

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 9.

- 1 O dia 26 de fevereiro de 1998 marcou o início de uma desconfiança internacional sobre vacinas que reverbera até hoje. Naquele dia, em Londres, o médico Andrew Wakefield apresentou uma pesquisa preliminar, publicada na conceituada revista **Lancet**, na qual associava o desenvolvimento de comportamentos autistas e inflamação intestinal grave em doze crianças a vestígios do vírus do sarampo no corpo.
- 4 Wakefield e seus colegas de estudo levantaram a hipótese de um “vínculo causal” desses problemas com a vacina MMR, que protege contra sarampo, rubéola e caxumba e que havia sido aplicada em onze das crianças estudadas.
- 7 Embora Wakefield reconhecesse que se tratava apenas de uma hipótese de que tal vacina poderia causar problemas gastrointestinais que levariam a uma inflamação no cérebro – e talvez ao autismo –, a publicação da pesquisa foi suficiente para que índices de vacinação de MMR começassem a cair no Reino Unido e, mais tarde, ao redor do mundo.
- 10 Essa história está sendo resgatada no livro **Outra Sintonia**, recém-lançado no Brasil, em que seus autores, John Donvan e Caren Zucker, narram a história do autismo na sociedade. No livro, há um capítulo inteiro dedicado à polêmica em torno das vacinas – em um momento em que, no Brasil e no mundo, os debates sobre vacinação continuam fortes.
- 13 Na Europa, uma epidemia de sarampo resultante da queda da imunização deixou ao menos quinhentos infectados no primeiro trimestre de 2017 e pôs as autoridades em alerta. Em resposta, países como Itália e Alemanha passaram a discutir punições para quem deixe de vacinar seus filhos.
- 16 No Brasil, alguns pais se reúnem em redes sociais da Internet para discutir seus temores em relação às imunizações. As preocupações vão de efeitos colaterais das injeções à segurança das doses; de possíveis benefícios à indústria farmacêutica ao medo de que as vacinas múltiplas exponham os bebês a uma carga excessiva de substâncias.
- 19 Nos anos seguintes ao estudo de Wakefield, a polêmica chegou aos EUA. Lá o vínculo com o autismo não foi estabelecido com a MMR, mas com o timerosal, componente antibactericida presente em algumas vacinas.
- 22 Foram necessários muitos anos de debate para que ambas as teorias fossem desmontadas e para que o elo entre autismo e vacinas fosse descartado pela comunidade científica.
- Em 2004, o Instituto de Medicina dos EUA concluiu que não havia provas de que o autismo tivesse relação com o timerosal. “Aliás, na Dinamarca, o timerosal foi retirado das vacinas em 1992 e, nos anos 2000, o autismo estava mais prevalente do que nunca”, escrevem Donvan e Zucker em seu livro.
- 25 A conclusão foi reforçada por análises na Califórnia, onde o timerosal foi tirado da composição das vacinas no início dos anos 2000 e, no entanto, a prevalência do autismo aumentou por ali em 2007.
- 28 Quanto a Wakefield, também em 2004, descobriu-se que, antes da publicação do artigo na **Lancet**, em 1998, ele havia feito um pedido de patente para uma vacina contra sarampo que concorreria com a MMR, algo que foi visto como um conflito de interesses.

Internet: <www.bbc.com> (com adaptações).

QUESTÃO 1

Assinale a alternativa correta em relação ao texto.

- (A) O texto consiste na descrição detalhada dos efeitos de alguns componentes de vacinas sobre o aparelho gastrointestinal, com impactos cerebrais irreversíveis.
- (B) No texto, são narrados casos clínicos que comprovam a relação entre alguns tipos de vacina e o desenvolvimento do autismo em crianças.
- (C) O texto apresenta fatos relacionados à polêmica gerada no mundo pela publicação de pesquisas relacionadas a vacinas.
- (D) O objetivo principal do texto é divulgar o lançamento de um livro no qual se comprova o vínculo causal entre o autismo e alguns tipos de vacinas.
- (E) O texto ressalta a necessidade de uma reflexão crítica sobre os interesses econômicos da indústria farmacêutica na fabricação de vacinas.

QUESTÃO 2

De acordo com o exposto no texto,

- (A) a eficácia das vacinas na imunização contra sarampo foi contestada por uma pesquisa científica realizada em 1998.
- (B) um movimento de pais, nas redes sociais da Internet, no Brasil, contrapõe-se aos programas de vacinação infantil.
- (C) a desconfiança internacional sobre vacinação infantil causou mais de quinhentas mortes por sarampo na Europa em 2017.
- (D) a comunidade científica concluiu que não há vínculo causal entre vacinas e desenvolvimento de autismo.
- (E) a retirada do timerosal da composição das vacinas aumentou a incidência de autismo na Califórnia em 2007.

QUESTÃO 3

Estariam preservadas a correção e a coerência do texto caso se substituíssem as palavras “reverbera” (linha 1) e “desmontadas” (linha 21), respectivamente, por

- (A) **ecoara e rebatidas.**
- (B) **repercute e refutadas.**
- (C) **reflete e contradizidas.**
- (D) **mantêm-se e contestadas.**
- (E) **vigoram e rejeitadas.**

QUESTÃO 4

Assinale a alternativa correta no que diz respeito à análise de aspectos linguísticos do texto.

- (A) Em “a vestígios” (linha 4), o emprego da preposição “a” justifica-se pela regência da forma verbal “associava” (linha 3), por isso estaria correto, nesse caso, o emprego do acento indicativo de crase – **à vestígios.**
- (B) Estaria mantida a correção gramatical do texto caso se inserisse a expressão **os resultados da pesquisa** como sujeito da oração “que se tratava apenas de uma hipótese” (linha 7) – **que os resultados da pesquisa se tratavam apenas de uma hipótese.**
- (C) As palavras “rubéola” e “reúnem” são acentuadas graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- (D) A oração “para discutir seus temores em relação às imunizações” (linha 16) expressa, em relação à oração anterior no período, circunstância de finalidade.
- (E) Na linha 28, não haveria prejuízo para os sentidos nem para a coerência do texto caso a expressão “também em 2004” fosse deslocada, com a vírgula que a sucede, para depois da vírgula empregada após “descobriu-se que” – **descobriu-se que, também em 2004, antes da publicação do artigo na Lancet.**

QUESTÃO 5

No que se refere à pontuação, estaria mantida a correção gramatical do texto caso

- (A) uma vírgula fosse inserida após a expressão “O dia 26 de fevereiro de 1998” (linha 1).
- (B) a vírgula após “**Sintonia**” (linha 10) fosse substituída por ponto final, feito o devido ajuste de maiúscula e minúscula no novo período.
- (C) uma vírgula fosse inserida após o termo “Lá” (linha 19).
- (D) uma vírgula fosse inserida após “concluiu que” (linha 23).
- (E) a vírgula empregada após “MMR” (linha 29) fosse suprimida no período.

QUESTÃO 6

Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso se substituísse

- (A) “para que” (linhas 8 e 9) por **para os quais.**
- (B) “para quem deixe” (linha 15) por **para os que deixem.**
- (C) “mas com o timerosal” (linha 20) por **embora com o timerosal.**
- (D) “onde” (linha 26) por **cujo.**
- (E) “no entanto” (linha 27) por **com tudo.**

QUESTÃO 7

Assinale a alternativa em que é apresentada proposta de reescrita gramaticalmente correta e coerente para o seguinte trecho do texto: “As preocupações vão de efeitos colaterais das injeções à segurança das doses; de possíveis benefícios à indústria farmacêutica ao medo de que as vacinas múltiplas exponham os bebês a uma carga excessiva de substâncias.” (linhas de 16 a 18).

- (A) **As preocupações abrangem tanto os efeitos colaterais das injeções quanto a segurança das doses, bem como os possíveis benefícios à indústria farmacêutica e o medo de que as vacinas múltiplas exponham os bebês a uma carga excessiva de substâncias.**
- (B) **As preocupações caminham para os efeitos colaterais das injeções à segurança das doses; bem como quanto aos possíveis benefícios da indústria farmacêutica com o medo de que as vacinas múltiplas contaminam os bebês com uma carga excessiva de substâncias.**
- (C) **As preocupações vão de efeitos colaterais das injeções à segurança das doses ao passo que os possíveis benefícios à indústria farmacêutica ao medo de que as vacinas múltiplas expõem os bebês a uma carga excessiva de substâncias.**
- (D) **Enquanto as preocupações vão de efeitos colaterais das injeções à segurança das doses, os possíveis benefícios à indústria farmacêutica vão ao medo de que as vacinas múltiplas exponham os bebês a uma carga excessiva de substâncias.**
- (E) **Tanto as preocupações vão de efeitos colaterais das injeções à segurança das doses e também os possíveis benefícios à indústria farmacêutica se relacionem ao medo de que as vacinas múltiplas exponham os bebês a uma carga excessiva de substâncias.**

QUESTÃO 8

Quanto à concordância nominal e verbal no texto, estaria mantida a correção gramatical caso se substituísse

- (A) “começassem” (linha 9) por **começasse.**
- (B) “há” (linha 11) por **existem.**
- (C) “deixou” (linha 13) por **deixaram.**
- (D) “Foram necessários” (linha 21) por **Foi necessário.**
- (E) “havia” (linha 23) por **existiam.**

QUESTÃO 9

Considerando os mecanismos de coesão no texto, assinale a alternativa em que há correta correspondência entre o termo ou expressão destacados e o respectivo elemento de referência.

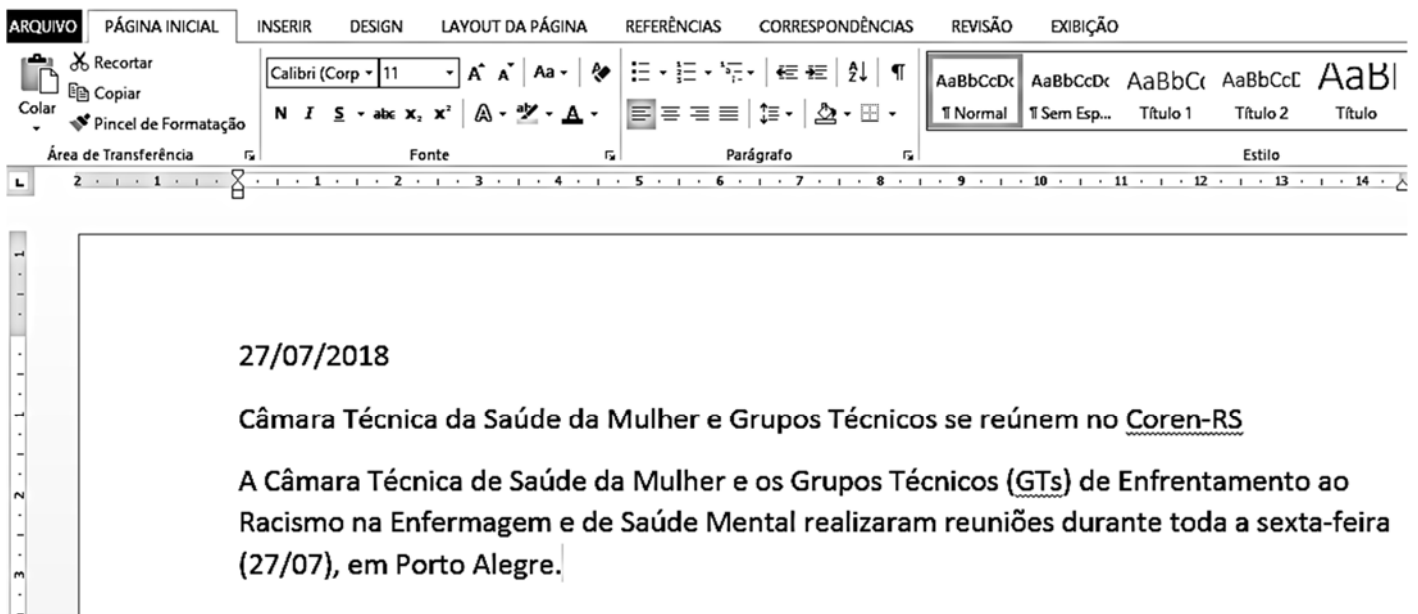
- (A) “na qual” (linha 3) – “uma pesquisa preliminar” (linha 2)
- (B) “em que” (linha 10) – “no Brasil” (linha 10)
- (C) “seus” (linha 16) – “imunizações” (linha 16)
- (D) “Lá” (linha 19) – “Nos anos seguintes” (linha 19)
- (E) “onde” (linha 26) – “análises” (linha 26)

QUESTÃO 10

A comunicação oficial entre o presidente de um Conselho Regional e um ministro de Estado deve ser feita por meio de

- (A) aviso.
- (B) exposição de motivos.
- (C) memorando.
- (D) mensagem.
- (E) ofício.

Nas questões que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referam-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 11

A partir da figura acima apresentada, que mostra parte da tela de edição do Microsoft Word 2013, assinale a alternativa correta, considerando que os termos Coren-RS e GTs estão sublinhados na cor vermelha.

- (A) Para alinhar à direita apenas o segundo parágrafo, o usuário deverá usar as teclas **Ctrl** + **T** para selecioná-lo e depois as teclas **Ctrl** + **D** para alinhá-lo.
- (B) Ao clicar o botão direito do *mouse* sobre o termo Coren-RS e selecionar a opção “Ignorar tudo”, será retirado o sublinhado apenas do referido termo no documento, permanecendo inalterado o termo GTs.
- (C) O termo Coren-RS está sublinhado em vermelho por se tratar de *hiperlink*, uma vez que esse editor de texto sempre sublinha em vermelho palavras ou imagens com *hiperlinks*.
- (D) O termo Coren-RS está sublinhado em vermelho pelo fato de o Word ter detectado a ausência de um ponto final (.) logo após ele.
- (E) Ao selecionar a data 27/07/2018, clicar o botão direito do *mouse* sobre ela e escolher a opção “Formatar data”, o usuário poderá escolher um dos diversos tipos de formatação para essa informação, como, por exemplo, DD/MM/AA.

QUESTÃO 12

O conjunto de circuitos integrados que gerencia o funcionamento da placa-mãe e que é responsável pelo acesso às memórias e, até mesmo, às funções de exibição de vídeo e execução de áudio em placas-mãe, entre outras, é o(a)

- (A) barramento.
- (B) *clock*.
- (C) bateria.
- (D) *chipset*.
- (E) registrador.

QUESTÃO 13

No Excel 2013, o botão que tem a função de combinar e centralizar o conteúdo das células selecionadas em uma nova célula maior é o

- (A) Mesclar e Centralizar.
- (B) Quebrar Texto Automaticamente.
- (C) Formatação Condicional.
- (D) Estilos de Célula.
- (E) Classificar e Filtrar.

QUESTÃO 14

No que tange à inserção de objetos em *slides*, utilizando o programa Microsoft PowerPoint 2013, assinale a alternativa correta.

- (A) Não é permitido inserir tabelas a partir do PowerPoint 2013. Elas devem ser migradas de outros programas, como, por exemplo, do Word 2013.
- (B) É permitido inserir imagens, desde que elas estejam em dispositivos de armazenamento local, e não em outros computadores.
- (C) Não há recursos para inserir o número do *slide*. Caso seja necessário, ele deverá ser preenchido manualmente.
- (D) Equações matemáticas podem ser inseridas.
- (E) Gráficos não podem ser inseridos.

QUESTÃO 15

Em redes de computadores, o comando que funciona como ferramenta de diagnóstico de conexão, podendo ser utilizado para tentar conectar-se a portas abertas em máquinas remotas, é o

- (A) netcat.
- (B) ping.
- (C) ipconfig.
- (D) tracert.
- (E) netstat.

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa que apresenta a opção de desligamento do Windows 10 que, antes de o computador ser desligado por completo, grava os aplicativos que estão em execução para abri-los novamente quando o computador for ligado.

- (A) Desligar
- (B) Sair
- (C) Suspendar
- (D) Reiniciar
- (E) Hibernar

QUESTÃO 17

No programa de navegação Mozilla Firefox, em sua versão mais atual, o recurso que permite armazenar temporariamente imagens, *scripts* e outras partes de *sites* visitados, com a finalidade de acelerar a experiência de navegação do usuário, recebe o nome de

- (A) *login* ativo.
- (B) *cookie*.
- (C) *cache*.
- (D) dado de *site off-line*.
- (E) preferência de *sites*.

QUESTÃO 18

Com relação aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos, pastas e programas, assinale a alternativa correta.

- (A) Todo arquivo deve fazer parte de uma pasta. Arquivos não podem ser armazenados na raiz do sistema, como, por exemplo, em *c:*.
- (B) *Byte* é uma unidade de medida para memória, e não para tamanho de arquivos.
- (C) Um arquivo com o atributo “somente leitura” não poderá ser removido nem mesmo pelo usuário administrador do sistema.
- (D) Nomes de arquivos não podem ser constituídos de espaços no sistema operacional Windows 10.
- (E) Arquivos de programa são arquivos que contêm instruções de funções a serem executadas pelo processador do computador.

QUESTÃO 19

No programa de correio eletrônico MS Outlook, em sua versão mais atual, a caixa de pesquisa, localizada no canto superior direito da faixa de opções, que tem a finalidade de pesquisar somente nomes e endereços de *e-mail* é a

- (A) Pesquisar Contatos.
- (B) Pesquisar Pessoas.
- (C) Pesquisar Endereços.
- (D) Pesquisar E-mail.
- (E) Localizar Amigos.

QUESTÃO 20

Sequestrar navegadores de Internet, com a finalidade de alterar a página inicial do *browser* do usuário, impedindo-o de alterá-la, exibir propagandas em *pop-ups*, além de instalar barras de ferramentas no navegador, são ações executadas por programas ou *scripts* que são conhecidos como

- (A) *sniffers*.
- (B) *bots*.
- (C) *hijackers*.
- (D) *pharming*.
- (E) *backdoors*.

QUESTÃO 21

De acordo com o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), onde não existir sinalização regulamentadora, a velocidade máxima será de

- (A) 30 km/h nas vias rurais de pista simples.
- (B) 40 km/h nas vias arteriais.
- (C) 60 km/h nas vias coletoras.
- (D) 80 km/h nas estradas.
- (E) 110 km/h, para automóveis, nas rodovias de pista dupla.

QUESTÃO 22

Conforme o CTB, bloquear a via com veículo é

- (A) infração gravíssima.
- (B) infração grave.
- (C) infração média.
- (D) infração leve.
- (E) crime de trânsito.

QUESTÃO 23

A autoridade de trânsito, na esfera de suas competências e dentro de sua circunscrição, **não** pode aplicar a penalidade de

- (A) advertência por escrito.
- (B) reclusão ou detenção.
- (C) suspensão do direito de dirigir.
- (D) cassação da Permissão para dirigir.
- (E) frequência obrigatória em curso de reciclagem.

QUESTÃO 24

A Lei n.º 5.905/1973 **não** inclui na constituição da receita do Conselho Federal de Enfermagem (Cofen)

- (A) taxa de expedição das carteiras profissionais.
- (B) multas aplicadas pelos Conselhos Regionais.
- (C) anuidades recebidas pelos Conselhos Regionais.
- (D) subvenções extraoficiais de organismos estrangeiros.
- (E) doações e legados.

QUESTÃO 25

Segundo a Lei n.º 7.498/1986, o enfermeiro exerce todas as atividades de enfermagem, cabendo-lhe, privativamente,

- (A) a assistência de enfermagem à gestante, parturiente e puérpera.
- (B) a educação, visando à melhoria da saúde da população.
- (C) os cuidados diretos de enfermagem a pacientes graves com risco de vida.
- (D) a participação na elaboração, execução e avaliação dos planos assistenciais de saúde.
- (E) a prevenção e o controle sistemático da infecção hospitalar e de doenças transmissíveis em geral.

QUESTÃO 26

Com base no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, a pena de cassação do direito ao exercício profissional pode ser aplicada a quem

- (A) permitir que seu nome conste no quadro de pessoal de qualquer instituição ou estabelecimento congênere, quando, nesses, não exercer funções de enfermagem estabelecidas na legislação.
- (B) negar assistência de enfermagem em situações de urgência, emergência, epidemia, desastre e catástrofe, desde que não ofereça risco à integridade física do profissional.
- (C) se valer, quando no exercício da profissão, de mecanismos de coação, omissão ou suborno, com pessoas físicas ou jurídicas, para conseguir qualquer tipo de vantagem.
- (D) anunciar formação profissional, qualificação e título que não possa comprovar.
- (E) sobrepuser o interesse da ciência ao interesse e à segurança da pessoa, família e coletividade.

QUESTÃO 27

De acordo com a Constituição Federal de 1988 (CF), ao Sistema Único de Saúde (SUS) **não** compete

- (A) colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.
- (B) destinar recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos.
- (C) executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador.
- (D) participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico.
- (E) fiscalizar e inspecionar alimentos, incluindo o controle de seu teor nutricional, bebidas e águas para consumo humano.

QUESTÃO 28

A cassação consiste na perda do direito ao exercício da enfermagem por um período de até

- (A) trinta anos.
- (B) vinte anos.
- (C) dez anos.
- (D) cinco anos.
- (E) dois anos.

QUESTÃO 29

Segundo o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, é direito do profissional

- (A) promover ou participar de prática destinada a antecipar a morte da pessoa.
- (B) cooperar em prática destinada a interromper a gestação.
- (C) executar prescrições e procedimentos, de qualquer natureza, que comprometam a segurança da pessoa.
- (D) abster-se de revelar informações confidenciais de que tenha conhecimento em razão de seu exercício profissional.
- (E) registrar informações incompletas, imprecisas ou inverídicas sobre a assistência de enfermagem prestada à pessoa, família ou coletividade.

QUESTÃO 30

Conforme a Resolução Cofen n.º 370/2010, está impedido de atuar no processo o membro do Plenário ou da Comissão de Instrução que

- (A) seja amigo íntimo de qualquer das partes.
- (B) seja subordinado de qualquer das partes.
- (C) tenha aconselhado qualquer das partes.
- (D) tenha cônjuge respondendo a processo por fato análogo.
- (E) seja credor, devedor, tutor ou curador de qualquer das partes.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 31**

Segundo Margarida Kunsch, para as organizações em geral, é muito importante a integração de suas atividades de comunicação, em função do fortalecimento do conceito institucional, mercadológico e corporativo junto a toda a sociedade. De acordo com a autora, a função estratégica das relações públicas na comunicação organizacional integrada faz parte da comunicação

- (A) interna.
- (B) institucional.
- (C) mercadológica.
- (D) corporativa.
- (E) administrativa.

QUESTÃO 32

Identificar e entender as necessidades de cada um dos públicos de interesse de uma organização é parte fundamental do trabalho de relações públicas para o desenvolvimento de estratégias de comunicação capazes de melhorar o relacionamento e atingir os objetivos institucionais e mercadológicos da organização. Conforme Fábio França, entre os tipos de público de maior significação para uma organização, estão

- (A) os sindicatos, o governo, a imprensa e os consumidores.
- (B) a comunidade, os empregados, o governo e os investidores.
- (C) os empregados, os clientes, os acionistas e os fornecedores.
- (D) os movimentos da sociedade civil, a imprensa, os clientes e os sindicatos.
- (E) as agências reguladoras, os acionistas, a federação da categoria e os fornecedores.

QUESTÃO 33

Pesquisa, planejamento, implementação e avaliação correspondem às quatro etapas básicas que compõem o processo de planejamento de relações públicas. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) Na fase de pesquisa, deve-se definir o problema organizacional, especificando os procedimentos usados para obter as informações necessárias.
- (B) Na fase de planejamento, deve-se identificar como as ações foram postas em prática, os materiais utilizados e as técnicas empregadas.
- (C) Na fase de implementação, deve-se medir o êxito e até que ponto os objetivos do planejamento foram alcançados.
- (D) Na fase de avaliação, deve-se determinar os objetivos da organização e as estratégias adotadas para atingi-los.
- (E) Na fase de planejamento, o profissional de relações públicas deve empregar técnicas para auditar o público e a imagem da organização.

QUESTÃO 34

Na estratégia de comunicação de uma organização, o evento é um(uma)

- (A) tipo de promoção de vendas e uma ferramenta exclusiva do *marketing*.
- (B) técnica para desenvolver pesquisa junto ao público e auxiliar no diagnóstico para o planejamento.
- (C) ferramenta da comunicação administrativa para gerir a cultura organizacional.
- (D) instrumento para auditoria de imagem e avaliação dos resultados de um planejamento de relações públicas.
- (E) forma de comunicação dirigida para otimizar resultados de relacionamento com públicos específicos.

QUESTÃO 35

A imagem organizacional pode ser compreendida como a percepção que se forma na mente do público a partir do momento que estabelece contato com os discursos da organização e mantém experiências próprias com produtos e(ou) serviços dela. Diante disso, a comunicação

- (A) deve preparar o discurso que será trabalhado pela central de atendimento ao cliente para manter a boa aparência da organização com os públicos.
- (B) precisa construir a reputação da organização por meio de discursos que apanhem uma boa imagem, sem evidenciar, por exemplo, serviços mal prestados.
- (C) tem de estreitar o relacionamento com a imprensa, público principal para a construção de uma boa imagem organizacional, que exerce influência sobre os demais públicos.
- (D) tem o papel de agregar planejamentos, ações e ferramentas para manter integração e coerência entre os discursos da organização e a experiência direta com os públicos.
- (E) pode se dedicar à produção de materiais que destaquem os pontos positivos da organização e, assim, desviem a atenção de possíveis experiências ruins com produtos ou serviços.

QUESTÃO 36

Quando se inicia um novo trabalho de relacionamento com a imprensa, é indicado para os membros do corpo dirigente e porta-voz de uma organização, visando a um melhor preparo do assessorado no trato com a mídia, especialmente em momentos de crise, o

- (A) *media training*.
- (B) *mailing*.
- (C) *clipping*.
- (D) *follow up*.
- (E) *press kit*.

QUESTÃO 37

Com relação ao gerenciamento de crises e ao processo de tomada de decisão diante de uma situação de conflito e exposição, assinale a alternativa correta.

- (A) Em uma situação de crise, criatividade e capacidade de improvisação são fundamentais no primeiro momento de reação.
- (B) Na atualidade, o mais importante é oferecer uma resposta imediata, mesmo que provisória, ao ocorrido, para posterior apuração da dimensão do fato.
- (C) O protocolo de ação em situações de crise deve ser acionado, junto com o comitê gestor, para contingenciamento e minimização dos impactos.
- (D) Deve-se gerenciar para que o mínimo de informação sobre o episódio vaze para a imprensa, poupando a alta administração da exposição.
- (E) Crises ocorrem devido a erros, então os culpados devem ser logo apontados, reduzindo a responsabilização da organização diante do ocorrido.

QUESTÃO 38

A identidade institucional para a comunicação organizacional estratégica é importante para

- (A) ressaltar o que o corpo dirigente deseja mostrar para o público e, assim, construir uma imagem que não tenha base no que é, mas no que a organização parece ser.
- (B) reunir os valores de uma organização como meta do que se deseja alcançar, permitindo à comunicação construir a identidade mais adequada junto ao público.
- (C) forjar uma reputação com base em discursos estrategicamente planejados para cada público, com vistas a minimizar possíveis falhas reais na existência da organização.
- (D) organizar as metas e os métodos de avaliação dos resultados dos discursos que levaram a organização a ser reconhecida com esta ou aquela identidade.
- (E) oferecer as bases do que a organização é e tem e, assim, ser o ponto de partida para as estratégias de comunicação, que devem trabalhar para uma imagem baseada na real essência.

QUESTÃO 39

A comunicação dirigida pode ser definida como a comunicação direta, segmentada e regular com públicos específicos com que se pretenda estabelecer uma relação. São ferramentas para isso o(a)

- (A) *lobby*, o anúncio em TV e o *site*.
- (B) *e-mail*, o evento e o jornal-mural.
- (C) caixa de sugestões, a promoção e o *site*.
- (D) memorando, o *house organ* e o *clipping*.
- (E) TV corporativa, a assessoria de imprensa e a mala direta.

QUESTÃO 40

A figura do *ombudsman* é comumente analisada e(ou) descrita como um mecanismo de transparência e aproximação com os públicos de uma organização. A respeito das atividades desse profissional ou setor em uma organização, assinale a alternativa correta.

- (A) Ao *ombudsman* cabe o papel de gerenciar o setor de comunicação, com o objetivo de aprimorar os canais de contato com o público externo.
- (B) A atividade de *ombudsman* é terceirizada para garantir autonomia e independência frente ao setor de comunicação das organizações.
- (C) O investimento na atividade de *ombudsman* é exclusivo de setores com frequentes problemas em relação à defesa do consumidor, como é o caso de telecomunicações e planos de saúde.
- (D) A diferença central com relação a outros canais de comunicação é que, no caso do *ombudsman*, a ele cabe mediar questões polêmicas e controvertidas devido a insatisfações ou experiências ruins do público.
- (E) Empresas de comunicação dispensam a função de *ombudsman* porque suas atividades já envolvem, na era digital, diversos mecanismos de interação com o público.

QUESTÃO 41

A opinião pública se origina do debate público de ideias, ou seja, de um processo de discussão coletiva. É muito difícil que um indivíduo forme sua opinião isoladamente, havendo, assim, a necessidade da expressão pública da opinião. Nesse aspecto, na sociedade contemporânea, a mídia se apresenta como espaço de visibilidade de opiniões e arena de disputa. Considerando essas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) Para que a opinião pública se consolide, é necessário manter a irrestrita manifestação das opiniões individuais, mesmo que isso ofenda determinados grupos sociais.
- (B) Os meios de comunicação de massa apresentam as informações necessárias para a formação da opinião pública, com imparcialidade e prevalência do interesse público.
- (C) Sob a perspectiva analítica, dentro da política, a opinião pública pode ser entendida como a soma de opiniões individuais medidas por pesquisas.
- (D) Ao controlar a livre expressão das opiniões pela mídia, o governo garante a participação direta dos cidadãos nas políticas públicas, livre de interesses individuais e de grupos.
- (E) Ao longo do século XX, a influência crescente da mídia e o desenvolvimento de sofisticadas técnicas de propaganda reforçaram a crença na possibilidade de manipulação e influência da opinião pública.

QUESTÃO 42

Entre as técnicas e etapas básicas para uma pesquisa de opinião, estão, na ordem correta de realização, o(a)

- (A) definição de objetivos, a identificação do universo e seleção da amostra, a construção do questionário e as entrevistas.
- (B) delimitação do problema, a coleta de dados, o pré-teste de questionários e o planejamento.
- (C) treinamento dos entrevistadores, a tabulação dos dados, a construção dos questionários e a definição de objetivos.
- (D) aplicação de pré-teste, o planejamento, a contratação do instituto e a análise dos dados.
- (E) identificação do universo do estudo, as entrevistas, a delimitação do problema e a definição dos objetivos.

QUESTÃO 43

Comunicadores gerenciam relacionamentos e lidam com opinião pública, comportamentos e conflitos. Entre os principais desafios da área, está o de avaliar resultados. A literatura em comunicação organizacional apresenta alguns modelos de avaliação, a depender dos objetivos de comunicação, entre os quais, pode-se citar o modelo

- (A) contínuo, que estabelece um valor monetário para os efeitos de comunicação.
- (B) Yardstick, que mede a efetividade da comunicação, verificando número e qualidade dos produtos e da audiência.
- (C) de variação compensatória, que estabelece um comparativo com o trabalho de comunicação da concorrência da organização.
- (D) de duas fases, que avalia se as mensagens emitidas pela comunicação foram compreendidas e retidas pelo público.
- (E) de curta duração, que estabelece um controle enquanto as ações estão sendo implementadas.

QUESTÃO 44

Após a identificação do universo de uma pesquisa de opinião, é necessário definir se ela será um censo, ouvindo a totalidade dos integrantes do universo, ou se será uma pesquisa por amostragem. No segundo caso, quando todas as pessoas que compõem o universo têm a mesma chance de serem selecionadas para entrevistas, a amostra é

- (A) do tipo Survey.
- (B) aberta.
- (C) presencial.
- (D) probabilística.
- (E) individual.

QUESTÃO 45

Em **Informar não é comunicar**, Dominique Wolton destaca que comunicar é mais difícil que informar, pois impõe a questão da relação, ou seja, a questão do outro. Quanto ao conceito de comunicação, é correto afirmar que

- (A) diz respeito a seduzir e manipular, estando o controle nas mãos do emissor.
- (B) corresponde a um processo massivo, desencadeado, no século passado, por intermédio de meios tecnológicos.
- (C) é negociar e conviver, mas nem sempre os resultados são previsíveis.
- (D) é transmitir informações e conhecimento a um público previamente determinado.
- (E) é formar a opinião de cidadãos por meio de mensagens dirigidas a um receptor passivo.

QUESTÃO 46

O público pode ser entendido como um grupo de pessoas que se vê diante de uma dada questão, o que o difere de massa e de multidão. Em relações públicas, o público se refere a um(uma)

- (A) grupo mobilizado.
- (B) tipo de audiência.
- (C) alvo amorfo.
- (D) recepção homogênea.
- (E) grupo em situação de copresença.

QUESTÃO 47

A partir do século XX, em uma sociedade cada vez mais midiaticizada, a construção social da realidade invariavelmente passa por processos de comunicação. No que diz respeito a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O pensamento humano se forma independentemente do contexto por meio do qual esse pensamento surge, portanto sem interferência dos meios de comunicação.
- (B) Os profissionais que atuam nos meios de comunicação transferem seus pontos de vista subjetivos para o que é exibido, influenciando diretamente na constituição do imaginário coletivo do público.
- (C) A realidade é constituída pelo sentido das experiências pessoais e a mídia passa a atuar oferecendo vivências além das que se pode ter diretamente, construindo novos sentidos.
- (D) Somente na ficção, realidades sociais podem ser construídas. A mídia de informação se atém a fatos concretos, que são retratos fiéis da realidade.
- (E) A construção da realidade social pela mídia leva à manipulação das massas, que rompe com as experiências próprias e passa a viver o que é projetado pelos meios de comunicação.

QUESTÃO 48

O termo *accountability* compreende mecanismos que possibilitem a responsabilização de pessoas que ocupam cargos públicos. Quando estendido aos meios de comunicação, pode ser explicado como o processo que invoca a responsabilidade objetiva e subjetiva dos profissionais e veículos de comunicação por meio da organização da sociedade e da constituição de espaços públicos democráticos de discussão. A respeito desse conceito, assinale a alternativa correta.

- (A) Os chamados mecanismos para promoção da responsabilidade social da mídia permitem graus de abertura das empresas jornalísticas no sentido da prestação de contas (*accountability*) a partir da maior participação dos cidadãos.
- (B) Os mecanismos de promoção da responsabilidade social da mídia diferenciam-se da censura e da autocensura, sendo a primeira caracterizada pela omissão e a segunda pela proibição prévia de publicação.
- (C) A adoção de mecanismo de *accountability* pela mídia acarreta, para os donos e os profissionais, o dever de responder aos cidadãos, de ocultar as críticas exacerbadas a eles endereçadas e de aceitar alguma responsabilidade sobre suas falhas, incompetência ou desonestidade.
- (D) Pesquisa de opinião sobre mídia, campanha de alfabetização em mídia e código de ética são tipificados como instrumentos internos aos meios de comunicação, entre os mecanismos para assegurar a responsabilidade social da mídia.
- (E) Meios para a prestação de contas por parte da mídia servem para garantir, na prática, que a mídia e seus profissionais não cometam erros, seguindo princípios como verdade, honestidade, exatidão da informação e respeito à intimidade.

QUESTÃO 49

A discussão acerca da ética na área da comunicação leva em consideração o direito fundamental que todo cidadão tem, justamente, à comunicação. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Direito à comunicação é o direito que se tem de receber informações, na condição de receptor passivo, de um processo de transmissão de mensagens.
- (B) A manipulação da informação é algo eticamente válido quando o receptor tem claro que a mídia defende determinados interesses.
- (C) A liberdade de imprensa é um bem em si mesma e o direito à comunicação vem para defendê-la, pois veículos da mídia devem ter a liberdade de produzir conteúdos conforme seus interesses.
- (D) Transparência é um dos valores centrais quando se discute ética na comunicação social, considerando o direito dos cidadãos a receber informações e acessá-las e a se expressar.
- (E) A liberdade de expressão é um direito fundamental do cidadão que não é respeitado pelos meios de comunicação quando exigem que somente determinados profissionais produzam conteúdos nas mídias.

QUESTÃO 50

De acordo com o Código de Ética dos Profissionais de Relações Públicas,

- (A) o profissional de relações públicas pode utilizar qualquer método, meio ou técnica para criar motivações inconscientes que tirem do público, alvo da comunicação, a responsabilidade de seus atos.
- (B) disseminar informações falsas ou permitir a difusão de notícias que não possam ser comprovadas por meio de fatos demonstráveis é uma responsabilidade da organização ou da agência, e não do profissional, que cumpre ordens.
- (C) é vedado ao profissional de relações públicas atender clientes concorrentes, mesmo com autorização prévia das partes atendidas.
- (D) o profissional de relações públicas guardará sigilo das ações que lhe forem confiadas em razão de seu ofício e não poderá ser obrigado à quebra do sigilo da fonte profissional nem quando se tratar de fato delituoso, previsto em lei.
- (E) o profissional de relações públicas deve empenhar-se para criar estruturas e canais de comunicação que favoreçam o diálogo e a livre circulação de informações.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

Fundamentalmente, é preciso reconhecer que nova tecnologia não significa apenas uma nova teoria. Significa uma nova forma de pensar, sim, mas, sobretudo, exige uma nova forma de agir. Inovação tecnológica significa inovação moral e essas inovações impactam diretamente na forma de se planejar e de se posicionar as reputações nesses novos tempos. Vive-se não apenas em um novo ambiente social: passou-se a viver, de uma década para cá, em um novo ambiente moral, com novas regras de comportamento, com novas exigências, em que transgressões que antes podiam passar despercebidas podem agora ser expostas em tempo real, em escala global.

Mário Rosa. *A reputação sob a lógica do tempo real*. In: *Revista Organicom*, ano 4, n.º 7, 2007 (com adaptações).

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

Crises de imagem no ambiente digital

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) imagem como patrimônio de uma organização;
- b) administração de crises de imagem e o papel da comunicação moderna; e
- c) desafios da era digital para a gestão da imagem organizacional.