



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL**

PROGESP - PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

CADERNO DE QUESTÕES

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 28/2010 - PROGESP/UFRGS
Nível de Classificação E (Nível Superior)

CARGO 24 **RELAÇÕES PÚBLICAS**

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 15
Legislação	16 a 20
Conhecimentos Específicos	21 a 50

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



PROGESP - PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE PROVA corresponde ao Cargo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **50** questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE PROVA esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva existe apenas **uma** alternativa correta, a qual deverá ser assinalada com caneta esferográfica, de tinta azul, na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número 51 serão desconsideradas.
- 6 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 7 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 8 A duração da prova é de **3 horas e 30 minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 9 O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida 1 (uma) hora do seu início.
- 10 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!



Instrução: As questões 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.

As lições da dengue

01. Não é preciso passar mais do que algumas horas
02. no Rio de Janeiro para se constatar: o pavor da
03. dengue tomou conta das pessoas. O assunto está em
04. todos os jornais, em todos os noticiários de rádio e de
05. tevê, em todas as bocas. O movimento dos hotéis caiu
06. muito, o que, numa cidade que tem no turismo uma
07. importante fonte de renda, é um desastre. Claro,
08. quem precisa ir ao Rio vai de qualquer modo, tomando
09. todas as precauções possíveis. _____ algumas
10. semanas, dei uma palestra numa instituição popular
11. localizada numa antiga fábrica, na zona portuária do
12. Rio: tão logo cheguei, fui atacado por uma feroz onda
13. de mosquitos. Felizmente eu estava protegido; uso
14. tanto repelente, que, no hotel, nem os garçons
15. chegavam perto, mas esta situação, convenhamos,
16. não é das mais agradáveis e está acabando com a
17. paciência dos cariocas. Na _____ de cartas de *O*
18. *Globo*, na quinta passada, _____ 21 mensa-
19. gens; 18 falavam de dengue. E todas se queixavam
20. das autoridades. Por bons motivos. O recente bate-
21. boca protagonizado pelos responsáveis pelos serviços
22. de saúde foi uma coisa muito triste.

23. Existem duas frases que o administrador público
24. não pode dizer. A primeira: "Isto não é comigo". Sim,
25. existe uma divisão de tarefas. Mas as pessoas não
26. têm obrigação de conhecer organogramas; e, quando
27. estão desesperadas, não querem saber de organo-
28. gramas. Qualquer repartição, qualquer servidor, tem
29. de servir como porta de entrada para o sistema que,
30. ao menos teoricamente, vai proporcionar atendimento.
31. Na prática, isto significa dizer: "Eu vou encaminhá-lo
32. para o atendimento". E aí encaminhar mesmo:
33. pegar o telefone, fazer o contato, instruir a pessoa
34. como proceder.

35. A segunda frase a ser evitada é: "Isto é culpa de
36. X" (no lugar deste X vocês podem colocar um órgão,
37. um serviço, o ocupante de um cargo público). No Rio,
38. a troca de acusações enfureceu as pessoas. Perguntava
39. uma leitora: "Até quando prefeito e governador conti-
40. nuarão jogando a culpa um no outro pela epidemia de
41. dengue?" Os políticos não se dão conta de que nesta
42. briga não há vencedores, que é uma conduta suicida.
43. Neste sentido, a idéia de um "gabinete de crise"
44. reunindo no Rio os níveis federal, estadual e municipal
45. foi uma coisa sensata.

46. As epidemias as entranhas do país,
47. mostram de forma implacável os problemas que não
48. foram resolvidos. Este serviço pelo menos os micró-
49. bios, que sabem aproveitar qualquer oportunidade,
50. prestam. Não seria aprender com eles.

Adaptado de: SCLIAR, Moacyr. In Zero Hora, 01 de abril de 2008.

01. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 09, 17 e 18.

- (A) Fazem – sessão – havia
- (B) Fazem – seção – haviam
- (C) Devem fazer – seção – haviam
- (D) Faz – cessão – devia haver
- (E) Faz – seção – havia

02. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas pontilhadas das linhas 34, 46 e 50.

- (A) a cerca de – expoem – mal
- (B) à cerca de – expõe – mau
- (C) acerca de – expõem – mau
- (D) à cerca de – expõem – mal
- (E) acerca de – expoem – mal

03. Considere as afirmativas abaixo a respeito do texto.

- I - O autor deixa claro que é indispensável que a população seja esclarecida sobre o risco de epidemias e as formas de evitá-las.
- II - O caos da saúde pública no Rio de Janeiro é, conforme o texto, consequência do desarranjo entre as diferentes esferas do poder no país.
- III- De acordo com o autor, cabe obrigatoriamente aos governos acolher quem recorre aos seus serviços e orientá-lo na busca de satisfação de suas necessidades.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

04. Considere as afirmativas abaixo a respeito do texto.

- I - O autor enfatiza, pelos exemplos que apresenta, o papel preponderante da imprensa na luta contra os problemas da sociedade.
- II - Depreende-se da leitura do texto que enfrentar as deficiências de um país e procurar solucioná-las é um modo eficiente de evitar epidemias.
- III- Percebe-se, no decorrer do texto, que a intenção principal do autor é denunciar as condições precárias de atendimento médico no Rio de Janeiro.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

05. Assinale a alternativa correta quanto à redação do texto.

- (A) O autor mantém, no decorrer do texto, a objetividade e a impessoalidade que o tema exige.
- (B) O texto lança mão de hipóteses, por meio das quais o autor elabora o seu pensamento e chega a suas conclusões.
- (C) Há predomínio de tom formal e de vocabulário de nível culto, o que propicia a clareza necessária ao tema.
- (D) O autor trata o tema de maneira geral na primeira parte do texto e, na segunda parte, especifica o seu enfoque.
- (E) O texto é marcado pela clareza na exposição de ideias, pelo estilo sóbrio e pelo distanciamento crítico do autor.

06. As palavras ou expressões *dei* (linha 10), *tão logo* (linha 12) e *implacável* (linha 47) podem ser respectivamente substituídas, sem alterar o significado ou a correção das frases em que se encontram, por

- (A) proferi – assim que – inexorável
- (B) ofereci – logo que – inabalável
- (C) ministrei – quando – indiscutível
- (D) disse – no momento em que – cruel
- (E) fiz – de imediato – definitiva

07. O motivo de emprego de vírgula na frase **O bom cronista, talvez para sensibilizar seus leitores, traz para o texto personagens do cotidiano** é o mesmo em

- (A) **O assunto está em todos os jornais, em todos os noticiários de rádio e de tevê, em todas as bocas.** (linhas 03 a 05).
- (B) **O movimento dos hotéis caiu muito, o que (...) é um desastre.** (linhas 05 a 07).
- (C) **mas esta situação, convenhamos, não é das mais agradáveis** (linhas 15 e 16).
- (D) **e, quando estão desesperadas, não querem saber** (linhas 26 e 27).
- (E) **o sistema que, ao menos teoricamente, vai proporcionar** (linhas 29 e 30).

08. A palavra **Mas** (linha 25) pode ser substituída, sem que haja mudança de significado da frase em que ela se encontra, por

- (A) **Mesmo assim.**
- (B) **Portanto.**
- (C) **Por isso.**
- (D) **Por conseguinte.**
- (E) **Contudo.**

09. Considere as afirmativas abaixo, a respeito de palavras do texto.

- I - A palavra **que** (linha 14) introduz uma oração que expressa a causa da oração anterior.
- II - A palavra **ai** (linha 32) indica lugar.
- III- A palavra **que** (linha 42) poderia ser imediatamente precedida da palavra **de**, sem alterar a correção gramatical nem o significado da frase.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

10. Considere as afirmativas abaixo, com relação à função sintática que as palavras ou expressões mencionadas desempenham no texto.

- I - **o pavor da dengue** (linhas 02 e 03) está para **quem** (linha 08) assim como **ao Rio** (linha 08) está para **do Rio** (linhas 11 e 12).
- II - **por uma feroz onda de mosquitos** (linhas 12 e 13) está para **pelos responsáveis** (linha 21) assim como **duas frases** (linha 23) está para **isto** (linha 31).
- III- **no hotel** (linha 14) está para **no Rio** (linha 44) assim como **as entranhas do país** (linha 46) está para **Este serviço** (linha 48).

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

Instrução: Nas questões **11** a **15**, assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das frases.

11. As propostas _____ todos optamos são as mesmas _____ o advogado se referiu na reunião.

- (A) em que – às quais
- (B) por que – a que
- (C) que – que
- (D) nas quais – às quais
- (E) pelas quais – em que

12. A mocinha, embora _____ atordoada, fazia questão de afirmar que estava _____ com a biblioteca desde _____ 16 h.

- (A) meia – quites – as
- (B) meio – quite – as
- (C) meia – quite – às
- (D) meio – quites – às
- (E) meio – quites – as

13. Se _____ o coordenador ainda hoje e _____ os membros do conselho, talvez tenhamos _____ votos.

- (A) depormos – mantermos – bastantes
- (B) depuzermos – mantermos – bastante
- (C) depormos – mantermos – bastante
- (D) depusermos – mantivermos – bastante
- (E) depusermos – mantivermos – bastantes

14. É a dona da companhia que faz _____ vezes de bilheteiro quando necessário, e é _____ ela, _____ cuja autoridade todos obedecem, que os atores recorrem quase sempre.

- (A) as – a – a
- (B) às – a – à
- (C) as – à – a
- (D) às – à – à
- (E) as – a – à

15. Quando _____ o zelador, _____ que eu _____ na briga apenas para proteger o teu amigo.

- (A) virmos – conta-lhe – intervimos
- (B) vermos – conte-lhe – intervi
- (C) virmos – conte-lhe – intervi
- (D) vermos – conta-lhe – intervi
- (E) vermos – conte-lhe – intervimos

16. Considere as afirmações abaixo, à luz da Lei 8.112/1990.

- I - O servidor ocupante de cargo em comissão ou de natureza especial poderá ser nomeado para ter exercício, interinamente, em outro cargo de confiança, sem prejuízo das atribuições do que estiver ocupando, hipótese em que poderá, excepcionalmente, acumular as remunerações.
- II - A posse no cargo ocorrerá no prazo de trinta (30) dias contados da publicação do ato de provimento.
- III- A posse no cargo, constituindo ato personalíssimo, não poderá dar-se mediante procuração.

Quais estão corretas?

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

17. Considere as afirmações abaixo, à luz da Lei 8.112/1990.

- I - Readaptação é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental verificada em inspeção médica.
- II - Reversão é o retorno à atividade de servidor aposentado.
- III- A reintegração depende de decisão administrativa ou judicial e consiste na reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, ou na-quele resultante de sua transformação.

Quais estão corretas?

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

18. Considere as afirmações abaixo sobre o regime disciplinar do servidor público, à luz da Lei 8.112/1990.

- I - Na aplicação das penalidades disciplinares serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o serviço público, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes funcionais.
- II - As penalidades de advertência e suspensão terão seus registros cancelados, com efeitos pecuniários retroativos, no prazo de 1 (um) ano de efetivo exercício, ainda que o servidor tenha cometido neste período nova infração disciplinar.
- III- O processo administrativo disciplinar submetido ao procedimento sumário, por sua natureza inquisitorial e para cumprir sua finalidade de apuração de irregularidade imediata, no prazo de 90 dias, prescinde, assim como no inquérito, do contraditório e da ampla defesa.

Quais estão corretas?

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

19. Assinale a alternativa que contém todas as categorias em que se enquadram as instituições privadas de ensino, à luz da Lei 9.394/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

- (A) privadas em sentido estrito, sociais, religiosas e beneméritas
- (B) particulares em sentido estrito, regionais, pias e não-governamentais
- (C) societárias em sentido estrito, regionais, religiosas e cooperativadas
- (D) particulares em sentido estrito, comunitárias, confessionais e filantrópicas
- (E) societárias em sentido estrito, sociais, leigas e voluntárias

20. Considere as afirmações abaixo com relação ao Regulamento Geral da UFRGS.

- I - De ato ou decisão de autoridade ou órgão da Universidade cabe, por iniciativa do interessado, pedido de reconsideração, fundamentado na alegação de não consideração de elementos passíveis de exame quando da decisão.
- II - O pedido de reconsideração deverá ser interposto no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de ciência pessoal do ato ou decisão, de sua divulgação oficial por edital afixado em local público e visível ou de publicação em órgão de comunicação interno ou externo à Universidade.
- III- Os atos ou decisões de autoridade ou órgão da Universidade, por suas características intrínsecas, são irrecorríveis.

Quais estão corretas?

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

21. A cultura se constitui através da atuação dos grupos e fomenta o que se pode chamar de 'personalidade' da organização. Os grupos relacionam-se, desenvolvendo formas de ser e agir que vão sendo por eles incorporadas. Assinale as afirmativas abaixo com **V** (verdadeira) ou **F** (falsa) com relação à importância da comunicação na cultura organizacional.

- I - A comunicação é fundamental, uma vez que a cultura se forma a partir do momento em que as pessoas se relacionam. A comunicação forma a cultura organizacional por meio da construção dos significados mobilizados.
- II - Os planos, programas e projetos de comunicação definem a cultura organizacional adotada a partir de estratégias previamente definidas.
- III- A comunicação adere ao posicionamento do mercado, estabelecendo, através de suas ações e instrumentos, o tratamento a ser administrado a cada público de interesse.

Assinale a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de uma para baixo.

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

22. No âmbito da comunicação, qual dos aspectos abaixo o estudo da cultura organizacional considera prioritariamente?

- (A) As práticas de comunicação operacionalizadas pelas relações públicas.
- (B) Os artefatos visíveis, os ritos, os depoimentos do público interno, os documentos direcionados ao público e práticas de trabalho.
- (C) As políticas de recursos humanos e relações públicas.
- (D) A missão, a visão e os valores organizacionais.
- (E) As políticas institucionais e mercadológicas.

23. Considere as afirmações abaixo em relação à identidade de uma empresa.

- I - Elementos tangíveis e intangíveis possibilitam à organização criar identidade própria.
- II - A identidade é a manifestação visual da empresa, transmitida através do nome, logomarca, lema, produtos, serviços e demais elementos criados pela organização.
- III- A identidade é reflexo da imagem organizacional de uma empresa.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
 (B) Apenas II.
 (C) Apenas III.
 (D) Apenas I e II.
 (E) Apenas I e III.

24. Uma organização com uma _____ corporativa clara, que represente sua realidade e esteja alinhada com as _____ partilhadas por todos os seus públicos, será beneficiada com uma _____ forte, constituindo ativos insubstituíveis nos ambientes de negócios competitivos.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) missão – visões – identidade
 (B) imagem – identidades – reputação
 (C) reputação – imagens – identidade
 (D) identidade – imagens – reputação
 (E) visão – estratégias – missão

25. Uma das finalidades da área de relações públicas é cuidar da imagem das organizações e/ou contribuir para a construção de sua identidade corporativa. _____ é o que passa na mente dos públicos, no seu imaginário, enquanto _____ é o que a organização é, faz e diz.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) Identidade – reputação
 (B) Reputação – imagem
 (C) Imagem – reputação
 (D) Reputação – identidade
 (E) Imagem – identidade

26. Assinale a alternativa correta quanto à função da comunicação sob uma perspectiva organizacional integrada.

- (A) A área da comunicação deixa de ter função tática e passa a ser considerada estratégica.
- (D) A área da comunicação tem função tática no planejamento estratégico de *marketing*.
- (B) A comunicação interna engloba a comunicação institucional na administração da imagem e identidade da organização.
- (C) A comunicação mercadológica planeja e executa atividades de *marketing* social e *marketing* cultural.
- (E) A comunicação institucional administra o processo comunicativo interno, os fluxos informativos e redes formais e informais de comunicação.

27. A comunicação mercadológica engloba

- (A) *marketing*, relações públicas e comunicação institucional.
- (B) *marketing* e redes formais e informais de comunicação.
- (C) *marketing*, relações públicas e *marketing* social e cultural.
- (D) *marketing*, identidade corporativa e imagem corporativa.
- (E) *marketing*, publicidade, promoção de vendas e *marketing* direto.

28. Assinale a lista de elementos que integram a comunicação institucional.

- (A) Relações públicas, comunicação mercadológica, jornalismo empresarial e assessoria de imprensa.
- (B) Relações públicas, *marketing* social e cultural, jornalismo empresarial e publicidade institucional.
- (C) *Marketing*, comunicação interna, relações públicas e publicidade.
- (D) *Marketing*, relações humanas, relações públicas e publicidade.
- (E) Relações públicas, publicidade, assessoria de imprensa e comunicação administrativa.

29. A comunicação administrativa é aquela que se processa dentro da organização, no âmbito das funções administrativas, e que permite viabilizar o sistema organizacional por meio de

- (A) fluxos, redes formais e informais de comunicação.
- (B) planos, programas e projetos de comunicação integrada.
- (C) projetos de comunicação interna e de comunicação institucional.
- (D) planos de comunicação mercadológica e de comunicação interna.
- (E) ações comunicativas formais deliberadas pelo setor administrativo.

30. Considere as seguintes ações como parte de um processo de comunicação.

- I - Estar direcionado para os objetivos do negócio e desenvolver significados compartilhados, transcendendo a dimensão tangível dos produtos e serviços.
- II - Gerar conceito em torno do qual mantém seus vínculos internos e estabelecer relacionamentos com os diferentes setores da sociedade.
- III- Proporcionar a gestão sustentável dos negócios através da comunicação assimétrica e descendente.

Quais tornam o processo estratégico?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

31. Considere as seguintes afirmações sobre o exercício da função estratégica nas relações públicas.

- I - Ajuda as organizações a se posicionarem perante a sociedade, demonstrando a razão de ser do empreendimento, isto é, sua missão e seus valores.
- II - Abre canais de comunicação entre organização e públicos, fortalecendo a dimensão institucional das organizações.
- III- Desempenha sua função tática e técnica na comunicação organizacional interna e externa.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

32. Considere os conjuntos de ações abaixo.

- I - Revisão e avaliação dos paradigmas organizacionais vigentes; uso de pesquisas e auditorias de comunicação.
- II - Elaboração de instrumentos de comunicação administrativa, mercadológica e institucional para os públicos envolvidos.
- III- Reconhecimento e auditoria da cultura organizacional; identificação e avaliação da importância do capital intelectual integral das organizações.

Quais ações estão pressupostas no ato de se pensar e administrar estrategicamente a comunicação organizacional?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

33. Considere as ferramentas abaixo.

- I - Análises de cenários, identificação e segmentação de públicos, gerenciamento de assuntos emergentes e comunicação de crise.
- II - Planejamento de *marketing*, gestão de pessoas, *marketing* social e cultural.
- III- Construção de cenários, avaliação de programas de relações públicas, mensuração e estratégias de relacionamentos.

Quais integram o gerenciamento estratégico de relações públicas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

34. Pela natureza de suas atividades, objeto de estudo, _____ e _____, as relações públicas devem agir _____ em busca da excelência e da comunicação _____.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) comunicação – planejamento – tecnicamente – simétrica
- (B) comunicação – relacionamento – taticamente – assimétrica
- (C) público – organização – estrategicamente – simétrica
- (D) organização – planejamento – estrategicamente – assimétrica
- (E) público – planejamento – taticamente – assimétrica

35. Dentre as alternativas abaixo, assinale as quatro teorias essenciais que fundamentam o gerenciamento de relações públicas nas organizações.

- (A) Teoria interorganizacional, teoria de gerenciamento, teoria da comunicação, teoria de conflitos-resoluções.
- (B) Teoria de pesquisa, teoria de planejamento, teoria de execução, teoria de avaliação.
- (C) Teoria de planejamento, teoria de assessoria, teoria de relacionamento, teoria de avaliação.
- (D) Teoria organizacional, teoria de planejamento, teoria de públicos, teoria de instrumentos.
- (E) Teoria institucional, teoria mercadológica, teoria de comunicação interna, teoria de comunicação externa.

36. Considerando o planejamento em relações públicas nas organizações, tornam-se essenciais alguns tipos de pesquisa e auditoria. No âmbito institucional, a aplicação da _____ segue todos os parâmetros da metodologia da pesquisa científica, como normalmente é utilizada pelos institutos de pesquisa; a importância da _____ para o processo do planejamento em relações públicas está nas possibilidades de um estudo abrangente e uma visão de conjunto da situação; _____ tem como propósito examinar e melhorar os sistemas de comunicação interna e externa de uma organização em todos os níveis.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) auditoria – pesquisa de opinião – pesquisa institucional
- (B) pesquisa de opinião – pesquisa institucional – auditoria
- (C) investigação – pesquisa institucional – pesquisa de opinião
- (D) pesquisa institucional – auditoria – pesquisa de opinião
- (E) pesquisa de opinião – auditoria – pesquisa institucional

37. Quanto à auditoria em relações públicas, assinale as afirmativas abaixo com **V** (verdadeira) ou **F** (falsa).

- () A auditoria de opinião não se limita a fazer um levantamento junto dos públicos-líderes, mas deve examinar a imagem midiática, a imagem funcional, a auto-imagem e a imagem intencional da organização.
- () A auditoria de imagem não se restringe a examinar a imagem que é projetada na mídia; ela também consiste em pesquisar, examinar e avaliar as tendências socioeconômicas presentes no meio ambiente da organização.
- () A auditoria social, ou monitoramento ambiental, é a forma utilizada pelas relações públicas para pesquisar, examinar e avaliar as tendências socioeconômicas e as relações da organização com o seu ambiente social.

Assinale a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

38. Assinale os dois modelos de relações públicas que tornam possível expandi-las de uma função técnica para uma função gerencial estratégica.

- (A) Assimétrico de duas vias e informação pública.
- (B) Agência de imprensa e simétrico de duas mãos.
- (C) Assimétrico de duas vias e simétrico de duas mãos.
- (D) Agência de divulgação e simétrico de uma via.
- (E) Agência de imprensa e informação pública.

39. Assinale a alternativa correta em relação ao exercício de controle nas relações públicas.

- (A) O controle e a avaliação têm sua repercussão quantificada e exprimem qualitativamente o reposicionamento conceitual obtido.
- (B) A função de controle nem sempre acompanha as incumbências previstas nas funções básicas, com destaque à assessoria.
- (C) Para controlar as ações empreendidas em relações públicas, pode-se disponibilizar agenda, arquivo, fluxograma e cronograma.
- (D) Controla-se essencialmente o exercício da função execução do processo de relações públicas; quando se encerra sua aplicação, avaliam-se, conclusivamente, os resultados obtidos.
- (E) Para acelerar o estágio de avaliação do processo de relações públicas, aplica-se a função de controle, antecipando a própria fase de execução.

40. As medições de _____ de comunicação devem ir além das medidas de _____. _____ de relações públicas podem ser avaliados medindo-se tanto processos de programas de comunicação como os resultados destes.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) processos – produtos – Programas
- (B) planos – produtos – Processos
- (C) programas – resultados – Controles
- (D) processos – resultados – Serviços
- (E) ações – mensagens – Conteúdos

41. Assinale a alternativa que define as incumbências do assessor de relações públicas nas organizações.

- (A) Administrar recursos para a consecução de objetivos contidos no planejamento, programa e plano de relações públicas.
- (B) Emitir pareceres às pessoas investidas de poder sobre a conduta social da instituição e implementar programas de comunicação.
- (C) Desempenhar as estratégias e políticas de relacionamento da organização, abrangendo áreas e outros profissionais que operacionalizam os planos.
- (D) Executar projetos e agir sem vinculação empregatícia, realizando atividades específicas, participando de reuniões e emitindo pareceres no decurso das mesmas.
- (E) Identificar e reconhecer o processo da atividade e sua linguagem específica nas organizações para familiarizar-se com o meio profissional.

42. Com relação ao assessoramento em relações públicas, assinale as afirmativas abaixo com **V** (verdadeira) ou **F** (falsa).

- () O assessor não tem autoridade de comando, no desempenho de suas atividades, a não ser aquela resultante de suas idéias e pareceres que sejam acolhidos pela cúpula empresarial.
- () A natureza do trabalho de um assessor é de aconselhamento e de assistência, por força do conhecimento especializado que ele possua em determinado assunto.
- () O assessor desempenha uma função básica, que é exercida de acordo com a posição interna e externa ocupada no organograma da empresa ou organização.

Assinale a alternativa com a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

43. Considere as afirmações abaixo sobre o *weblog* corporativo.

- I - Como ferramenta de comunicação corporativa, deve ser planejado dentro do contexto das estratégias de comunicação e *marketing* da empresa.
- II - Não substitui, mas complementa o *website* corporativo e pode ser utilizado para reforçar a mudança de imagem e da marca.
- III- Pode ser utilizado para apoiar o lançamento de um produto, estruturar a comunicação externa e apoiar a realização de um evento.

Quais estão corretas?

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

44. Quais dos veículos abaixo são considerados de comunicação dirigida?

- (A) Auxiliares auditivos: alarme, apito, fita magnética e teipe.
- (B) Aproximativos audiovisuais: entrevista coletiva, DVD, *data show*, CD-Rom.
- (C) Escritos eletrônicos: painel, álbum, *newsletter*, *teaser*.
- (D) Oraís auxiliares: conversa, discurso, entrevista, telefone móvel.
- (E) Aproximativos visuais: volante, maquete, cartaz, caixa de sugestões.

45. Assinale a alternativa correta quanto a uma comparação entre o cenário 1.0 e o cenário 2.0 da comunicação digital em relações públicas.

- (A) No primeiro, encontra-se como uma das características técnicas a multimedialidade.
- (B) Apenas no primeiro temos como característica técnica a interatividade.
- (C) Em ambos, encontramos como característica técnica a hipermedialidade.
- (D) Apenas no segundo dispõe-se de formas de participação do usuário.
- (E) Em ambos, temos como ferramentas de comunicação *newsletters*, SMS e *e-mails*.

46. Para relações públicas, o jornal de empresa, também denominado *house-organ*, constitui uma das publicações do jornalismo empresarial de maior expressão. Fazem parte de uma das etapas de sua elaboração: _____, informação que se dá sem comentar ou opinar; _____, descrição de um fato ou acontecimento pesquisado ou presenciado por um repórter; _____, opinião de alguém que pode até discordar de quem faz o jornal.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) coluna – editorial – pauta
- (B) editorial – reportagem – resenha
- (C) editorial – entrevista – crônica
- (D) editorial – *lead* – relato
- (E) notícia – reportagem – artigo

47. Considere as definições de público abaixo.

- I - Conjunto de pessoas ou organizações que se relacionam direta ou indiretamente com uma empresa ou com os quais ela interage.
- II - Públicos de interferência são aqueles que não participam da atividade-fim da organização, mas apenas das atividades-meio; estão ligados à prestação de serviços ou à intermediação política ou social.
- III- Pessoas ou grupos organizados de pessoas, com ou sem contiguidade espacial, em que há existência de controvérsia e abundância de informações, com oportunidade de discussão, predomínio de crítica e reflexão, e busca de uma atitude comum.

Quais caracterizam públicos em relações públicas?

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

48. O evento excepcional pode ser considerado, em relações públicas, como _____. Ele abrange _____, _____, _____, entre outros.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, o trecho acima.

- (A) veículo de comunicação dirigida aproximativa – visitas públicas – homenagens – estágios
- (B) veículo de comunicação dirigida auxiliar – homenagens – bibliotecas – museus
- (C) veículo de comunicação dirigida aproximativa – comemorações externas – atendimentos de caravanas – veículos de transporte
- (D) veículo de comunicação dirigida oral – inaugurações – concursos externos – museus
- (E) veículo de comunicação dirigida auxiliar – finais de semana – concursos internos - bibliotecas

49. Considere as afirmações abaixo sobre a atividade cerimonial nas relações públicas.

- I - Atividade exclusiva do governo, o cerimonial tem por finalidade coordenar e preparar a recepção de pessoas ilustres, quer nacionais ou estrangeiras.
- II - O cerimonial, apesar de não ser uma atividade típica de relações públicas, pode ser utilizado em relações públicas governamentais.
- III- Protocolo é considerado um conjunto de normas de cerimonial que rege as relações com e entre determinadas personalidades em razão de seu cargo e dignidade.

Quais estão corretas?

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

50. Assinale a alternativa correta quanto às Normas de Cerimonial Público.

- (A) No caso de falecimento de autoridades civis ou militares, o governo poderá decretar as honras fúnebres a serem prestadas, não devendo o prazo de luto ultrapassar sete dias.
- (B) É considerada manifestação de desrespeito e, portanto, proibido, mudar a forma, as cores, as proporções, o dístico ou acrescentar outras inscrições à bandeira nacional brasileira.
- (C) As cores nacionais são o verde, o amarelo, o azul e o branco.
- (D) Nas cerimônias em que se tenha que executar um hino nacional estrangeiro, este deve, por cortesia, suceder o hino nacional brasileiro.
- (E) Com relação à Ordem de Precedência dos Conselhos e Ordens Profissionais, o Conselho de Profissionais de Relações Públicas ocupa o 14º lugar.