

## SERCOMTEL S.A. TELECOMUNICAÇÕES

Concurso Para Emprego Público  
REF. EDITAL N° 001/2016 - NÍVEL SUPERIOR

### PROFISSIONAL MERCADOLÓGICO - RELAÇÕES PÚBLICAS

Nome do Candidato \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

#### Instruções

1. Na sua Folha de Respostas, confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o emprego corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação da prova é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica **transparente** de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser realizado da seguinte maneira: ●
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação. Os 3 (três) últimos candidatos só poderão retirar-se da sala juntos.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. Somente será possível levar o caderno de questões após decorridas 4 (quatro) horas do início da prova, sendo necessário, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site da AOCP – [www.aocp.com.br](http://www.aocp.com.br) – no dia posterior à aplicação da prova.
6. Implicará na eliminação do candidato, caso, durante a realização das provas, qualquer equipamento eletrônico venha emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no **envelope de guarda de pertences**. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas, incorrerá na eliminação do candidato.

#### Atenção

O Caderno de questões possui 50 (cinquenta) questões objetivas, numeradas sequencialmente, de acordo com o exposto no quadro a seguir:

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 15
Raciocínio Lógico e Matemático	16 a 25
Informática	26 a 30
Conhecimentos Específicos	31 a 50

------(destaque aqui)-----

**FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO**

**SERCOMTEL S.A. TELECOMUNICAÇÕES**

Questão	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Resp.																									
Questão	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
Resp.																									

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico [www.aocp.com.br](http://www.aocp.com.br) no dia seguinte à aplicação da prova.



## Perdoar e esquecer

Quando a vida se transforma num tango, é difícil não dançar ao ritmo do rancor

Ivan Martins

Hoje tomei café da manhã num lugar em que Carlos Gardel costumava encontrar seus parceiros musicais por volta de 1912. É um bar simples, na esquina da rua Moreno com a avenida Entre Rios, chamado apropriadamente El Encuentro.

Nunca fui fã aplicado de tango, mas cresci ouvindo aqueles que a minha mãe cantava enquanto se movia pela casa. Os versos incandescentes flutuam na memória e ainda me emocionam. Soprado pelo fantasma de Gardel, um deles me veio aos lábios enquanto eu tomava café no El Encuentro: *“Rechiflado en mi tristeza, te evoco y veo que has sido...”*

Vocês conhecem Mano a mano, não?

Essencialmente, é um homem falando com a mulher que ele ama e que parece tê-lo trocado por uma vida melhor. Lembra, em espírito, o samba Quem te viu, quem te vê, do Chico Buarque, mas o poema de Gardel é mais ácido e rancoroso. Paradoxalmente, mais sutil. Não se sabe se o sujeito está fazendo ironia ou se em meio a tantas pragas ele tem algum sentimento generoso em relação à ex-amante. Nisso reside o apelo eterno e universal de Mano a mano – não é assim, partido por sentimentos contraditórios, que a gente se sente em relação a quem não nos quer mais?

Num dia em que estamos solitários, temos raiva e despeito de quem nos deixou. No outro dia, contentes e acompanhados, quase torcemos para que seja feliz. O problema não parece residir no que sentimos pelo outro, mas como nos sentimos em relação a nós mesmos. Por importante que tenha sido, por importante que ainda seja, a outra pessoa é só um espelho no qual projetamos nossos sentimentos – e eles variam como os sete passos do tango. Às vezes avançam, em outras retrocedem. Quando a gente acha que encontrou o equilíbrio, há um giro inesperado.

Por isso as ambiguidades de Mano a mano nos pegam pelas entranhas. É difícil deixar para trás o sentimento de abandono e suas volúpias. É impossível não dançar ao ritmo do rancor. Há uma força enorme na generosidade, mas para muitos ela é inalcançável. Apenas as pessoas que gostam muito de si mesmas são capazes de desejar o bem do outro em circunstâncias difíceis. A maioria de nós precisa ser amada novamente antes de conceder a quem nos deixou o direito de ser feliz. Por isso procuramos com tanto afincado um novo

amor. É um jeito de dar e de encontrar paz.

No último ano, tenho ouvido repetidamente uma frase que vocês já devem ter escutado: Não se procura um novo amor, a gente simplesmente o encontra. O paradoxo é bonito, mas me parece discutível. Supõe que o amor é tão acidental quanto um tropeção na calçada. Eu não acho que seja. Imagina que a vontade de achar destrói a possibilidade de encontrar. Isso me parece superstição. Implica em dizer que se você ficar parado ou parada as coisas virão bater na sua porta. Duvido. O que está embutido na frase e me parece verdadeiro é que não adianta procurar se você não está pronto – mas como saber sem procurar, achar e descobrir que não estava pronto?

É inevitável que a gente cometa equívocos quando a vida vira um tango. Nossa carência nos empurra na direção dos outros, e não há nada de errado nisso. É assim que descobrimos gente que será ou não parte da nossa vida. Às vezes quebramos a cara e magoamos os outros. O tango prossegue. O importante é sentir que gostam de nós, e que nós somos capazes de gostar de novo. Isso nos solta das garras do rancor. Permite olhar para trás com generosidade e para o futuro com esperança. Não significa que já fizemos a curva, mas sugere que não estamos apenas resmungando contra a possibilidade de que o outro esteja amando. Quando a gente está tentando ativamente ser feliz, não pensa muito no outro. Esse é o primeiro passo para superar. Ou perdoar, como costuma ser o caso. Ou esquecer, como é ainda melhor.

No primeiro verso de Mano a mano, Gardel lança sobre a antiga amante a maldição terrível de que ela nunca mais voltará a amar. Mas, ao final da música, rendido a bons sentimentos, oferece ajuda e conselhos de amigo, quando chegar a ocasião. Acho que isso é o melhor que podemos esperar de nós mesmos. Torcer mesquinamente para jamais sermos substituídos - mas estarmos prontos para aceitar e amparar quando isso finalmente, inevitavelmente, dolorosamente, vier a acontecer.

(Disponível em: <http://epoca.globo.com/colunas-e-blogs/ivan-martins/noticia/2016/01/perdoar-e-esquecer.html>)

**QUESTÃO 01**

De acordo com o texto, é correto afirmar que

- (A) a tentativa de esquecer um amor nunca é eficaz, pois é preciso recordar os erros do(a) companheiro(a) a fim de que não ocorram novamente.
- (B) os sentimentos de raiva e despeito são unicamente culpa daquele que abandonou seu/ sua companheiro(a), e não reside em quem foi abandonado.
- (C) o autor concorda com a ideia expressa por muitas pessoas de que o amor é acidental, simplesmente se encontra.
- (D) não é aceitável que se cometam erros quando a vida muda de rumo inesperadamente; é preciso assumir as consequências.
- (E) somente aquelas pessoas que possuem amor próprio estão aptas a desejar o bem em situações complicadas.

**QUESTÃO 02**

No trecho “É difícil deixar para trás o sentimento de abandono e suas volúpias.”, o termo destacado significa

- (A) volumosas.
- (B) dores.
- (C) prazeres.
- (D) razões.
- (E) maldições.

**QUESTÃO 03**

Em “É inevitável que a gente cometa equívocos quando a vida vira um tango”, a conjunção destacada exprime uma ideia de

- (A) adição.
- (B) conclusão.
- (C) explicação.
- (D) tempo.
- (E) condição.

**QUESTÃO 04**

No trecho “Às vezes quebramos a cara e magoamos os outros”, a expressão em destaque expressa

- (A) tempo.
- (B) modo.
- (C) intensidade.
- (D) lugar.
- (E) dúvida.

**QUESTÃO 05**

No que se refere às regras de colocação pronominal, assinale a alternativa em que NÃO é permitida a mudança do posicionamento do pronome oblíquo em destaque para depois do verbo.

- (A) “um deles me veio aos lábios”.
- (B) “mas me parece discutível”.
- (C) “Nossa carência nos empurra na direção dos outros”.
- (D) “a gente se sente em relação”.
- (E) “Isso nos solta das garras do rancor”.

**QUESTÃO 06**

No trecho “e que parece tê-lo trocado por uma vida melhor”, o pronome em destaque desempenha a função sintática de

- (A) sujeito.
- (B) objeto direto.
- (C) complemento nominal.
- (D) objeto indireto.
- (E) vocativo.

**QUESTÃO 07**

Em “a outra pessoa é só um espelho”, a expressão em destaque classifica-se, sintaticamente, como

- (A) aposto.
- (B) adjunto adnominal.
- (C) adjetivo.
- (D) predicativo do sujeito.
- (E) substantivo.

**QUESTÃO 08**

No trecho “Hoje tomei café da manhã num lugar em que Carlos Gardel costumava encontrar seus parceiros musicais por volta de 1912.”, a expressão em destaque pode ser substituída, sem prejuízo semântico, pelo pronome relativo

- (A) cujo.
- (B) onde.
- (C) aonde.
- (D) na qual.
- (E) quando.

**QUESTÃO 09**

Em “a gente simplesmente o encontra”, o termo em destaque refere-se, no texto,

- (A) a “um novo amor”.
- (B) ao “paradoxo”.
- (C) a “no último ano”.
- (D) a “um tropeção”.
- (E) a “bonito”.

**QUESTÃO 10**

No trecho “É inevitável que a gente cometa equívocos quando a vida vira um tango.”, a expressão em destaque evidencia que o autor do texto utilizou qual figura de linguagem?

- (A) Paradoxo.
- (B) Personificação.
- (C) Figurativa.
- (D) Hipérbole.
- (E) Metáfora.

**QUESTÃO 11**

Em “No outro dia, contentes e acompanhados, quase torcemos para que seja feliz.”, a oração em destaque é classificada como

- (A) oração subordinada substantiva objetiva indireta.
- (B) oração subordinada substantiva subjetiva.
- (C) oração coordenada sindética explicativa.
- (D) oração subordinada adverbial causal.
- (E) oração subordinada adverbial final.

**QUESTÃO 12**

No trecho “A maioria de nós precisa ser amada novamente antes de conceder a quem nos deixou o direito de ser feliz”, o uso do elemento destacado justifica-se por

- (A) ser um pronome oblíquo, que sempre deve acompanhar a palavra “quem”.
- (B) ser um artigo definido feminino, já que está determinando o pronome “quem”.
- (C) ser uma preposição, exigida pela regência do verbo “conceder”.
- (D) ser um artigo definido feminino, que determina o substantivo “quem”.
- (E) ser uma preposição, exigida pela regência do verbo “deixou”.

**QUESTÃO 13**

Em “Não se sabe se o sujeito está fazendo ironia”, os termos em destaque são classificados, pela regra gramatical, respectivamente, como

- (A) índice de indeterminação do sujeito e conjunção condicional.
- (B) partícula apassivadora e conjunção integrante.
- (C) partícula apassivadora e conjunção condicional.
- (D) pronome reflexivo e conjunção temporal.
- (E) índice de indeterminação do sujeito e partícula de realce.

**QUESTÃO 14**

No trecho “ele tem algum sentimento generoso em relação à ex-amante”, o uso da crase justifica-se

- (A) por a palavra “relação” sempre vir sucedida do acento grave.
- (B) por ser facultativo, ou seja, trata-se de uma escolha do escritor.
- (C) pelo prefixo “ex”, que começa com vogal.

- (D) por ser a junção da preposição “a” com o pronome oblíquo “a”.
- (E) pela regência do termo “relação”, que exige a preposição “a”, somada ao artigo definido feminino “a” que acompanha o substantivo.

**QUESTÃO 15**

Em “Quando a gente acha que encontrou o equilíbrio, há um giro inesperado.”, o termo em destaque recebe acento pela mesma regra que o vocábulo

- (A) terrível.
- (B) destrói.
- (C) espírito.
- (D) carência.
- (E) difíceis.



**QUESTÃO 16**

Um pai deu aos seus três filhos tudo o que tinha na carteira. Para cada filho ele deu R\$ 2,00 a mais do que a metade do que deu ao filho anterior. Qual é o valor que esse pai possuía na carteira?

- (A) R\$ 12,00.
- (B) R\$ 20,00.
- (C) R\$ 28,00.
- (D) R\$ 32,00.
- (E) R\$ 44,00.

**QUESTÃO 17**

Considere a seguinte sequência:

11; 12; 14; 17; 21;...

Qual é o sétimo termo?

- (A) 26
- (B) 29
- (C) 30
- (D) 32
- (E) 35

**QUESTÃO 18**

Considere o seguinte arranjo entre amigos: Se Lucia almoça no restaurante, José almoça em casa. Se José almoça em casa, Carla almoça no restaurante. Se Carla almoça no restaurante, João almoça em casa. Dessa maneira, se João almoçou no restaurante, podemos afirmar que

- (A) José almoçou em casa.
- (B) Carla almoçou no restaurante.
- (C) Lucia e Carla almoçaram no restaurante.
- (D) Lucia não almoçou no restaurante e Carla almoçou no restaurante.
- (E) Lucia não almoçou no restaurante e José não almoçou em casa.

**QUESTÃO 19**

Daniela possui 5 xícaras em seu armário, cada uma com um peso e formato diferente da outra. A xícara branca é mais pesada que a preta. A xícara preta é mais pesada que a rosa. A xícara verde é mais leve que a xícara vermelha e mais pesada que a branca. Qual é a xícara mais leve?

- (A) A rosa.
- (B) A preta.

- (C) A branca.
- (D) A verde.
- (E) A vermelha.

**QUESTÃO 20**

Se o par  $(x; y)$  é a solução do sistema

$$\begin{cases} 3x + y = 7 \\ x - y = 5 \end{cases}, \text{ então qual é o valor de } x + y ?$$

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 3
- (D) 5
- (E) -2

**QUESTÃO 21**

Senhor Silva fez um empréstimo de R\$ 7.000,00, que será quitado em uma única parcela, 5 meses depois, a uma taxa de juros simples de 3% ao mês. Sendo assim, de quanto será o montante ao final do quinto mês?

- (A) R\$ 7.500,00.
- (B) R\$ 8.000,00.
- (C) R\$ 8.050,00.
- (D) R\$ 9.050,00.
- (E) R\$ 9.500,00.

**QUESTÃO 22**

Quantos anagramas da palavra JUROS começam pela letra J?

- (A) 12
- (B) 24
- (C) 60
- (D) 80
- (E) 120

**QUESTÃO 23**

Um valor total de R\$ 1.000,00 foi aplicado à taxa nominal de 24% ao ano, durante um ano. Qual será o montante obtido, considerando a capitalização semestral?

- (A) R\$ 1.254,40.
- (B) R\$ 1.432,00.
- (C) R\$ 1.456,80.
- (D) R\$ 2.200,20.
- (E) R\$ 3.160,60.



**QUESTÃO 24**

Janaina fez um empréstimo no valor de R\$2.000,00 e pagará em 10 prestações, sendo a primeira prestação paga 30 dias após o empréstimo. Sabendo que a taxa de juros é de 2% ao mês, pelo sistema de Amortização Constante (SAC), então qual será o valor da quarta prestação?

- (A) R\$ 400,00.
- (B) R\$ 380,00.
- (C) R\$ 360,00.
- (D) R\$ 340,00.
- (E) R\$ 320,00.

**QUESTÃO 25**

Quantas horas levará para encher um tanque de 1920 litros. Sabendo que a torneira que abastece esse tanque despeja 60 litros a cada 15 minutos?

- (A) 4 horas.
- (B) 5 horas.
- (C) 6 horas.
- (D) 7 horas.
- (E) 8 horas.

**QUESTÃO 26**

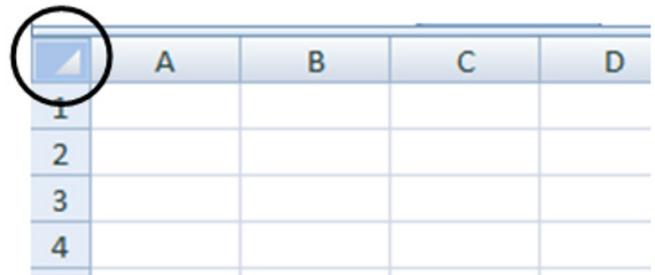
Considerando o MS-Word 2010, versão português em sua configuração padrão, e um documento contendo diversas páginas, sabendo que o cursor está posicionado na primeira linha da primeira página, ao pressionar a tecla de atalho CTRL + END, esse cursor

**Obs: O caractere “+” foi utilizado apenas para a interpretação da questão.**

- (A) continuará posicionado na primeira página, mas no final da primeira linha.
- (B) continuará posicionado na primeira página, mas no início da última linha.
- (C) continuará posicionado na primeira página, mas no final da última linha.
- (D) será posicionado na última página, na primeira linha que contenha texto.
- (E) será posicionado na última página, no final da última linha que contenha texto.

**QUESTÃO 27**

Considerando o MS-EXCEL 2007, versão português, ao clicar no canto superior esquerdo da planilha (na “junção” entre as colunas e linhas), conforme circulado na imagem a seguir,



- (A) será selecionada toda a planilha.
- (B) será selecionada apenas a primeira linha.
- (C) será aberto um menu, com opções para ocultar as linhas.
- (D) será aberto o assistente de fórmulas.
- (E) será aberto o menu de configurações da planilha.

**QUESTÃO 28**

As extensões de arquivo .7Z e .TAR representam arquivos

- (A) de áudio.
- (B) compactados.
- (C) de imagem do tipo vetorial.
- (D) de vídeo.
- (E) de texto.

**QUESTÃO 29**

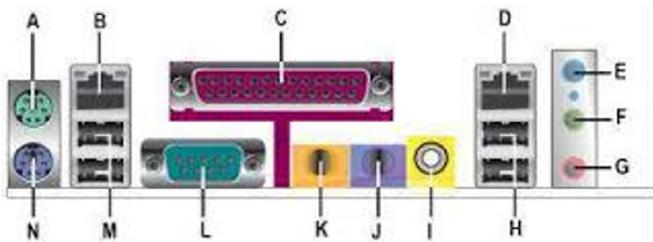
Considerando o Navegador de Internet Google Chrome, versão 49 em português, para selecionar o endereço do site da aba ativa, basta o usuário executar qual Tecla de Atalho?

Obs. O caractere “+” foi utilizado apenas para a interpretação das alternativas.

- (A) Alt + F7
- (B) Ctrl + Alt + A
- (C) Shift + F
- (D) Ctrl + L
- (E) Alt + F3

**QUESTÃO 30**

Acerca dos conhecimentos básicos sobre o Hardware, o conector RJ45 (cabo de rede) é compatível com “portas de comunicação” identificadas por quais letras?



- (A) A e N.
- (B) M e I.
- (C) C e L.
- (D) B e D.
- (E) F, G e H.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 31**

informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

As atividades de relações públicas são embasadas em quatro teorias essenciais:

- ( ) teoria inteorganizacional.
- ( ) teoria de gerenciamento.
- ( ) teoria da comunicação.
- ( ) teoria da liberdade de expressão.
- ( ) teoria de conflitos-resoluções.

- (A) V – V – F – V – V.
- (B) V – F – V – V – V.
- (C) V – V – V – V – F.
- (D) V – V – V – F – V.
- (E) F – V – V – V – V.

**QUESTÃO 32**

“Numa visão tradicional, os públicos de uma organização são categorizados de três maneiras. Em uma dessas categorias, está o Público Interno. Sobre o Público Interno, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- ( ) Apresenta ligações socioeconômicas com a empresa.
- ( ) Apresenta ligações jurídicas com a empresa onde trabalha.
- ( ) Não participa de decisões da empresa.
- ( ) Não participa das rotinas da empresa.
- ( ) Normalmente são empregados, acionistas, clientes e fornecedores.

- (A) V – V – F – F – V.
- (B) F – F – F – F – V.
- (C) V – F – V – F – V.
- (D) F – V – F – V – F.
- (E) V – V – F – F – V.

**QUESTÃO 33**

Evento é um instrumento institucional e promocional utilizado na comunicação dirigida, com a finalidade de criar conceito e estabelecer

- (A) a geração de notícias.
- (B) a reunião de veículos de informação.
- (C) a imagem de organizações.
- (D) a influência de formadores de opinião.
- (E) a reunião de profissionais de comunicação.

**QUESTÃO 34**

O protocolo é definido como “conjunto de leis, decretos, normas e regras que regem o cerimonial”. No Brasil, o protocolo está regulado por qual Decreto?

- (A) Decreto nº 71.238, de 9 de junho de 1986, o qual aprova as Normas do Cerimonial Público, alterado pelo Decreto nº 82.181 de 20 de Dezembro de 1988.
- (B) Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972, o qual aprova as Normas do Cerimonial Público e Ordem Geral de Precedência, alterado pelo Decreto nº 83.186 de 19 de Fevereiro de 1979.
- (C) Decreto nº 55.390, de 19 de agosto de 2002, o qual aprova as Normas do Cerimonial Público, alterado pelo Subdecreto nº 99.780 de 13 de Setembro de 2008.
- (D) Decreto nº 66.034, de 4 de maio de 1999, o qual aprova as Normas do Cerimonial Público e Ordem Geral de Precedência, alterado pelo Subdecreto nº 88.209 de 02 de março de 2011
- (E) Decreto nº 70.274, de 29 de março de 2014, o qual aprova a Ordem Geral de Precedência, alterado pelo Decreto nº 109.001 de 25 de novembro de 2015.

**QUESTÃO 35**

A ordem através da qual se estabelece a ordenação e a disposição de autoridades, personalidades e/ou símbolos durante uma cerimônia denomina-se

- (A) observância do cerimonial.
- (B) regulamentações de ações de cerimonial.
- (C) ordem do cerimonialista.
- (D) ordem do cerimonial.
- (E) precedência.

**QUESTÃO 36**

A Lei Nº. 6.615, de 16 de Dezembro de 1978, rege qual profissão?

- (A) A atividade da comunicação social dos Jornalistas.
- (B) A atividade da comunicação social do Profissional de Publicidade e Propaganda.
- (C) A atividade do comunicador social do Relações Públicas.
- (D) A atividade da comunicação social dos Radialistas.
- (E) A atividade da comunicação social do profissional de Publicidade e Relações Públicas.

**QUESTÃO 37**

Para se construir uma imagem positiva, é necessário que a organização trabalhe sua identidade. Sobre a diferença entre imagem e identidade, é correto afirmar que

- (A) identidade é como a empresa se apresenta ao seu público e imagem é formada por valores, princípios e conceitos.

- (B) imagem é gerenciar a reputação de uma empresa e construir confiança com o público e identidade é a marca da empresa e como ela é reconhecida pelo público.
- (C) imagem é a representatividade da empresa e identidade é o que a opinião pública pensa a respeito de empresa.
- (D) identidade é formada por valores, princípios, conceitos, sistemas, tratando-se de agregar situações que darão à empresa uma personalidade e imagem é o que passa para a opinião pública, sendo imagem a sombra da identidade.
- (E) imagem é formada por princípios, tratando-se de agregar situações que darão à empresa uma personalidade e identidade é o que passa para a opinião pública, sendo identidade a sombra da imagem.

**QUESTÃO 38**

Sobre a atribuição profissional de *ombudsman* dentro de uma organização, assinale a alternativa correta.

- (A) Auxiliar nas estratégias de comunicação interna da organização.
- (B) Ser um assessor direto da cúpula da empresa e repassar as informações de forma mais ágil.
- (C) Coletar, analisar e interpretar os dados necessários ao processamento das informações recebidas, acompanhando até a solução final.
- (D) Ser um elo (porta-voz) entre o público interno e a cúpula da empresa.
- (E) Ser uma área independente que está acima da função do profissional de relações públicas.

**QUESTÃO 39**

Sobre a comunicação dirigida, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A comunicação dirigida se dá pela utilização dos recursos humanos da organização.
- (B) A comunicação dirigida se dá pela utilização de meios visuais.
- (C) A comunicação dirigida se dá pela utilização de meios audiovisuais.
- (D) A comunicação dirigida se dá pela utilização de meios auditivos.
- (E) A comunicação dirigida se dá pela utilização da caixa eletrônica de sugestões.

**QUESTÃO 40**

**A pesquisa qualitativa possui características básicas, que são:**

- (A) perspectiva cronológica e investigação de fenômenos contemporâneos.
- (B) seleção das fontes de informação e abordagem sistemática e técnica.
- (C) recrutamento mínimo de pessoas e abordagem sistemática.
- (D) dados intuitivos e abordagem naturalista.
- (E) visão holística, abordagem intuitiva e investigação naturalista.

**QUESTÃO 41**

**Sobre a pesquisa de opinião pública, assinale a alternativa correta.**

- (A) Visa conhecer a organização como um todo, possibilita a construção de um diagnóstico capaz de alicerçar a proposição futura de planos, projetos e programas de relações públicas de forma mais segura e coerente.
- (B) É ampla e abrangente e, quando bem planejada e aplicada, fornece todas as condições para um conhecimento da organização como um todo e de sua comunicação com o universo de públicos.
- (C) Tem como função primordial examinar, avaliar, reorganizar, solucionar e melhorar o sistema de comunicação de uma empresa, visando melhorar o desempenho das práticas comunicacionais.
- (D) Pode ser utilizada nas relações com empregados, consumidores, acionistas, revendedores e distribuidores, comunidade, imprensa, poder público etc., a fim de conhecer a opinião desses públicos sobre a organização, fatos e acontecimentos e o nível de satisfação nos relacionamentos entre ambos.
- (E) Possibilita a construção de um diagnóstico capaz de alicerçar a proposição futura de planos. Tem como função primordial examinar, avaliar e reorganizar as informações e os dados.

**QUESTÃO 42**

**A comunicação pode ser manifestada por meio de um gesto, palavra, símbolo, sinal sonoro, escrita e contato físico etc. Para que exista a comunicação, é necessário compreender a função de cada um dos elementos do processo de comunicação. Sobre os elementos da comunicação, assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) O emissor é a pessoa que tem algo, uma ideia, uma mensagem, para transmitir, ou que deseja comunicar.
- (B) O codificador é o tipo, ou a forma que o emissor irá exteriorizar.
- (C) A mensagem é a expressão da ideia que o emissor deseja comunicar.

- (D) O canal é o mecanismo responsável pela decifração da mensagem pelo receptor.
- (E) O receptor é o destinatário final da mensagem, ideia etc.

**QUESTÃO 43**

**Na atividade do relações públicas, existem as práticas da moral e da ética. Uma das práticas que norteiam a ética é**

- (A) a crença.
- (B) a transparência.
- (C) o ordenamento de práticas.
- (D) o valor.
- (E) o princípio.

**QUESTÃO 44**

**Embora existam certas semelhanças entre a definição do termo público e massa, há algumas características básicas que as identificam. Sobre a característica básica da massa, assinale a alternativa correta.**

- (A) Ela é provocada e orientada por formadores de opinião. Não há, ou é mínima, a circulação de informações, o que torna reduzida a formação da opinião através da discussão.
- (B) É um conjunto de pessoas, em geral, dispersas geograficamente, que tem um interesse em comum.
- (C) Nem sempre atua em conjunto, mas, individualmente, pode tomar decisões homogêneas.
- (D) É um termo que se refere genericamente e que diz respeito a expectadores.
- (E) Não possui noção de identidade ou regras. Sua composição (os indivíduos que a formam) está sempre se alterando.

**QUESTÃO 45**

**Os empresários da Radiodifusão Brasileira, congregados na Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (ABERT), considerando suas responsabilidades perante o público e o Governo, declaram que tudo farão na execução dos serviços de que são concessionários ou permissionários, para transmitir apenas o entretenimento sadio e as informações corretas espelhando os valores espirituais e artísticos que contribuem para a formação da vida e do caráter do povo brasileiro [...]**

**Sobre o Art. 2º do capítulo I (Princípios Gerais) do código de ética da Radiodifusão Brasileira, é correto afirmar que**

- (A) compete especialmente aos radiodifusores prestigiar e envidar todos os esforços para a manutenção da unidade da ABERT como órgão nacional representante da classe, assim

- como das entidades estaduais ou regionais e sindicatos de classe.
- (B) somente o regime da livre iniciativa e concorrência, sustentado pela publicidade comercial, pode fornecer as condições de liberdade e independência necessárias ao florescimento dos órgãos de opinião e, conseqüentemente, da radiodifusão. A radiodifusão estatal é aceita na medida em que seja exclusivamente cultural, educativa ou didática, sem publicidade comercial.
  - (C) a radiodifusão defenderá a forma democrática de governo e, especialmente, a liberdade de imprensa e de expressão do pensamento. Defenderá, igualmente, a unidade política do Brasil, a aproximação e convivência pacífica com a comunidade internacional e os princípios da boa educação moral e cívica.
  - (D) destina-se a radiodifusão ao entretenimento e à informação do público em geral, assim como à prestação de serviços culturais e educacionais.
  - (E) as emissoras transmitirão entretenimento do melhor nível artístico e moral, seja de sua produção, seja adquirido de terceiros, considerando que a radiodifusão é um meio popular e acessível a quase totalidade dos lares.

#### **QUESTÃO 46**

**De acordo com o Estatuto Disciplinar dos Empregados Públicos da Sercomtel, o empregado que, injustificadamente, recusar-se a ser submetido à inspeção médica determinada pela autoridade competente será punido com**

- (A) demissão.
- (B) advertência.
- (C) pena de multa correspondente a 20% (vinte por cento) da remuneração diária, cessando a penalidade uma vez cumprida a determinação.
- (D) suspensão de até 15 (quinze) dias, cessando os efeitos da penalidade uma vez cumprida a determinação.
- (E) pena de multa correspondente a 50% (cinquenta por cento) da remuneração diária, cessando a penalidade uma vez cumprida a determinação.

#### **QUESTÃO 47**

**De acordo com o Estatuto Disciplinar dos Empregados Públicos da Sercomtel, a “inassiduidade habitual” do empregado caracteriza-se pela**

- (A) falta ao serviço, sem causa justificada, por sessenta dias, interpoladamente, durante o período de doze meses e sujeita o empregado à pena de demissão.
- (B) falta ao serviço, ainda que justificada, por sessenta dias, interpoladamente, durante o

- (C) período de vinte e quatro meses e sujeita o empregado à pena de suspensão.
- (D) falta ao serviço, ainda que justificada, por trinta dias, interpoladamente, durante o período de doze meses e sujeita o empregado à pena de demissão.
- (E) ausência intencional ao serviço por mais de trinta dias, ficando o empregado sujeito à pena de suspensão.
- (F) ausência intencional ao serviço por mais de trinta dias, ficando o empregado sujeito à pena de advertência.

#### **QUESTÃO 48**

**De acordo com o Estatuto Disciplinar dos Empregados Públicos da Sercomtel, quanto às infrações puníveis com demissão e destituição de cargo em comissão, a ação disciplinar prescreverá em**

- (A) 3 (três) anos.
- (B) 5 (cinco) anos.
- (C) 180 (cento e oitenta) dias.
- (D) 90 (noventa) dias.
- (E) 10 (dez) anos.

#### **QUESTÃO 49**

**De acordo com o que dispõe o Estatuto Disciplinar dos Empregados Públicos da Sercomtel acerca da Sindicância, assinale a alternativa correta.**

- (A) A sindicância é uma modalidade de processo administrativo, posterior ao inquérito, que tem por objetivo punir o empregado que comete improbidade administrativa e será instaurada sempre que o ilícito puder resultar em penalidade de demissão.
- (B) A instituição de uma sindicância é ato privativo do Chefe da Comissão de Empregados em estágio probatório.
- (C) Da sindicância poderá resultar aplicação de penalidade de advertência ou suspensão de até 30 (trinta) dias.
- (D) O prazo para conclusão da sindicância não excederá 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por igual período, a critério do Presidente da Sercomtel S.A. - Telecomunicações.
- (E) Da sindicância não poderá resultar a instauração de processo administrativo disciplinar.

**QUESTÃO 50**

**De acordo com o que dispõe o Estatuto Disciplinar dos Empregados Públicos da Sercomtel acerca da Revisão do Processo, assinale a alternativa correta.**

- (A) O requerimento de revisão do processo será dirigido ao Presidente da companhia, que, se autorizar a revisão, encaminhará o pedido à Diretoria Executiva da Sercomtel S.A. - Telecomunicações.
- (B) A simples alegação de injustiça da penalidade constitui fundamento para a revisão do processo.
- (C) Da revisão do processo poderá resultar o agravamento de penalidade.
- (D) Na revisão do processo, é vedado ao requerente pedir a produção de prova testemunhal.
- (E) O processo disciplinar poderá ser revisto, a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando se aduzirem fatos novos ou circunstâncias suscetíveis de justificar a inocência do punido ou a inadequação da penalidade aplicada.

