ouvidoria como um dos processos que contribuem para a sua modernização e melhoria na prestação dos serviços. Em se tratando do papel e dos procedimentos da ouvidoria em instituições de ensino, assinale a alternativa correta.

- (A) A implantação de ouvidorias leva a uma burocratização nos trâmites de atendimento das secretarias acadêmicas.
- (B) No desempenho de suas atribuições, o ouvidor recebe e apura a procedência e busca soluções para reclamações e sugestões, entre outros.
- (C) O cargo de ouvidor deve ser exercido por um profissional de psicologia que não seja ligado à instituição.
- (D) Os serviços de atendimento ao consumidor, por meio de serviços telefônicos robotizados, têm substituído a existência de ouvidorias tradicionais.
- (E) As ouvidorias são hoje o principal canal de contato entre sindicatos de trabalhadores (técnicos e professores, nesse caso) e a direção da instituição.

QUESTÃO 55

O cargo exercido, em empresas públicas ou privadas, pelo indivíduo que ouve as demandas e atua como um canal de relacionamento entre diretores, empregados e consumidores, recebe o nome de

- (A) comissionado.
- (B) previdente.
- (C) procurador.
- (D) observador.
- (E) *ombudsman*.

QUESTÃO 56

Os tipos de eventos que se enquadram nos de caráter técnico-científico são

- (A) seminários, feiras de arte, reciclagem, promoção de vendas e condecorações.
- (B) banquetes, cafés de intervalo, *brunch*, coquetéis e feiras beneficentes.
- (C) congressos, encontros, feiras técnicas, seminários, mesas redondas e ciclos de palestras.
- (D) colóquios, cursos, *open house*, leilões, desfiles e visitas institucionais.
- (E) palestras, inaugurações, condecorações, vernissages, concursos e entrevistas coletivas.

QUESTÃO 57

Os eventos são recursos estratégicos importantes na comunicação dirigida das organizações, pois permitem a segmentação do público e a transmissão de mensagens específicas. O profissional de relações públicas está habilitado para atuar no planejamento e na coordenação de eventos dos mais diversos portes e objetivos. Como ferramenta de comunicação, os principais objetivos dos eventos são

- (A) integrar públicos de interesse; distribuir circulares; e memorandos; informar consumidores sobre regras e penalidades aos funcionários.
- (B) registrar as demandas dos colaboradores; atuar como um canal de ouvidoria dos consumidores; e analisar os resultados corporativos.
- (C) publicar e distribuir *house organs*; avaliar a eficácia de jornais murais; e desenvolver um *mailing* para envio de malas-direta.
- (D) promover uma imagem favorável da organização diante de públicos estratégicos; informar benefícios e vantagens de um produto ou serviço; e instituir canais de comunicação entre públicos e corporações.
- (E) apresentar metas e objetivos financeiros; ressaltar o melhor custo-benefício oferecido pela organização; e promover a imagem corporativa.

QUESTÃO 58

A aplicação prática de regras de comportamento e (ou) normas jurídicas de sequências de partes que integram um evento ou ato formal refere-se ao(a)

- (A) relações públicas.
- (B) comunicação pública.
- (C) condecoração.
- (D) cerimonial.
- (E) protocolo.

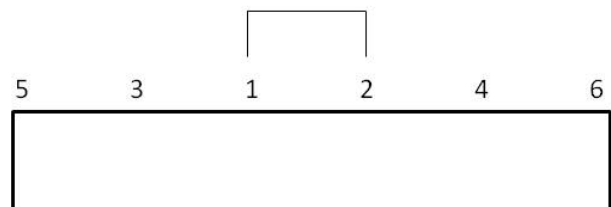
QUESTÃO 59

Considerando a produção de eventos de grande porte, assinale a alternativa correta acerca da etapa de contratação de serviços de terceiros.

- (A) A contratação de serviços de terceiros corresponde à etapa de definição da agência de propaganda que desenvolverá os materiais promocionais e toda papelaria necessária.
- (B) O mais indicado em eventos de grande porte é não trabalhar com terceiros, uma vez que aumentam os riscos de falta de uniformidade e desorganização, sendo aconselhado manter somente equipe própria.
- (C) Os clientes (promotores do evento) são os responsáveis pela contratação dos serviços de acordo com suas preferências, cabendo às empresas organizadoras do evento apenas a gestão das tarefas.
- (D) Eventos de grande porte são exclusividade de instituições internacionais, como a FIFA, no caso do futebol, e o COI, no caso das Olimpíadas, fazendo com que no Brasil não tenhamos prestadores de serviços qualificados em atender tais eventos.
- (E) Os fornecedores são parceiros estratégicos na oferta de serviços, tais como bufê adequado para o tipo do evento, aluguel de equipamentos e treinamento de recepcionistas, cuja contratação dependerá do planejamento e do orçamento disponível.

QUESTÃO 60

Cabeceira dupla



Em uma cerimônia, um dos aspectos mais importantes se refere à hierarquia. Com base no diagrama acima, de uma mesa formada por número par de autoridades, o protocolo oficial brasileiro indica as seguintes posições, observando a precedência:

- (A) 1) presidente; 2) anfitrião; 3) segunda maior autoridade; 4) terceira autoridade na precedência; 5 e 6) continuação da montagem em precedência.
- (B) 1) anfitrião; 2) mestre de cerimônia; 3 e 4) autoridades estaduais ou municipais; 5) presidente; 6) autoridade federal.
- (C) 1) presidente; 2) outra autoridade federal; 3) anfitrião; 4, 5 e 6) caso haja outras autoridades em precedência.
- (D) 1) representante do executivo; 2) representante do legislativo; 3) representante do judiciário; 4 e 6) autoridades locais; 5) mestre de cerimônias.
- (E) 1 e 2) celebridades convidadas; 3) representante da lei; 4) mestre de cerimônias; 5) anfitrião; 6) presidente do ato.

