



M1628003N

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)
SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO (SECOM)

AOCP
CONCURSOS PÚBLICOS

CONCURSO PÚBLICO C-205 - EDITAL 01/2018/SEAD-SECOM/PA

RELAÇÕES PÚBLICAS

Nome do Candidato _____

Inscrição _____

COMPOSIÇÃO DO CADERNO:

| | |
|--------------------------------------|---------|
| Discursiva | 01 |
| Língua Portuguesa | 01 a 06 |
| Raciocínio Lógico e Matemático | 07 a 10 |
| Legislação Geral | 11 a 14 |
| Ética e Qualidade no Serviço Público | 15 a 17 |
| Noções de informática | 18 a 20 |
| Conhecimentos Específicos | 21 a 50 |



ATENÇÃO

- Confira, na sua Folha de Respostas e na Versão Definitiva da Discursiva, seu nome, documento e o número de sua inscrição, assinando-as no lugar indicado;
- Confira, no caderno de questões, se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu e se há falhas de impressão e numeração, preenchendo seu nome e número de inscrição.



TEMPO

- O prazo de realização da prova é de 4 horas, incluindo o preenchimento da Folha de Respostas e a transcrição da Versão Definitiva da Discursiva;
- A liberação para deixar o local de aplicação e utilizar o sanitário ocorrerá após 60 minutos do início da prova, não podendo, no entanto, levar o caderno de questões e nenhum tipo de anotação de suas respostas;
- Os 3 últimos candidatos deverão retirar-se da sala juntos, após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno das Folhas de Respostas.



FOLHA DE RESPOSTAS

- Os únicos documentos válidos para avaliação são a Folha de Respostas e a Versão Definitiva da Discursiva, que devem ser devolvidas ao fiscal ao término da prova;
- O candidato deve preencher e assinar, com caneta esferográfica transparente de cor preta, sua Folha de Respostas e a Versão Definitiva da Discursiva;
- O preenchimento da Folha de Respostas deve ser realizado da seguinte maneira: ●



IMPORTANTE

- O NÃO cumprimento de qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas incorrerá em eliminação.

www

- O candidato somente poderá retirar-se do local de aplicação das provas, levando o caderno de questões, faltando 30 (trinta) minutos para o final do tempo destinado à realização da prova objetiva e discursiva.
- Os cadernos de questões serão divulgados, no site www.aocp.com.br, juntamente com os gabaritos, no dia posterior à aplicação da prova.

PROVA 01

**LEMBRE-SE DE MARCAR O NÚMERO
CORRESPONDENTE À SUA PROVA NA
FOLHA DE RESPOSTAS!**

Fraudar ou tentar fraudar Concursos Públicos é Crime!

Previsto no art. 311 - A do Código Penal

ATENÇÃO!

Não se ESQUEÇA de marcar, na Folha de Respostas, o número de sua prova indicado na capa deste caderno.

Língua Portuguesa

Adultos estacionados na infância - Dênis Athanázio

“Quando meu filho nascer, eu terei que tomar vergonha na cara e mudar o rumo da minha vida. Não serei mais infiel, vou ser mais tolerante com meus familiares, protestarei incansavelmente por um país melhor onde meu herdeiro será o mais novo morador”.

Muitas dessas promessas “éticas” permanecem no discurso e não se realizam na prática e partem do pressuposto de que a Terra toda gira em torno do meu umbigo (e agora do umbigo do meu filho também), com o único objetivo de nos satisfazer o tempo todo.

Freud se preocupou com essa questão. Ele desenvolveu um conceito chamado narcisismo primário para explicar aquela fase da criança onde ela investe toda a sua energia libidinal para si mesma, isto é, só pensa nela e em sua satisfação imediata, como instinto de preservação, proteção. E mesmo sem ter total consciência desse complexo processo, o outro é para ela apenas um meio para se chegar a um fim que, no caso, é servi-la e cuidá-la de todas as formas que contribua para sua satisfação e gozo próprio. Se essa fase for “superada”, a criança vai, aos poucos, percebendo que nem todos os seus desejos serão atendidos e nem no exato momento que elas desejarem.

O problema é que encontramos algumas pessoas no decorrer dos anos que ficaram estacionadas no narcisismo primário e dali nunca mais saíram. São “adultos-crianças” birrentos, de difícil convivência, pois não aguentam nem eles mesmos e não conseguem enxergar o outro.

Freud escreveu que a chegada do filho traz toda aquela carga psíquica do que já fomos um dia na infância, mas a deslocamos para nosso filho, pois não podemos voltar a ser criança. Talvez seja por isso que muitos pais idolatram seus filhos nas redes sociais. Na verdade, sem perceber, os pais estão falando do amor por eles mesmos e não do amor pelos filhos.

Se quisermos ter filhos éticos, talvez devamos praticar a ética antes mesmo de eles existirem.

Só quem tenta ser ético sabe a dificuldade e investimento diário que é para sê-lo. Se colocarmos a nossa transformação toda como ser humano nas costas da criança que virá, ela já nascerá com dor nas costas e na alma. É como dar uma feijoada para um recém-nascido digerir. As crianças não deveriam vir com a missão de consertar casamento, de suprir carências ou de juntar pessoas que não querem estar próximas. Elas podem vir para somar e dividir e não para consertar os problemas que cabem aos adultos.

Retirado e adaptado de: <http://obviousmag.org/denis_athanazio/2018/adultos-estacionados-na-infancia.html>.

1. Analise o significado da expressão destacada com sublinhado na frase a seguir e assinale a alternativa que apresenta um sentido coerente para ela. “Muitas dessas promessas “éticas” permanecem no discurso e não se realizam na prática e partem do pressuposto de que a Terra toda gira em torno do meu umbigo [...]”.

- (A) Característica de quem tem uma conexão com a Terra e com a natureza.
- (B) Qualidade de uma pessoa solidária com todos ao seu redor.
- (C) Característica de quem é egocêntrico, indivíduo cujos comportamentos, ações ou preocupações estão centrados em si mesmo e age como se o mundo vivesse para satisfazer seus desejos.
- (D) Alguém que é extremamente sensível na região do umbigo e do abdome.
- (E) Característica de quem sofre de vertigens e tem a sensação do ambiente a sua volta estar em movimento.

2. Assinale a alternativa que possui relação de sinonímia com a palavra destacada na frase a seguir: “As crianças não deveriam vir com a missão de consertar casamento, de suprir carências ou de juntar pessoas que não querem estar próximas.”.

- (A) Preencher.
- (B) Fingir.
- (C) Criar.
- (D) Ressaltar.
- (E) Manter.

3. Em relação à acentuação gráfica das palavras na Língua Portuguesa, considere as alternativas a seguir e assinale aquela que está conforme as normas adequadas.

- (A) “Difícil” é acentuada porque é uma palavra proparoxítona terminada em “l”.
- (B) “Prática” leva acento porque é uma palavra paroxítona terminada em “a”.
- (C) “Já” possui acento opcional.
- (D) “Consciência” leva acento porque é proparoxítona.
- (E) “Próprio” é acentuada, pois é paroxítona terminada em ditongo crescente “io”.

4. Assinale a alternativa que apresenta explicação coerente em relação aos empregos dos sinais de pontuação destacados com sublinhado nas frases a seguir.

- (A) Na frase “Quando meu filho nascer, eu terei que tomar vergonha na cara e mudar o rumo da minha vida. ”, as aspas estão marcando uma ironia causada pela expressão contextualizada.
- (B) Em “[...] a Terra toda gira em torno do meu umbigo (e agora do umbigo do meu filho também), com o único objetivo de nos satisfazer o tempo todo”, os parênteses destacados foram usados para omitir ou negar informações.
- (C) Na frase “Se quisermos ter filhos éticos, talvez devamos praticar a ética antes mesmo de eles existirem.”, a pontuação destacada serve para introduzir uma ideia que virá na sequência.
- (D) Em “Não serei mais infiel, vou ser mais tolerante com meus familiares, protestarei incansavelmente por um país melhor onde meu herdeiro será o mais novo morador.”, a pontuação destacada serve para listar ações que são complementares para a mesma finalização de ideias.
- (E) Em “São “adultos-crianças” birrentos, de difícil convivência, pois não aguentam nem eles mesmos e não conseguem enxergar o outro.”, as aspas destacadas são para sinalizar a fala de alguém.

5. De acordo com a concordância verbal e nominal na Língua Portuguesa, analise as frases a seguir e assinale aquela que apresenta a explicação correta.

- (A) Na frase “[...] Protestarei incansavelmente por um país melhor onde meu herdeiro será o mais novo morador.”, o verbo destacado

está conjugado na 1ª pessoa do plural e está no modo subjuntivo.

- (B) Em “Muitas dessas promessas “éticas” permanecem no discurso e não se realizam na prática [...]”, os verbos destacados estão conjugados na 3ª pessoa do plural e estão no modo indicativo.
- (C) A frase “Freud se preocupou com essa questão.” apresenta o verbo destacado na 1ª pessoa do singular e no tempo pretérito imperfeito.
- (D) Na frase “O problema é que encontramos algumas pessoas no decorrer dos anos que ficaram estacionadas no narcisismo primário e dali nunca mais saíram.”, o verbo destacado está conjugado na 3ª pessoa do plural, no modo imperativo.
- (E) Na frase “Quando meu filho nascer, eu terei que tomar vergonha na cara e mudar o rumo da minha vida.”, o verbo destacado está conjugado na 3ª pessoa do singular, no tempo presente do indicativo.

6. Em relação à morfologia na Língua Portuguesa, analise as frases a seguir e assinale aquela que apresenta explicação coerente de acordo com a classe de palavra que se encontra e seu emprego no contexto, tendo em vista os termos destacados.

- (A) Na frase “As crianças não deveriam vir com a missão de consertar casamento [...]”, o termo destacado é uma preposição que conecta os termos da frase em uma relação de subordinação.
- (B) Na frase “Na verdade, sem perceber, os pais estão falando do amor por eles mesmos e não do amor pelos filhos.”, a palavra destacada é um verbo conjugado no tempo futuro do subjuntivo.
- (C) Em “Ele desenvolveu um conceito chamado narcisismo primário para explicar aquela fase da criança onde ela investe toda a sua energia libidinal para si mesma [...]”, a palavra destacada é um pronome demonstrativo.
- (D) A frase “Freud escreveu que a chegada do filho traz toda aquela carga psíquica do que já fomos um dia na infância [...]” apresenta uma conjunção subordinativa na palavra destacada.
- (E) Na frase “Se quisermos ter filhos éticos, talvez devamos praticar a ética antes mesmo de eles existirem.”, a palavra destacada é uma conjunção coordenativa.

Raciocínio Lógico e matemático

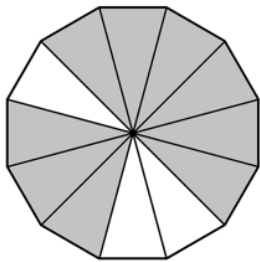
7. Na diagramação de uma revista, ficou determinado que as propagandas dos principais patrocinadores devem ser apresentadas nas páginas que seguem a numeração da seguinte sequência numérica, a qual apresenta os números em uma sequência lógica e onde faltam os três últimos números:

(2, 4, 8, __, __, __).

Completando essa sequência numérica, é correto afirmar que a numeração da última página na qual deve ser apresentada a propaganda dos principais patrocinadores é

- (A) 16.
- (B) 19.
- (C) 27.
- (D) 32.
- (E) 64.

8. Observando a seguinte figura, é correto afirmar que a fração irredutível que representa a parte pintada dessa figura é igual a



- (A) $\frac{2}{3}$
- (B) $\frac{3}{4}$
- (C) $\frac{5}{8}$
- (D) $\frac{11}{12}$
- (E) $\frac{1}{6}$

9. Para fazer uma reportagem sobre a opinião da população de uma cidade em relação a um novo produto lançado no mercado, foram selecionadas residências em quatro regiões dessa cidade, conforme a listagem a seguir:

- Zona Leste: 30 residências;
- Zona Oeste: 40 residências;
- Zona Sul: 80 residências;
- Zona Norte: 10 residências.

Dessa forma, em relação ao total de residências selecionadas, a taxa percentual referente ao número de residências selecionadas da Zona Oeste é igual a

- (A) 5%.
- (B) 50%.
- (C) 35%.
- (D) 25%.
- (E) 16%.

10. Define-se uma proposição como sendo uma sentença declarativa cujo conteúdo poderá ser considerado verdadeiro ou falso. Dessa forma, assinale a alternativa que identifica uma proposição.

- (A) Feliz Aniversário!
- (B) Que dia é hoje?
- (C) Se Pedro levantar mais cedo, então ele chegará no horário combinado.
- (D) Leia com mais frequência.
- (E) A idade do jogador multiplicada por R\$50,00 será o valor do prêmio.

11. De acordo com a Lei Estadual nº 7.056, de 19 de novembro de 2007, que criou a Secretaria Estadual de Comunicação do Estado do Pará, NÃO é uma função da SECOM

- (A) elaborar pesquisas eleitorais, a fim de conhecer a intenção de voto do eleitor paraense.
- (B) coordenar, supervisionar e controlar e/ou executar a Política de Comunicação Social do Governo do Estado.
- (C) disseminar informações sobre assuntos de interesse dos mais diferentes segmentos sociais.
- (D) estimular a sociedade a participar do debate e da definição de políticas públicas essenciais para o desenvolvimento do Estado.
- (E) estabelecer processos de controle de qualidade da produção de conteúdos de comunicação para garantir a unidade do discurso e a preservação da imagem do Governo na construção da melhor relação entre este e a sociedade.

12. Assinale a alternativa correta a respeito da estrutura e competência da Secretaria de Estado de Comunicação – SECOM –, conforme prescrito na Lei Estadual nº 7.056, de 19 de novembro de 2007.

- (A) A Secretaria de Estado de Comunicação – SECOM – terá sua estrutura organizacional básica constituída por um Presidente, dois Secretários e três Gerentes.
- (B) À Diretoria de Jornalismo, Pesquisa e Documentação, compete produzir matérias jornalísticas para a promoção pessoal do Governador.
- (C) À Diretoria de Publicidade, Propaganda e Marketing, compete coordenar e executar as ações de pesquisa eleitoral e intenção de voto.
- (D) À Diretoria de Comunicação Popular e Comunitária, compete coordenar e executar atividades relativas à interação do Governo com seus diversos segmentos de público, promovendo a organização de produtos e eventos institucionais, promocionais e protocolares.
- (E) Ao Gabinete do Secretário, compete assessorar o Secretário de Estado de Comunicação no desenvolvimento de suas atribuições e compromissos oficiais.

13. Assinale a alternativa correta acerca da Lei Estadual nº 5.810, de 24 de janeiro de 1994, que instituiu o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Cíveis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará.

- (A) A nomeação para cargo público será feita exclusivamente em caráter efetivo, mediante prévia habilitação em concurso.
- (B) Em caso de empate, terá preferência, na ordem de classificação do concurso público, o candidato pertencente ao serviço federal, estadual e municipal, nessa ordem.
- (C) Fica assegurada a fiscalização do concurso público, em todas as suas fases, pelas entidades sindicais representativas de servidores públicos.
- (D) O exercício do cargo terá início dentro de 72 horas contadas da data da posse, no caso de nomeação, excetuando-se feriados e fins de semana.
- (E) O servidor poderá ausentar-se do Estado sem prévia autorização de seu superior hierárquico somente para estudo ou para estudo ou missão de qualquer natureza.

14. Assinale a alternativa correta a respeito do Sistema Integrado de Comunicação do Governo do Estado do Pará, regulamentado pelo Decreto Estadual nº 1.689/2017.

- (A) O Sistema Integrado de Comunicação do Governo do Estado do Pará – SICOM-PA –, instituído pela Lei estadual nº 7.056, de 19 de novembro de 2007, tem por finalidade organizar a comunicação apenas dos órgãos da Administração Direta.
- (B) Não se admitem campanhas informativas de ações governamentais, administrativas e sociais, por meio da imprensa tradicional, devendo ser utilizados somente os canais oficiais, mídias sociais ou sítios de internet.
- (C) A publicidade das obras e serviços dos órgãos e entidades públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, podendo constar o nome da autoridade e a sigla do partido a que está vinculada, desde que seja de forma discreta.

- (D) A organização do Sistema Integrado de Comunicação do Governo do Estado do Pará compreende o órgão central e os órgãos setoriais.
- (E) A responsabilidade pela execução das atividades institucionais de comunicação, inerentes ao Sistema Integrado de Comunicação do Governo do Estado do Pará – SICOM-PA – fica restrita a seus dirigentes, eximindo-se de responsabilidade as autoridades dirigentes dos órgãos e das entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual.

Ética e Qualidade no Serviço Público

- 15. A Constituição Federal, em seu Artigo 1, estabelece que a República Federativa do Brasil “constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos a soberania, a cidadania e a dignidade da pessoa humana”. Quando se assume um cargo público, o novo servidor assume, além das atividades inerentes ao cumprimento de sua função, o dever de zelar pelo bem-estar da comunidade e da coletividade. De acordo com o artigo 37 da Constituição Federal do Brasil, é dever da administração pública seguir alguns princípios previstos no documento de 1988. Assinale a alternativa que apresenta esses princípios.**
- (A) Impessoalidade, moralidade, decência, eficiência e legalidade.
 - (B) Legitimidade, moralidade, publicidade, eficiência e qualidade.
 - (C) Impessoalidade, moralidade, decência, legalidade e qualidade.
 - (D) Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
 - (E) Dignidade, eficiência, decência, moralidade e impessoalidade.

- 16. Os avanços tecnológicos da era moderna, impulsionados principalmente pela internet, causaram uma série de transformações nos hábitos das pessoas. Alguns especialistas dizem que vivemos a revolução digital. Os indivíduos passaram a ter mais acesso às informações. Satisfazer os desejos e as necessidades de clientes e usuários tem sido uma preocupação constante tanto de empresas públicas quanto privadas. Com o objetivo de melhorar a qualidade dos canais de atendimento ao público, em 31 de julho de 2008, foi publicado o decreto 6523 que regulamentou a lei 8.078/1990, também conhecida como “Lei do SAC”. O decreto fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Assinale a alternativa que se refere ao item “Qualidade de Atendimento” previsto no capítulo III dessa regulamentação.**
- (A) O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.
 - (B) O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.
 - (C) As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto nesse Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.
 - (D) O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.
 - (E) As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente, e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

- 17. Para quem realiza atendimento, a satisfação do cliente deve ser primordial. Nesse sentido, assinale a alternativa que apresenta comportamentos positivos de um bom profissional ao realizar um atendimento.**
- (A) Ao atender alguém que esteja gritando, você deve sempre alterar o seu tom de voz para mais alto do que o dele e assim ele irá reduzir o tom de voz.
- (B) A empatia deve ser sempre aplicada, uma vez que empatia é sinônimo de simpatia e deve ser base para qualquer tipo de atendimento.
- (C) Usar palavras de cordialidade não é recomendado no atendimento, uma vez que tal ato não irá ajudar a resolver problemas de alta complexidade.
- (D) Usar a personalização cria vínculo com o cliente e gera proximidade na condução do atendimento.
- (E) Falar muito baixo é a melhor alternativa para qualquer tipo de atendimento, tanto pessoal quanto por telefone.

Noções de informática

- 18. Considerando o editor de texto Microsoft Word 2007, versão português em sua instalação padrão, a funcionalidade “Tamanho da Página” permite a escolha do tamanho do papel para a seção atual. Assinale a alternativa que apresenta uma opção INEXISTENTE para a opção de papel.**
- (A) Carta.
- (B) AA.
- (C) A4.
- (D) A5.
- (E) Ofício.
- 19. Considerando o editor de planilha eletrônica Microsoft Excel 2007, versão português em sua instalação padrão, analise as informações contidas na imagem a seguir e assinale a alternativa que apresenta a fórmula que, após ser inserida na célula A5 e executada, produza como resultado o valor numérico 0.**

| | A | B | C | D | E | F |
|---|-----|----|----|---|----|---|
| 1 | | 10 | 13 | 8 | 4 | |
| 2 | 100 | | 1 | 3 | 85 | |
| 3 | 25 | 15 | 15 | | 70 | |
| 4 | 16 | 4 | | 0 | 8 | |
| 5 | | | | | | |

- (A) =D2^3
- (B) =C3+B4*D4
- (C) =C2*D3+D2-A1
- (D) =A2-B1^2-B4/E1+C2
- (E) =B3/C3-C2*D4+(A\$4-(D1+E4))
- 20. Acerca do mecanismo de busca na Web GOOGLE, o que ocorre ao se acrescentar o caractere aspas duplas (") antes e após a frase a ser pesquisada, conforme exemplo a seguir?**

Exemplo: "Concurso Público 2018"

- (A) Será realizada uma pesquisa excluindo os termos entre aspas.
- (B) Será realizada uma pesquisa por frases com assuntos semelhantes ao contido nos termos entre aspas.
- (C) Será realizada uma pesquisa por uma frase exata e na ordem exata do contido nos termos entre aspas.
- (D) Será realizada uma pesquisa que contenha somente um dos termos entre aspas.
- (E) Será realizada uma pesquisa apenas com os caracteres numéricos existentes nos termos entre aspas.

Conhecimentos Específicos

21. Assinale a alternativa que reúne as quatro funções essenciais para o processo de planejamento e gestão das relações públicas.

- (A) Função administrativa, função estratégica, função mediadora e função política.
- (B) Função administrativa, função tática, função política e função mediadora.
- (C) Função estratégica, função tática, função operacional e função política.
- (D) Função estratégica, função política, função pública e função gerencial.
- (E) Função administrativa, função estratégica, função organizadora e função mediadora.

22. Analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. Para as relações públicas exercerem seu papel estratégico, é necessário auxiliar as organizações em seu posicionamento perante a sociedade.
- II. Como parte de sua função estratégica, o profissional de Relações Públicas utiliza canais de comunicação entre a organização e os públicos, em busca de confiança mútua.
- III. Os estrategistas de relações públicas auxiliam os dirigentes em tomadas de decisões, com base em tendências de marketing, balanço financeiro e opinião pública.

- (A) I, II e III são corretas.
- (B) I, II e III são incorretas.
- (C) Apenas I e II são corretas.

- (D) Apenas II e III são corretas.
- (E) Apenas I e III são corretas.

23. Quanto ao papel das Relações Públicas no gerenciamento de crises, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Cabe às organizações se antecipar, prevenindo-se contra as crises e administrando-as caso aconteçam.
- (B) Cabe ao profissional de Relações Públicas pensar estrategicamente, a partir de pesquisa, como as organizações devem se relacionar com os públicos e a mídia.
- (C) As relações públicas utilizam-se do composto de comunicação integrada para facilitar o diálogo entre as áreas e encontrar soluções para os problemas surgidos.
- (D) É papel das relações públicas antecipar situações de risco e buscar uma forma para que as organizações saiam fortalecidas da crise que, por ventura, venham a passar.
- (E) Cabe ao profissional de Relações Públicas omitir as informações da mídia, apoiando o público interno e os dirigentes em situações de crise.

24. São atividades profissionais de Relações Públicas:

- (A) diagnosticar e propor políticas e estratégias que atendam às necessidades de relacionamento da organização com seus públicos; bem como implementar programas e instrumentos de comunicação que assegurem a interação da organização com seus públicos.
- (B) realizar pesquisas de opinião pública e imagem; estabelecer programas de comunicação estratégica para a criação e manutenção do relacionamento da organização com seus públicos de interesse; bem como promover um planejamento destoante da missão organizacional.
- (C) planejar, coordenar e executar programas de interesse comunitário; promover programas de relacionamento com a opinião pública; bem como propor políticas públicas para a organização.
- (D) desenvolver ações de comunicação dirigida para buscar um relacionamento de confiança mútua entre a organização e seus públicos; planejar, coordenar e executar programas de interesse comunitário; bem como promover ações de marketing para o público interno.
- (E) avaliar os resultados dos programas desenvolvidos no processo de relacionamento da organização com seus públicos; mensurar os objetivos e metas alcançados com base na missão e visão da organização; bem como ocultar informações entre a organização e seus públicos de interesse.

25. Assinale a alternativa que sintetiza o conceito de comunicação organizacional.

- (A) Analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação fora da organização.
- (B) Estuda como se processa o fenômeno da comunicação dentro das organizações no âmbito da sociedade global e com seus públicos.
- (C) Terminologia usada para designar o trabalho de comunicação levado a efeito apenas pelas organizações privadas.
- (D) Termo que envolve todo espectro das atividades comunicacionais realizadas na interação da organização com a imprensa.
- (E) Configura-se como as diferentes modalidades comunicacionais que permeiam a atividade das organizações públicas.

26. São áreas que integram o composto da comunicação integrada:

- (A) comunicação interna, comunicação externa e comunicação mista.
- (B) comunicação administrativa, comunicação estratégica, comunicação funcional e comunicação pública.
- (C) comunicação institucional, comunicação pública, comunicação externa e comunicação governamental.
- (D) comunicação institucional, comunicação mercadológica, comunicação interna e comunicação administrativa.
- (E) comunicação estratégica, comunicação tática, comunicação política e comunicação interna.

27. Com base na Teoria Geral da Excelência, é correto afirmar que

- (A) são quatro modelos, sendo eles: agência de imprensa/divulgação; informação pública; assimétrico de mão única e simétrico de duas mãos.
- (B) o modelo assimétrico de duas mãos utiliza ações estratégicas para esclarecer os públicos e ouvir a sua opinião, sendo um modelo que busca equilibrar os interesses da organização e dos *stakeholders*.
- (C) o modelo simétrico de mão dupla é baseado em pesquisa e utiliza a comunicação para administrar conflitos e aperfeiçoar o entendimento entre organização e seus públicos estratégicos.
- (D) o modelo de agência de imprensa/divulgação utiliza estratégias para aproximar-se do público e ouvir a sua opinião, sendo, atualmente, o modelo mais utilizado.
- (E) o modelo assimétrico de duas mãos é baseado em pesquisas e utiliza a comunicação para gerenciar conflitos, mas ainda encontra resistência para implementação nas organizações.

28. Segundo os princípios e proposições teóricas da Teoria da Excelência, é correto afirmar que

- (A) a prática de relações públicas excelentes é bem-sucedida em organizações com estrutura orgânica, cultura participativa e sistema assimétrico de comunicação.
- (B) a prática de relações públicas excelentes é bem-sucedida em organizações com estrutura mecânica, cultura participativa e com oportunidades iguais entre homens, mulheres e minorias.

- (C) a prática de relações públicas excelentes é bem-sucedida em organizações com estrutura mecânica, cultura participativa e sistema simétrico de comunicação.
- (D) a prática de relações públicas excelentes é bem-sucedida em organizações com estrutura orgânica, sistema assimétrico de comunicação e com oportunidades iguais entre homens, mulheres e minorias.
- (E) a prática de relações públicas excelentes é bem-sucedida em organizações com estrutura orgânica, cultura participativa e com oportunidades iguais entre homens, mulheres e minorias.

29. A respeito da importância e do papel das relações públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) As organizações não necessitam das relações públicas, pois mantêm relacionamentos diretamente com seus públicos de interesse.
- (B) A comunicação é a forma menos eficaz de negociação e de colaboração entre organização e seus públicos.
- (C) As relações públicas são as responsáveis apenas por avaliar a comunicação entre uma organização e seus públicos.
- (D) As relações públicas são responsáveis por planejar ações de comunicação com o intuito de manter relacionamentos de interesse mútuo entre organização e seus públicos.
- (E) As organizações necessitam das relações públicas para desenvolver ações de marketing para o seu público interno, além de cerimonial e eventos.

30. Sobre os conceitos e definições de comunicação, analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. Sua dimensão polissêmica encontra explicação de um processo que pode ser, ao mesmo tempo, individual e coletivo.
- II. A comunicação é resultado de um processo de significação compartilhada entre seus participantes.
- III. As recentes abordagens veem a comunicação como um processo fundamentalmente bilateral, interativo e participativo em todos os níveis de alcance.

- (A) I, II e III são corretas.
- (B) I, II e III são incorretas.
- (C) Apenas I e II são corretas.
- (D) Apenas II e III são corretas.
- (E) Apenas I e III são corretas.

31. Para cumprir a sua função estratégica, o profissional de relações públicas deve

- (A) participar das tomadas de decisão, acatando, sem hesitar, a recomendação e o aconselhamento da diretoria para aplicação de políticas e diretrizes de comunicação.
- (B) conceber e elaborar o planejamento global de relações públicas, fundamentando-se na análise dos cenários internos e externos, mapeamento dos públicos e diretrizes organizacionais.
- (C) estabelecer mecanismos de mensuração e resultados, apontando os custos da comunicação como processo que não agrega valor tangível aos negócios.
- (D) delegar a função de consultor da alta direção ao setor de recursos humanos para tratar de questões relacionadas ao contexto comunicacional e de reputação.
- (E) assumir a gestão da comunicação corporativa apenas em sua dimensão externa, que pressupõe ações voltadas ao interesse do público interno.

32. Sobre a responsabilidade social e a sustentabilidade no contexto da comunicação, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A sociedade passou a exigir mais transparência no comportamento das organizações.
- (B) A responsabilidade social e a sustentabilidade passaram a ser um binômio fundamental para o desenvolvimento humano.
- (C) A mudança de comportamento das organizações e dos públicos abriu espaço para a ampla atuação das relações públicas.
- (D) As relações públicas passaram a atuar de forma sinérgica com os interesses da coletividade.
- (E) Os profissionais passaram a organizar-se em grupos de pressão e ativismo, combatendo os interesses da organização.

33. Analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. O conceito de público pode ser definido como uma mescla complexa de grupos com diversos enfoques culturais, étnicos, religiosos e econômicos, cujos interesses, às vezes, coincidem com os da organização.
- II. Para manter relacionamentos eficazes, é necessário que as organizações saibam identificar os públicos de interesse.
- III. O primeiro passo, antes de propor uma gestão de relacionamentos, é mapeá-los e identificar a rede de públicos e o grau de envolvimento com a organização.

- (A) I, II e III são corretas.
- (B) I, II e III são incorretas.
- (C) Apenas I e II são corretas.
- (D) Apenas II e III são corretas.
- (E) Apenas I e III são corretas.

34. Segundo a conceituação lógica de públicos em relações públicas, é correto afirmar que

- (A) os públicos são classificados em interno, externo e misto.
- (B) essa é uma visão retrógrada e operacional, pois faz uma releitura do antigo conceito de público como grupo de pessoas.
- (C) não há como estabelecer uma categorização lógica dos públicos, pois são mutáveis.
- (D) a precisão da logicidade permite classificar os públicos como essenciais, não essenciais e de interferência.
- (E) a conceituação lógica caracteriza os públicos como dependentes, participativos e de interferência.

35. Sobre a importância do mapeamento de públicos para o profissional de relações públicas, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) São múltiplos os públicos que podem estar ligados a uma organização.
- (B) As organizações se relacionam de maneira planejada e constante com alguns de seus públicos de interesse.
- (C) Toda relação da organização com seus públicos reflete em sua reputação.

- (D) Embora possam ser parceiros, a organização e os públicos lutam por interesses próprios.
- (E) O mapeamento dos públicos busca manter uma relação assimétrica entre os interesses da organização e seus públicos.

36. Referente ao cenário latino-americano da Comunicação e das Relações Públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) O profissional de jornalismo é o responsável pelo gerenciamento estratégico da comunicação organizacional. Dentre as suas atribuições, está assumir a responsabilidade pela administração do relacionamento entre os públicos e a organização.
- (B) A assessoria de imprensa é o instrumento ideal que permite antever as consequências de diferentes decisões estratégicas e serve como fundamento para ações futuras de comunicação organizacional.
- (C) O profissional de relações públicas, responsável pelo gerenciamento estratégico da comunicação organizacional, utiliza a análise de cenários como instrumento ideal para analisar e fundamentar ações futuras de comunicação.
- (D) A análise financeira é o instrumento ideal utilizado pelos profissionais de comunicação para antever consequências de diferentes decisões estratégicas e serve como base para o planejamento de ações comunicacionais.
- (E) O profissional de relações públicas, responsável pelo gerenciamento estratégico da comunicação organizacional, utiliza planilhas financeiras como principal ferramenta para analisar e fundamentar ações futuras de comunicação.

37. No que concerne à relação entre comunicação e cultura, analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. A construção de significados é essencial para a comunicação, pois ela é vista como um processo de transmissão, concebida como prática social de produção, circulação e troca de significados.

II. A comunicação transforma-se em um processo pelo qual a realidade é constituída, mantida e transformada no seu local de produção. Essa realidade social é produzida pelo compartilhamento de experiências.

III. A partir da comunicação emergem as culturas em uma organização. A comunicação cria e recria realidades. Portanto, cultura e comunicação apresentam um elo inseparável.

- (A) I, II e III são corretas.
- (B) I, II e III são incorretas.
- (C) Apenas I e II são corretas.
- (D) Apenas II e III são corretas.
- (E) Apenas I e III são corretas.

38. Quanto ao papel da cultura na atividade de Relações Públicas, é correto afirmar que

- (A) as relações públicas são tidas hoje como uma atividade exclusivamente operacional, que se destina à construção de relacionamentos entre as organizações e seus públicos.
- (B) o relacionamento da organização com seus públicos requer uma permanência do pensamento empresarial sem uma proposta de mudança cultural.
- (C) as questões culturais e de gênero não são assuntos pertinentes ao ambiente organizacional e possuem pouca influência na cultura organizacional.
- (D) a construção de relacionamentos, nas organizações, implica no aprimoramento das relações sociais e culturais.
- (E) o entendimento da organização como um sistema destoante da comunicação e da cultura é uma visão atual sobre o assunto.

39. A respeito da interação entre comunicação e cidadania, é correto afirmar que

- (A) a comunicação desempenha um papel periférico na construção da cidadania.
- (B) a cidadania não depende da capacidade de articulação civil e da correlação de forças no embate político.
- (C) a cidadania se expressa nas dimensões práticas, individuais e sexuais.
- (D) os princípios básicos da cidadania são a liberdade e a igualdade, cuja realização se concretiza na falta de participação política e acesso aos bens necessários à vida.

(E) a comunicação desempenha um papel central na consolidação da cidadania, promovendo articulação civil, participação política e igualdade.

40. Sobre a comunicação comunitária e o seu papel no contexto atual, é correto afirmar que

- (A) a comunicação comunitária é uma via de mão única, pautada na compreensão entre sujeitos iguais que participam de um determinado contexto e o transformam dialeticamente.
- (B) a comunicação comunitária surge e se desenvolve desarticulada dos movimentos populares, como canal de expressão e meio de mobilização e conscientização.
- (C) seu surgimento geralmente está ligado a um contentamento da sociedade em relação à situação de desigualdade social e participação política.
- (D) uma das características mais marcantes da comunicação comunitária é a participação. Esta se concretiza por meio de uma comunicação realizada dentro dos grupos.
- (E) a comunicação comunitária é um processo que nasce das necessidades globais de uma organização com seus públicos de interesse.

41. Acerca da comunicação no contexto de novas mídias, assinale a alternativa correta.

- (A) As mídias sociais transformaram a pirâmide de influência, dando lugar a um paradigma mais estático, colaborativo e vertical.
- (B) As novas mídias distanciaram os consumidores do acesso direto às pessoas de interesse em comum, além de reduzir o espaço para manifestação de suas opiniões.
- (C) As redes sociais promoveram uma centralização do poder de organização, restrito a pequenos grupos ou partidos políticos, impedindo a produção colaborativa de conteúdo.
- (D) As novas mídias promoveram uma evolução da pirâmide de influência, propiciando um ambiente mais participativo, colaborativo e horizontal.
- (E) As redes sociais promoveram uma transformação no processo de comunicação, centralizando o acesso à informação e proporcionando um ambiente colaborativo.

42. Sobre a comunicação digital na sociedade contemporânea, é correto afirmar que

- (A) vivemos em uma sociedade pouco envolvida no meio digital, evidenciada pela mídia, pelo comportamento dos grupos, por estímulos ao consumo e disseminação de informações.
- (B) os desafios atuais das organizações passam por flexibilidade e adaptabilidade estratégicas, pouca proximidade com os públicos, adequação narrativa e unificação de vozes.
- (C) o uso que a sociedade faz da rede digital reconfigurou o processo de comunicação, no qual emergiram a falta de participação, a unificação de vozes e a centralização de ideias.
- (D) a comunicação digital caracteriza-se pela lentidão que ocorre no processo de inovação das tecnologias digitais e pela pouca mobilidade da conexão às redes digitais sem fio.
- (E) a comunicação digital propiciou uma transformação no processo de comunicação, oferecendo proximidade com os públicos e multiplicidade de vozes.

43. A respeito das Relações Públicas Governamentais, assinale a alternativa correta.

- (A) As relações públicas governamentais não trazem contribuições significativas para a consolidação da democracia.
- (B) Ancoradas em práticas participativas e centralizadas de comunicação, as ações de relações públicas buscam distanciar o processo comunicativo da esfera do governo.
- (C) A comunicação assume um papel de minimizar embates e evitar negociações entre governo e população, resultando em menor eficácia da gestão pública.
- (D) O interesse público, objetivo de todo processo de comunicação, é o pressuposto da atuação das relações públicas governamentais.
- (E) Com foco no bem-estar do governo é que são definidas as ações públicas, cabendo às relações públicas traçar estratégias para que a população não participe das ações.

44. Analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. A comunicação pública, ou a ação de comunicação empreendida pelas instituições públicas, tem apresentado uma trajetória bastante regular no Brasil.
- II. A comunicação pública deve ser promovida e estimulada pelo governo e pelos órgãos públicos a fim de dar maior amplitude às informações de caráter político-partidária.
- III. Na prática, a comunicação pública se reveste de formas pouco variáveis, restringindo-se à disponibilização de dados públicos como a Lei de Acesso à Informação.

- (A) I, II e III são corretas.
- (B) I, II e III são incorretas.
- (C) Apenas I e II são corretas.
- (D) Apenas II e III são corretas.
- (E) Apenas I e III são corretas.

45. Referente à comunicação na administração pública e suas funções principais, assinale a alternativa correta.

- (A) Ajustamento organizacional é a função que a comunicação exerce como forma de expressão de identidade institucional dos governos.
- (B) Imagem e credibilidade são funções atribuídas ao público interno que, quando corretamente informado, torna-se mais integrado, motivado e eficiente.
- (C) A comunicação, como base da cidadania, está ancorada na expressão da cultura e do conjunto de valores da instituição pública.
- (D) Assessoria estratégica é uma função que a comunicação pública exerce como orientadora do discurso dos dirigentes.
- (E) A comunicação, como forma de mapeamento dos interesses sociais, cumpre a função de direito à informação.

46. Em relação à importância da ética no contexto organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) A ética organizacional constitui um campo recente, visto a sequência de escândalos, a quantidade de erros cometidos pelas organizações e o contínuo surgimento de padrões e leis.
- (B) Não é padrão das organizações terem em sua cultura organizacional um padrão moral valorizado e recomendado.

- (C) A preocupação com a ética organizacional geralmente está vinculada a um ambiente de pressão e maior responsabilização pelos impactos gerados.
- (D) A responsabilidade e a contribuição de uma empresa, ao sistema sociocultural e político, diminuem à medida que aumenta a sua atividade econômica.
- (E) A responsabilidade da organização com o desenvolvimento ou impacto organizacional é inversamente proporcional a sua representatividade no ambiente econômico.

47. A respeito da gestão ética organizacional, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Um importante instrumento balizador e formalizador dos princípios éticos de uma organização para a orientação dos comportamentos é o código de ética.
- (B) O código de ética ou código de boas práticas não garante o sucesso na construção da moral organizacional desejada.
- (C) A entrega efetiva do código de ética está na consistência entre as narrativas formais e as práticas da organização.
- (D) Os códigos de ética e conduta compõem mecanismos para orientação do aspecto humano da governança corporativa.
- (E) Entre os temas mais discutidos pelas organizações está o combate à corrupção, conceito restrito ao âmbito gerencial e público.

48. Considerando a importância da comunicação nas organizações no contexto atual, é correto afirmar que

- (A) a comunicação exerce um papel subalterno no mundo contemporâneo, pois ainda é considerada, em grande parte das organizações, um instrumento essencial para a divulgação e promoção de produtos e/ou serviços.
- (B) concebida como um processo social básico, a comunicação é um fenômeno exclusivo da sociedade arcaica e perpassa por todas as civilizações.
- (C) as ações isoladas de comunicação e relações públicas são suficientes para fazer frente aos novos desafios de relacionamento com os públicos.
- (D) os públicos estão cada vez menos exigentes e cobram responsabilidade social, transparência e comportamentos éticos das organizações.

- (E) no atual contexto, a comunicação passa a atuar com papel estratégico e sua gestão tem de ser vista em uma perspectiva interdisciplinar.

49. Assinale a alternativa que sintetiza corretamente o conceito de comunicação integrada.

- (A) É a responsável direta, por meio da gestão estratégica das relações públicas, pela construção e formatação de uma imagem e identidade corporativas de uma organização.
- (B) A comunicação integrada, por meio das relações públicas, enfatiza os aspectos relacionados à missão, à visão, aos valores e à filosofia da organização.
- (C) É um conjunto de procedimentos destinados a difundir informações de interesse público sobre a filosofia, as políticas, as práticas e os objetivos das organizações.
- (D) Uma filosofia que direciona a convergência das diversas áreas da comunicação, permitindo uma atuação sinérgica. A junção das atividades forma o *mix* da comunicação organizacional.
- (E) É aquela que se processa dentro da organização, no âmbito das funções administrativas, por meio de uma confluência de fluxos e redes.

50. Sobre a comunicação dirigida, assinale a alternativa correta.

- (A) É a comunicação direta e generalizada com os públicos específicos que se pretende atingir.
- (B) As relações públicas, pelo fato de trabalharem apenas com o público interno, sentem a necessidade de usar a comunicação dirigida.
- (C) Na comunicação dirigida, o emissor, ao dirigir-se ao receptor restrito e determinado, utiliza um código adequado e de fácil compreensão para ele.
- (D) A comunicação dirigida escrita está presente em eventos, folders, programas de televisão, e-mails, memorandos, publicações, entre outros.
- (E) A comunicação dirigida aproximativa é aquela tradicionalmente centrada nos recursos ou veículos de comunicação audiovisual.

ATENÇÃO!

Não se ESQUEÇA de marcar, na Folha de Respostas, o número de sua prova indicado na capa deste caderno.