



Concurso Público

REF. EDITAL Nº 04

NÍVEL SUPERIOR - TARDE

Cargo

**ANALISTA ADMINISTRATIVO -
RELAÇÕES PÚBLICAS**

Nome do Candidato _____

Inscrição _____

ATENÇÃO

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

INSTRUÇÕES

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

MATÉRIA

QUESTÕES

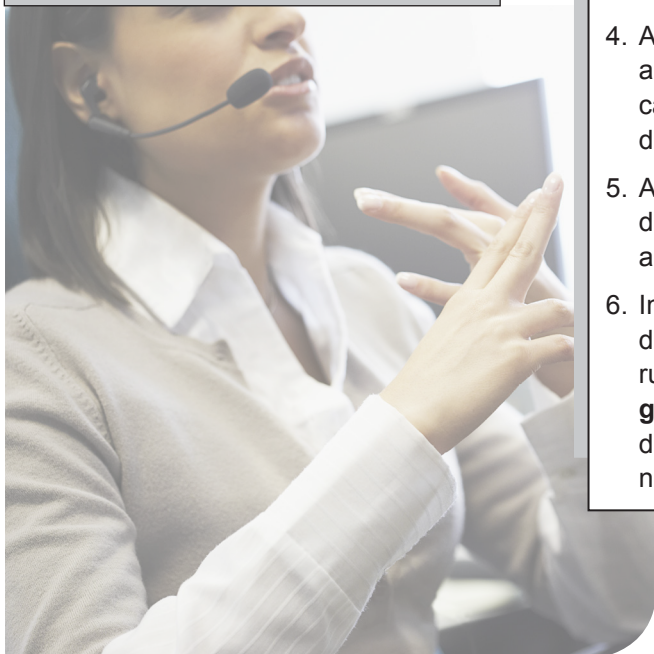
Língua Portuguesa 01 a 10

Raciocínio Lógico e Matemático 11 a 15

Legislação Aplicada à EBSERH 16 a 20

Legislação Aplicada ao SUS 21 a 25

Conhecimentos Específicos 26 a 50



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

FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO

Questão	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Resp.																										

Questão	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
Resp.																										

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico www.institutoaocp.org.br no dia seguinte à aplicação da prova.

A doçura como virtude

Rosely Sayao

Muita gente já observou e comentou a respeito do clima tenso e até violento dos comentários na internet. Um xinga de cá, outro devolve num tom acima de lá. Um texto opinativo suscita desafeitos e serve de motivo para ataques a quem o escreveu. Uma posição política não partidária dificilmente passa ilesa, e assim por diante.

Acontece que esse clima duro, agressivo e hostil que encontramos na rede tem se manifestado também nos relacionamentos interpessoais na realidade. Em muitas empresas, funcionários reclamam da maneira áspera com que são tratados por colegas e chefes, e também dos gritos que ouvem quando cometem alguma falha ou deslize. Nunca se soube de tantos gritos, palavrões e choros em ambientes organizacionais.

Nos relacionamentos impessoais, que ocorrem nos espaços públicos entre pessoas que não se conhecem, acontece a mesma coisa. O trânsito, talvez, seja o exemplo mais didático sobre tal clima. Até parece que motoristas e pedestres são inimigos entre si e uns dos outros e, em estado de guerra, andam sempre armados e prontos para rebater o que consideram desaforo. Uma única barbeiragem ou indecisão é suficiente para provocar uma saraivada de impropérios.

Os relacionamentos pessoais e afetivos também têm sofrido dessa dureza na convivência: amigos se destratam por motivos banais e demoram para perdoar uns aos outros; casais, quando enfrentam conflitos e desavenças, perdem o controle de seus impulsos e usam tom e palavras que provocam intenso sofrimentos a ambos.

E nas famílias, claro, isso se repete. Muitas mães e pais, que vivem declarando amor incondicional aos filhos, quando precisam usar a firmeza para dar uma bronca, chamar a atenção ou mesmo cobrar algo deles, perdem a delicadeza e se tornam demasiadamente ásperos. Entre as crianças percebemos com clareza o resultado dessas lições que elas têm aprendido com os adultos: à medida que crescem, cresce também a hostilidade que manifestam a seus pares na convivência. Tem faltado doçura nos relacionamentos interpessoais e no trato com as crianças.

A doçura é uma virtude. Ela, portanto, pode – e deve – ser ensinada. Não é grande, porém, o número de pais que se ocupam com os ensinamentos de virtudes a seus filhos. Muitas, hoje, são confundidas com fraqueza e, por esse motivo, muitos pais hesitam em ensiná-las aos filhos. A própria doçura é uma delas! Já ouvi um pai reclamar com o filho de pouco mais de nove anos por ele não ter respondido em tom agressivo a uma provocação de um colega, dizendo: “Você tem sangue de barata!”.

É possível ensinar o que for preciso aos filhos com doçura. Mesmo em situações estressantes – quando os filhos desobedecem, transgridem, agredem, desrespeitam, fazem manha, birra e tudo o mais que eles sabem muito bem fazer – é possível ter e manter a calma, o que possibilita que o que for preciso ser dito seja feito com suavidade e doçura. Mesmo os pais que se identificam como “muito chatos” com os filhos ou bem rigorosos na educação que praticam podem manifestar ternura em seus atos.

As reclamações sobre os estilos dos relacionamentos nesse mundo são tantas, que muitos pais tentam proteger seus filhos, colocando-os em verdadeiras “redomas” que, no entanto, se arrebatam quando os filhos chegam à adolescência. Talvez seja mais efetivo se esforçarem, com o uso e o ensinamento das virtudes – hoje, da doçura em especial – para que essa realidade mude.

Adaptado de <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/rosely-sayao/2015/02/1590810->

QUESTÃO 01

De acordo com o texto, é correto afirmar que

- (A) os ambientes organizacionais não são afetados pela agressividade comum na internet.
- (B) o clima hostil e agressivo encontrado no mundo virtual está se estendendo para os relacionamentos interpessoais do mundo real.
- (C) em situações estressantes com os filhos é impossível os pais manterem a calma e agirem com suavidade.
- (D) o clima hostil e agressivo dos relacionamentos interpessoais limita-se ao mundo virtual, à rede.
- (E) os relacionamentos familiares são os únicos que não foram atingidos pela aspereza e agressividade comuns na rede.

QUESTÃO 02

No excerto “Um texto opinativo suscita desafetos e serve de motivo para ataques a quem o escreveu.”, o termo destacado significa

- (A) apresentar.
- (B) resgatar.
- (C) selecionar.
- (D) provocar.
- (E) enfatizar.

QUESTÃO 03

Em “Ela, portanto, pode – e deve – ser ensinada.”, o termo destacado expressa

- (A) adversidade.
- (B) explicação.
- (C) alternância.
- (D) conclusão.
- (E) finalidade.

QUESTÃO 04

Em “Já ouvi um pai reclamar com o filho de pouco mais de nove anos por ele não ter respondido em tom agressivo a uma provocação de um colega, dizendo: “Você tem sangue de barata!””, as aspas, no trecho destacado, foram utilizadas para realçar

- (A) uma citação direta.
- (B) um estrangeirismo.
- (C) ironicamente a expressão.
- (D) um neologismo.
- (E) o título de uma obra.

QUESTÃO 05

Em “Muitas mães e pais, que vivem declarando amor incondicional aos filhos,...”, o termo destacado pode ser substituído, sem que haja prejuízo semântico ou sintático, por

- (A) dos quais.
- (B) quem.
- (C) eles.
- (D) nos quais.
- (E) os quais.

QUESTÃO 06

Em “Muitas, hoje, são confundidas com fraqueza...”, as vírgulas foram utilizadas para

- (A) separar termos de mesmo valor sintático.
- (B) separar uma oração temporal antecipada.
- (C) separar um termo que denota tempo e que está antecipado e intercalado.
- (D) separar um termo que se refere a lugar e que está antecipado e intercalado.
- (E) isolar vocativo.

QUESTÃO 07

Em “O trânsito, talvez, seja o exemplo mais didático sobre tal clima.”, o termo destacado expressa

- (A) afirmação.
- (B) dúvida.
- (C) intensidade.
- (D) localização espacial.
- (E) negação.

QUESTÃO 08

Em “Não é grande, porém, o número de pais que se ocupam com os ensinamentos de virtudes a seus filhos.”, o termo destacado pode ser substituído, sem que haja prejuízo semântico ou sintático, por

- (A) logo.
- (B) pois.
- (C) assim.
- (D) entretanto.
- (E) portanto.

QUESTÃO 09

Em “A doçura é uma virtude.”, o termo destacado é

- (A) predicativo do sujeito.
- (B) sujeito da oração.
- (C) objeto direto.
- (D) objeto indireto.
- (E) complemento nominal.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa correta quanto à acentuação dos pares.

- (A) Política – politicágem.
- (B) Partidário – partido.
- (C) Própria – propriedáde.
- (D) Família – familiár.
- (E) Único – unívoco.

QUESTÃO 11

Considere o conjunto A sendo o conjunto de todos os animais do planeta Terra, o conjunto B sendo o conjunto de todos os seres humanos e x representando uma caneta. Sendo assim, é correto afirmar que

- (A) $x \in A$.
- (B) $x \in B$.
- (C) $A \subset B$.
- (D) $B \subset A$.
- (E) $B \in A$.

QUESTÃO 12

Em uma pesquisa, 65% dos 1600 entrevistados se diziam compulsivos por compras pela internet. Dentre esses 65%, $\frac{3}{8}$ são mulheres. Assim, o número de mulheres que responderam à pesquisa e que se disseram compulsivas por compras pela internet é

- (A) 390.
- (B) 1040.
- (C) 780.
- (D) 230.
- (E) 540.

QUESTÃO 13

Sabendo que as proposições p , q e r têm valores lógicos, respectivamente, V, V e F, assinale a proposição composta a seguir que tenha F como valor lógico.

- (A) $(\sim p \vee q) \rightarrow \sim r$
- (B) $(p \vee r) \rightarrow \sim r$
- (C) $(p \wedge r) \rightarrow q$
- (D) $r \rightarrow p \wedge r$
- (E) $p \rightarrow q \wedge r$

QUESTÃO 14

Considere as proposições: p = “Maringá é uma cidade”, q = “Pedro gosta de viajar”. Assinale a alternativa que corresponde à proposição $(p \rightarrow \sim q)$.

- (A) “Maringá é uma cidade ou Pedro gosta de viajar”.
- (B) “Maringá é uma cidade e Pedro não gosta de viajar”.
- (C) “Se Maringá é uma cidade então Pedro não gosta de viajar”.
- (D) “Se Maringá não é uma cidade então Pedro gosta de viajar”.
- (E) “Maringá é uma cidade ou Pedro não gosta de viajar”.

QUESTÃO 15

A proposição $\sim(p \vee q)$ é equivalente a

- (A) $\sim p \vee \sim q$.
- (B) $\sim p \vee q$.
- (C) $\sim q \wedge p$.
- (D) $q \wedge p$.
- (E) $\sim p \wedge \sim q$.

QUESTÃO 16

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEERH) com sede e foro em Brasília e com escritório, representações, dependências e filiais em outras unidades da federação, regulamentada pela Lei n.º 12.550/2011, tem por finalidade

- (A) prestar o serviço de saúde de forma vinculada, ignorando a lei que regulamenta e cria a EBSEERH.
- (B) prestar os serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.
- (C) ofertar a educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades, garantindo-se, aos que forem trabalhadores, as condições de acesso e permanência na escola.
- (D) identificar e divulgar os fatores condicionantes e determinantes da saúde.
- (E) prestar assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.

QUESTÃO 17

A EBSEERH foi regulamentada pela Lei n.º 12.550/2011 que dispõe sobre as competências que deverão ser realizadas. Acerca de suas competências, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Apoiar a execução de planos de ensino e pesquisa de instituições federais de ensino superior e de outras instituições congêneres, cuja vinculação com o campo da saúde pública ou com outros aspectos da sua atividade torne necessária essa cooperação, em especial na implementação das residências médica, multiprofissional e em área profissional da saúde, nas especialidades e regiões estratégicas para o SUS.
- (B) Prestar às instituições federais de ensino superior e a outras instituições congêneres serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao

ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, mediante as condições que forem fixadas em seu estatuto social.

- (C) Prestar serviços de apoio ao processo de gestão dos hospitais universitários e federais e a outras instituições congêneres, com implementação de sistema de gestão único com geração de indicadores quantitativos e qualitativos para o estabelecimento de metas.
- (D) Exercer outras atividades inerentes às suas finalidades, nos termos do seu estatuto social.
- (E) Prestar assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para o desenvolvimento de seus sistemas de ensino e o atendimento prioritário à escolaridade obrigatória, exercendo sua função redistributiva e supletiva.

QUESTÃO 18

Em relação à EBSEERH, a Lei n.º 12.550/2011 determina os recursos que serão destinados ao seu funcionamento. Referente ao que abrangem esses recursos, assinale a alternativa correta.

- (A) Exercer atividades que não são inerentes às suas finalidades, nos termos do seu estatuto social.
- (B) Os recursos oriundos de dotações consignadas no orçamento dos Estados e Municípios.
- (C) As doações, somente realizadas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.
- (D) As receitas que decorrem das disposições de bens de pessoas jurídicas de direito privado.
- (E) A conjugação dos recursos financeiros, tecnológicos, materiais e humanos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios na prestação de serviços de assistência à saúde da população.

QUESTÃO 19

A EBSEERH, empresa pública dotada de personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, será regida pelo Estatuto Social que foi aprovado pelo Decreto n.º 7.661/2011. Para o Estatuto, a EBSEERH estará sujeita à supervisão do

- (A) Presidente da República.
- (B) Ministro de Estado da Saúde.
- (C) Ministro de Estado do Desporto.
- (D) Ministro de Estado da Educação.
- (E) Governador do Estado.

QUESTÃO 20

A EBSEH prestará serviços para as instituições federais de ensino ou instituições públicas congêneres por meio de um contrato. O que deverá estar contido nesse contrato, obrigatoriamente?

- (A) As obrigações dos signatários, as metas de desempenho, indicadores e prazos de execução a serem observados pelas partes e a respectiva sistemática a serem aplicadas.
- (B) Além das obrigações especificadas de cada signatário, os valores a serem cobrados a todos os serviços prestados e principalmente a legitimação dos signatários.
- (C) As cláusulas que especificam as obrigações dos signatários poderão ser genéricas, visto que se torna impossível a especificação de cada serviço a ser prestado.
- (D) As cláusulas desse contrato, que não poderão sofrer qualquer publicidade em decorrência de que não se trata de serviço público.
- (E) Nome (Prenome e Sobrenome) dos signatários com a especificação das pessoas físicas que representam as instituições envolvidas, pois, caso haja prejuízo ao erário público, esses poderão ser responsabilizados.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS**QUESTÃO 21**

A lei que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências é

- (A) a Lei n.º 8.142, de 28 de dezembro de 1990.
- (B) a Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002.
- (C) a Lei n.º 5.869, de 11 de janeiro de 1973.
- (D) a Lei n.º 8.080, de 19 de dezembro de 1990.
- (E) o Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940.

QUESTÃO 22

Conforme a Lei n.º 8.080, de 19 de dezembro de 1990, à direção municipal do Sistema Único (SUS) compete

- (A) formular, avaliar e apoiar políticas de alimentação e nutrição.
- (B) participar na formulação e na implementação das políticas.
- (C) acompanhar, controlar e avaliar as redes hierarquizadas do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (D) participar do planejamento, programação e organização da rede regionalizada e hierarquizada do Sistema Único de Saúde (SUS), em articulação com sua direção estadual.
- (E) promover a descentralização para os Municípios dos serviços e das ações de saúde.

QUESTÃO 23

No âmbito da União, o Sistema Único de Saúde (SUS) é dirigido

- (A) pelo Ministério da Saúde.
- (B) pela Secretaria Federal de Saúde.
- (C) pela Secretaria Municipal de Saúde.
- (D) pela Secretaria Estadual de Saúde ou órgão equivalente.
- (E) pelos Hospitais Particulares com convênio com o SUS.

QUESTÃO 24

Até a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), o Ministério da Saúde, desenvolveu apenas ações de promoção da saúde e de prevenção de doenças, com destaque às campanhas de vacinação e controle de endemias. Foi um período marcado pela rearticulação das forças políticas nacionais e de discussão e mobilização popular pela democratização da saúde e do próprio regime político do país. Acerca da evolução histórica da organização do Sistema Único de Saúde, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Em meados de 1980, o INAMPS adota uma série de medidas que o aproximam ainda mais de uma cobertura universal de clientela, dentre as quais se destaca o fim da exigência da Carteira de Segurado do INAMPS para o atendimento nos hospitais próprios e conveniados da rede pública.
- (B) A VIII Conferência Nacional de Saúde, realizada em 1986, foi um marco do processo de formulação de um novo modelo de saúde pública universal, visando romper com a cisão estrutural entre saúde pública e medicina curativa individual, e com a intensa privatização que então caracterizava o sistema de saúde brasileiro.
- (C) Desde a Constituição Federal de 1988, foi imposta a centralização da prestação dos serviços de saúde, ou seja, a União passou a ser a única responsável, tornando as esferas de Estado e Municípios diretamente subordinadas a ela. A União é a única legitimada a condições gerenciais, técnicas, administrativas e financeiras.
- (D) A Constituição Federal de 1988 trouxe mudanças no papel do Estado e alterou profundamente o sistema público de saúde, criando novas relações entre as diferentes esferas de governo, novos papéis entre os atores do setor, dando origem, enfim, ao Sistema Único de Saúde.
- (E) Pela Constituição Federal de 1988, compete ao SUS prestar assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas, aí incluídas as ações de vigilância sanitária, vigilância epidemiológica, saúde do trabalhador e assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica, sendo tais competências fixadas também em norma constitucional.

QUESTÃO 25

A Relação Nacional de Ações e Serviços de Saúde - RENASES - compreende todas as ações e serviços que o SUS oferece ao usuário para atendimento da integralidade da assistência à saúde. Qual é o prazo que o Ministério da Saúde tem para publicar as atualizações da RENASES?

- (A) 01 (um) ano.
- (B) 02 (dois) anos.
- (C) 03 (três) anos.
- (D) 04 (quatro) anos.
- (E) 05 (cinco) anos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

O termo “Relações Públicas” é polissêmico, ou seja, é um termo que tem vários significados. Quais seriam os seis significados coerentes para esse termo?

- (A) Processo, função, atividade, profissional, cargo e profissão.
- (B) Conceito, processo, atividade, profissional, filosofia e função.
- (C) Atividade, processo, profissional, política, profissão e filosofia.
- (D) Organização, processo, política, profissional, profissão e atividade.
- (E) Objeto, atividade, organização, filosofia, função e profissional.

QUESTÃO 27

As Relações Públicas são essenciais para as empresas, tendo em vista que elas promovem e gerenciam o contato com os diversos públicos elaborando programas, estratégias e políticas de relacionamento. Existem quatro funções essenciais para que o processo de Relações Públicas ocorra de forma assertiva dentro da organização. São elas: função administrativa, função estratégica, função mediadora e função política. Acerca da função administrativa de Relações Públicas, é correto afirmar que

- (A) a função administrativa corresponde apenas ao gerenciamento das atividades de Relações Públicas dentro da organização, contribuindo

para seu posicionamento estratégico de mercado.

- (B) a função administrativa das relações públicas diz respeito ao diálogo por ela viabilizado entre organizações e públicos.
- (C) a função administrativa das relações públicas, por meio de suas atividades específicas, visa atingir toda a organização, fazendo as articulações necessárias para uma maior interação entre os setores, os grupos, os subgrupos, etc.
- (D) a função administrativa nas Relações Públicas permite o equilíbrio dos propósitos da organização com os propósitos de seus clientes a partir de um trabalho para a sociedade
- (E) a função administrativa do profissional de Relações públicas dentro de uma organização compreende-se pela administração de crises e construção da imagem corporativa.

QUESTÃO 28

A assessoria de imprensa é uma das ferramentas de relações públicas utilizada para a divulgação de seus clientes e organizações. Esta divulgação estratégica é feita por meio de textos explicativos, sobre o tema que se deseja “emplacar na mídia”. Estes textos enviados à imprensa são conhecidos por

- (A) bonecos.
- (B) releases.
- (C) resumos.
- (D) notícias.
- (E) enquetes.

QUESTÃO 29

A produção de eventos como estratégia de Relações Públicas é uma forma de comunicação dirigida em que a organização encontra um modo de aproximar-se de seu público-alvo. Com base no enunciado, pode-se classificar o evento como uma forma de

- (A) pesquisa de opinião.
- (B) promoção.
- (C) comunicação dirigida.
- (D) assessoria.
- (E) *Stakeholder*.

QUESTÃO 30

Quando o evento é bem organizado e planejado, pode-se manter, elevar ou recuperar a imagem/conceito de uma organização junto ao seu público de interesse. Portanto o evento é uma estratégia de comunicação que atinge

o público-alvo desejado; divulga a marca de uma empresa, promove seus produtos, potencializa suas vendas e contribui para a expansão e a conquista de novos mercados. Para que o evento seja assertivo, várias etapas devem ser realizadas. Ao final do planejamento, deve-se fazer uma conferência de atividades para a prevenção de possíveis erros. Esta etapa denomina-se

- (A) feedback.
- (B) check list.
- (C) organograma.
- (D) cronograma.
- (E) orçamentos.

QUESTÃO 31

O Cerimonial e protocolo se constitui em um conjunto de regras e preceitos que devem reger atos solenes ou não, nos quais se exige um certo grau de formalidade. No Brasil, existe o Decreto Federal 70.279, de 9 de março de 1972, que normatiza o cerimonial público e a ordem geral de precedência em solenidades oficiais. De acordo com este documento, é correto afirmar que

- (A) o presidente da república sempre presidirá as solenidades as quais comparecer.
- (B) o presidente da república presidirá apenas as solenidades de caráter federal.
- (C) não comparecendo o Presidente da República, o Presidente do Supremo Tribunal Federal presidirá a cerimônia a que estiver presente.
- (D) nos Estados, no Distrito Federal e nos Territórios, o Governador sempre presidirá as solenidades a que comparecer, independente dos demais Poderes.
- (E) quando o Presidente da República se fizer representar em solenidade ou cerimônias, o lugar que compete a seu representante é à esquerda da autoridade que as presidir.

QUESTÃO 32

No Brasil, a função do Ombudsman formou-se dentro da Rede Pão de Açúcar, com a contribuição da profissional de Relações Públicas Vera Giangrande. Acerca da função de Ombudsman, é INCORRETO afirmar que

- (A) genericamente o ombudsman possui a função de prestar contas à opinião pública, possuindo um forte compromisso na satisfação dos interesses do público.
- (B) o Ombudsman não contribui para a evolução e melhora da empresa, sendo apenas responsável pela resposta a consumidores insatisfeitos.
- (C) o termo Ombudsman, comum para os dois gêneros, é de origem sueca. Esse termo foi utilizado durante anos para designar pessoas que agiam defendendo os interesses de outras pessoas ou organizações.
- (D) o Ombudsman da corporação é um diretor ou gerente neutro ou imparcial, pertencendo à organização que pode promover assistência informal e confidencial aos chefes e empregados, a fim de resolver problemas relacionados ao trabalho.
- (E) uma das primeiras ações de Vera Giangrande como Ombudsman foi a realização de uma comunicação direta com grupos de consumidores em cada uma das lojas da empresa. Por meio dessa experiência, ela colhia importantes informações que se traduziam em soluções para a melhoria da empresa.

QUESTÃO 33

A assessoria de imprensa é a forma de contato que a empresa tem com a mídia, se relacionando com ela, conhecendo seus interesses, seus horários de funcionamento e seus fluxos de trabalho. Contudo, para mensurar as publicações da empresa que saem na mídia, é preciso haver uma forma de controle. Na assessoria de imprensa, essa forma de controle de publicações é chamada de

- (A) clipping.
- (B) planejamento.
- (C) release.
- (D) media training.
- (E) press kit.

QUESTÃO 34

Na atualidade, fala-se muito sobre a questão de responsabilidade social dentro das organizações. Referente ao papel da comunicação neste processo, assinale a alternativa correta.

- (A) NÃO é dever das Relações Públicas interferir na responsabilidade social da empresa. Deve partir exclusivamente do empresário esta decisão.
- (B) O papel da comunicação neste processo remete apenas à divulgação das atividades de responsabilidade social desempenhada pela empresa.
- (C) O profissional de Relações Públicas deve mostrar à empresa a importância de ser socialmente responsável, modificando a cultura empresarial e construindo uma nova identidade corporativa orientada para a questão social.
- (D) A questão de responsabilidade social deve ser discutida com os diretores, podendo ser feita sem o completo comprometimento da empresa.
- (E) A comunicação não desempenha papel significativo na política de responsabilidade social da empresa.

QUESTÃO 35

A crise é uma situação que ocorre dentro de uma empresa com base em um acontecimento – catastrófico ou não – ou de algo que deixou de acontecer, resultando em um evento de má reputação à empresa. O processo de planejamento é a melhor ferramenta para a prevenção e a rápida atuação dentro de um episódio que possivelmente possa desencadear uma crise de imagem da organização. Dentro de um planejamento de crise eficaz existe a construção de um Comitê de Crise, que deve englobar

- (A) diversas áreas da empresa, variando conforme a composição da empresa. Contudo, é essencial pelo menos a presença do presidente, diretor de Relações Públicas, representante operacional, representante do RH e o responsável pela qualidade, quando houver.
- (B) apenas os membros da alta diretoria, devido à crise ser um período difícil para empresa, as ações para sua contenção não devem ser amplamente divulgadas a todos os funcionários.
- (C) os membros da comunicação e do jurídico. A comunicação é responsável por controlar a crise e o jurídico responsável por responder legalmente, se for o caso.
- (D) os membros da diretoria e a gerência.
- (E) apenas os membros da comunicação. A equipe fica mais enxuta, o que possibilita a tomada rápida de decisões, quando necessário.

QUESTÃO 36

Considerando a profissão de Relações Públicas e com base no processo de mudança de imagem, é INCORRETO afirmar que

- (A) o termo imagem, assim como o termo, identidade, faz parte do repertório do mundo corporativo. Frequentemente, atribui-se ao profissional de Relações Públicas a função de cuidar e manter a imagem de uma corporação e colaborar para a construção de sua identidade corporativa.
- (B) imagem e identidade são duas terminologias diferentes. Imagem é o que passa na mente dos públicos e identidade é aquilo que a organização efetivamente é.
- (C) identidade corporativa tem relação com o imaginário das pessoas. É uma visão intangível e abstrata das coisas.
- (D) a identidade corporativa reflete e projeta a real personalidade da organização.
- (E) a identidade e a imagem corporativa vão muito além da questão visual. Elas são muito mais complexas, decorrendo da junção de vários fatores e das diversas percepções dos públicos.

QUESTÃO 37

A pesquisa de opinião pública nada mais é que um instrumento de comunicação utilizado para conhecer o que pensam as pessoas sobre determinados assuntos. Conhecer os públicos relacionados com a organização é uma das principais atribuições do profissional de Relações Públicas. Com isso, a pesquisa de opinião se torna uma importante ferramenta nesta identificação. Para que a pesquisa seja assertiva, é essencial escolher bem a amostra de público que será estudada. Dentro deste contexto, existem várias técnicas amostrais, divididas em dois grupos que são:

- (A) probabilística e não probabilística.
- (B) aleatória e estratificada.
- (C) amostragem por conveniência e amostragem por julgamento.
- (D) amostragem por julgamento e amostragem por cotas.
- (E) não probabilísticas e estratificada.

QUESTÃO 38

Segundo os princípios fundamentais do código de ética dos profissionais de Relações Públicas, é dever deste profissional

- (A) utilizar qualquer método, meio ou técnica para criar motivações inconscientes que, privando

a pessoa do seu livre arbítrio, lhe tirem a responsabilidade de seus atos.

- (B) permitir a difusão de notícias que não possam ser comprovadas por meio de fatos conhecidos e demonstráveis.
- (C) assumir quaisquer responsabilidades, mesmo por tarefas para as quais não esteja capacitado.
- (D) criar estruturas e canais de comunicação que favoreçam o diálogo e a livre circulação de informações.
- (E) admitir práticas que possam comprometer a integridade dos canais de comunicação ou o exercício da profissão.

QUESTÃO 39

A comunicação integrada pressupõe uma junção de todas as áreas da comunicação que formam o mix, o composto da comunicação organizacional. Dentre as alternativas a seguir, assinale a que apresenta a forma de comunicação que NÃO faz parte deste composto.

- (A) Interna.
- (B) Mercadológica.
- (C) Institucional.
- (D) Judicial.
- (E) Administrativa.

QUESTÃO 40

Assinale a alternativa que apresenta o nome correto de um dos Meios de Assegurar a Responsabilidade Social (MARS) nas instituições de comunicação.

- (A) Censura.
- (B) Axiologia.
- (C) Código de ética
- (D) Deontologia.
- (E) Aplicação de multas.

QUESTÃO 41

“Grande parte da produção diária da mídia tem origem em órgãos públicos, seja do Executivo, Legislativo, Judiciário ou de estatais e autarquias, e as assessorias precisam estar preparadas para o uso rápido, consciente e eficaz de ferramentas que permitirão superar as adversidades”.

Sobre a função da assessoria de imprensa, assinale a alternativa correta.

- (A) Corresponde ao esforço para estabelecer a compreensão mútua entre uma instituição e os seus públicos de interesse.
- (B) A assessoria de imprensa é responsável apenas por lançar produtos e divulgar promoções.
- (C) É o conjunto de processos responsável pela correta aplicação das políticas de comunicação dentro da empresa.
- (D) É o serviço prestado para as instituições públicas e privadas que tem como objetivo o envio frequente de informações jornalísticas sobre a organização aos veículos de comunicação.
- (E) É o processo responsável por medir a satisfação do público com a organização.

QUESTÃO 42

Os eventos são uma ferramenta importantíssima para as organizações, pois a realização de eventos é uma forma das organizações propagarem mensagens positivas e alcançarem objetivos de comunicação pré-determinados. Sobre os tipos de eventos, assinale a alternativa correta.

- (A) O programa de visitas é a atividade na qual uma organização recebe um grupo de pessoas, com o objetivo de divulgar-se ao seu público de interesse.
- (B) A conferência é um evento de porte e duração variável, nos quais as pessoas se encontram para conversar sobre temas em comum.
- (C) O encontro é a exposição de um assunto de amplo conhecimento, no qual o palestrante é, geralmente, uma pessoa conhecida e competente em sua área de atuação.
- (D) Na convenção, os expositores ficam sob a coordenação de um moderador com tempo limitado para a exposição, seguida de debate.
- (E) Um congresso é a exposição de assuntos por várias pessoas ordenadas por um coordenador.

QUESTÃO 43

De acordo com o decreto 70.274, de 9 de março de 1972, que rege as normas de cerimonial público e precedência, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A Bandeira Nacional deve ficar à esquerda de tribunais, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho.
- (B) Quando o Presidente da República comparecer, em caráter oficial, à festas e solenidades ou fizer qualquer visita, o programa será submetido à sua aprovação, por intermédio do Chefe do Cerimonial da Presidência da República.
- (C) A execução do Hino Nacional só terá início depois que o Presidente da República ocupar o lugar que lhe estiver reservado, salvo nas cerimônias sujeitas a regulamentos especiais.
- (D) 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 três dias.
- (E) Hasteia-se, obrigatoriamente, a Bandeira Nacional, nos dias de festa ou de luto nacional em todas as repartições públicas, nos estabelecimentos de ensino e sindicatos.

QUESTÃO 44

“Constitui-se, então, em um refletir a respeito de determinada realidade organizacional que define um conjunto de políticas, diretrizes e ações de comunicação a serem seguidas.” O enunciado refere-se

- (A) a feedback.
- (B) ao planejamento de comunicação.
- (C) à função política.
- (D) a portfólio.
- (E) à análise de dados.

QUESTÃO 45

É o padrão de valores e crenças compartilhadas, que ajuda o indivíduo a compreender o funcionamento organizacional e fornece normas para o comportamento das organizações. Corresponde à estrutura mais profunda nas organizações enraizada pelos valores compartilhados pelos seus membros. O enunciado refere-se

- (A) à política de comunicação.
- (B) ao planejamento estratégico.
- (C) à parceria organizacional.
- (D) à cultura organizacional.
- (E) à congruência cultural.

QUESTÃO 46

Segundo Fábio França, os públicos são a razão de ser da relação; determinam os diferentes modos da interação empresa-públicos. A maior dificuldade em relações públicas é encontrar um conceito de público ao qual se possa aplicar, de maneira lógica, portanto geral, as normas do relacionamento. Para o autor, qual é a conceituação lógica de públicos?

- (A) Clientes, fornecedores e público misto.
- (B) Público interno, público externo e público misto.
- (C) Público latente, público consciente e público ativo.
- (D) Públicos essenciais, públicos não-essenciais e públicos de redes de interferência.
- (E) Públicos não-essenciais, público interno e sócios.

QUESTÃO 47

Preencha a lacuna e assinale a alternativa correta.

_____ é uma ferramenta estratégica para a compatibilização dos interesses dos empregados e da empresa, através do estímulo ao diálogo, à troca de informações e de experiências e à participação de todos os níveis.

- (A) O endomarketing
- (B) A comunicação interna
- (C) A comunicação mercadológica
- (D) O planejamento
- (E) A comunicação política

QUESTÃO 48

Os veículos que permitem estabelecer relações pessoais diretas entre a empresa ou instituição e um público ou segmento específico são chamados de

- (A) veículos de comunicação dirigida aproximativa.
- (B) veículos de comunicação dirigida auxiliar.
- (C) veículos de comunicação dirigida escrita.
- (D) veículos de comunicação dirigida oral.
- (E) veículos de comunicação dirigida massiva.

QUESTÃO 49

A pesquisa de opinião oferece ao investigador um amplo conjunto de métodos e técnicas para o levantamento das opiniões e atitudes dos públicos. De acordo com os conhecimentos de pesquisa de opinião, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) O método da observação indireta se aplica a

documentos em geral, como jornais, arquivos, revistas, filmes, etc.

- (B) O método de observação direta envolve pessoas e pode ser de natureza intensiva ou extensiva.
- (C) As pesquisas de opinião podem se assemelhar bastante às pesquisas de mercado, principalmente quando abordam questões relativas à avaliação de produtos ou de imagem institucional.
- (D) Pesquisas de opinião somente são aplicáveis em períodos eleitorais.
- (E) A observação direta intensiva se preocupa em investigar, da maneira mais profunda possível, as atitudes e opiniões das pessoas, no sentido de alcançar as motivações e o dinamismo interno das suas atitudes e opiniões.

QUESTÃO 50

As atividades privativas das Relações Públicas foram definidas pelo Conselho Federal de Relações Públicas, na Resolução Normativa (RN), nº 43, de 24 de agosto de 2002. De acordo com a redação da RN 43, são atividades restritas aos profissionais de Relações Públicas:

- (A) redação, condensação, titulação, interpretação, correção ou coordenação de matéria a ser divulgada.
- (B) revisão de originais de matéria jornalística, com vistas à correção redacional e à adequação da linguagem.
- (C) todas as ações de uma organização de qualquer natureza, no sentido de estabelecer e manter, pela comunicação, a compreensão mútua com seus públicos.
- (D) elaborar e/ou Cooperar no planejamento e na administração do Endomarketing organizacional.
- (E) cooperar na identificação de leis de incentivo, a fim de aumentar a possibilidade de atuação no mercado, com ética e responsabilidade social.