



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

**CONCURSO PÚBLICO
Nº 001/2014**



**Analista Executivo em Metrologia e
Qualidade - Comunicação/Ouvidoria**

Tarde

Organizadora:



CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

A partir da década de 70, tendo como marco histórico a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e diante dos problemas oriundos da degradação ambiental, iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza, e de gerar e distribuir riquezas.

Por outro lado, em paralelo a este movimento chamado “verde”, a desigualdade social foi nas últimas décadas expandindo numa velocidade vertiginosa e com ela crescendo a exclusão social e a violência.

Em decorrência destes dois fatores deparamo-nos, na década de 90, com um novo fenômeno social, qual seja a proliferação do 3º setor: a esfera pública não-estatal. Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores. De agente passivo de consumo, o consumidor passa a ser agente de transformação social, por meio do exercício do seu poder de compra, uso e descarte de produtos, de sua capacidade de poder privilegiar empresas que tinham valores outros que não somente o lucro na sua visão de negócios. Assim, sociedade civil e empresas passam a estabelecer parcerias na busca de soluções, diante da convicção de que o Estado sozinho não é capaz de solucionar a todos os problemas e a responder a tantas demandas.

É diante desta conjuntura que nasce o movimento da responsabilidade social. Movimento este que vem crescendo e ganhando apoio em todo o mundo, e que propõe uma aliança estratégica entre 1º, 2º e 3º setores na busca da inclusão social, da promoção da cidadania, da preservação ambiental e da sustentabilidade planetária, na qual todos os setores têm responsabilidades compartilhadas e cada um é convidado a exercer aquilo que lhe é mais peculiar, mais característico. E, para que essa aliança seja possível, a ética e a transparência são princípios fundamentais no modo de fazer negócios e de relacionar-se com todas as partes interessadas.

À sociedade civil organizada cabe papel fundamental pelo seu poder ideológico – valores, conhecimento, inventividade e capacidades de mobilização e transformação.

A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente. Nesse sentido, os setores produtivos e empresariais ganham um papel particularmente importante, pelo impacto que geram na sociedade e seu poder econômico e sua capacidade de formular estratégias e concretizar ações.

Essa nova postura, de compartilhamento de responsabilidades, não implica, entretanto, em menor responsabilidade dos governos, ao contrário, fortalece o papel inerente ao governo de grande formulador de políticas públicas de grande alcance, visando o bem comum e a equidade social, aumentando sua responsabilidade em bem gerenciar a sua máquina, os recursos públicos e naturais na sua prestação de contas à sociedade. Além disso, pode e deve ser o grande fomentador, articulador e facilitador desse novo modelo que se configura de fazer negócios.

(Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/contextualizacao.asp. Acesso em dezembro de 2014.)

01

De acordo com o texto apresentado, é correto afirmar que

- I. O crescimento da desigualdade social é um movimento que ultrapassa os limites da exclusão social e da violência.
- II. O consumidor possui um papel determinante no processo de transformação em que a sociedade, do ponto de vista econômico, está inserida.
- III. As transformações operadas na sociedade, a partir da década de 90, demonstram a busca por soluções cuja característica é o envolvimento de setores distintos tendo em vista os mesmos propósitos.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

02

O 3º§ inicia-se fazendo referência a fatores expostos anteriormente que são vistos como fundamentais para o processo mencionado a seguir. Sobre tais fatores, é correto afirmar que

- A) dispõem de elementos comuns com objetivos variados.
- B) compõem uma analogia em que se aproximam através de determinadas características.
- C) acumulam aspectos que se distanciam quanto aos benefícios produzidos a partir dos mesmos.
- D) possuem características que indicam aspectos prejudiciais ao crescimento econômico da sociedade.
- E) constituem metodologias relacionadas à necessária conscientização global quanto ao meio ambiente.

03

Em “*Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores.*” (3º§), o termo em destaque é utilizado como um pronome anafórico. Tal emprego pode ser comprovado em sua relação estabelecida com o(s)

- A) crescimento de um segmento social e público.
- B) fenômenos sociais de característica governamental.
- C) movimentos liderados por consumidores conscientes.
- D) desenvolvimento dos dois fatores apontados anteriormente.
- E) fatores econômicos relacionados no texto a partir da década de 70.

04

De acordo com o texto, a sociedade civil possui um papel fundamental diante de seu “*poder ideológico*”; a partir do efeito de sentido produzido pelo termo em destaque, é correto afirmar que a sociedade

- A) age de forma excludente.
- B) sustenta convicções e interesses do grupo.
- C) sobrepõe os ideais a considerações práticas.
- D) legitima o poder econômico da classe dominante.
- E) expressa interesses revolucionários da classe dominada.

05

No 4º§ do texto, a oração “[...] *para que essa aliança seja possível* [...]” denota, no período em que está inserida, o(a)

- A) meio pelo qual tal aliança se faz possível.
- B) finalidade da aliança mencionada entre os vários setores.
- C) entendimento de que a aliança entre os vários setores mencionados é possível.
- D) razão por que a ética e a transparência são considerados princípios fundamentais.
- E) objetivo da existência de elementos como ética e transparência nas relações citadas.

06

Considerando o emprego do pronome demonstrativo “*este*” em “*Em decorrência destes dois fatores [...]*” (3º§), indique as frases a seguir que apresentam a mesma justificativa para sua utilização (considere suas variações).

- I. Neste século, a ciência multiplicou-se.
- II. Isto que está aqui tem um grande peso.
- III. Um dia destes ele decide seu destino e tudo se resolve.
- IV. Consultada a juíza, esta se manifestou favoravelmente a nossa causa.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

07

Acerca dos elementos constitutivos do período “*A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente.*” (6º§) é correto afirmar que

- A) não há dúvidas quanto à fonte de geração dos impactos mencionados.
- B) a forma verbal “*conclama*” indica valor de ação acabada recentemente.
- C) a responsabilidade social deve ser atribuída a todos os setores da sociedade.
- D) ao substituir o agente de “*conclama*” por “*sociedade*”, é atribuída maior credibilidade ao conteúdo da informação apresentada.
- E) a atribuição de determinada responsabilidade aos setores da sociedade mostra que os impactos ambientais podem ser revertidos.

08

Em “[...] *iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza [...]*” (1º§) preservando-se a correção semântica e a adequação linguística, o trecho em destaque poderia ser substituído por

- A) sendo necessária.
- B) de que tenha sido.
- C) de que fosse necessária.
- D) de que haveria necessidade de.
- E) de que houvesse necessidade de.

09

A expressão “*crescente consciência*” é formada por vocábulos grafados corretamente com “sc”. Indique, a seguir, o vocábulo que também deveria ser grafado com “sc”.

- A) Abcesso. B) Excursão. C) Obsessão. D) Sucessivo. E) Concessão.

10

De acordo a predominância de certos elementos textuais, pode-se afirmar que o texto apresentado é um exemplo de

- A) injunção. B) narração. C) descrição. D) dissertação. E) conversaço.

LÍNGUA INGLESA

Read the text to answer **11** to **15**.

The Office of Weights and Measures

The Office of Weights and Measures promotes uniformity in U.S. weights and measures laws, regulations, and standards to achieve equity between buyers and sellers in the marketplace. This enhances consumer confidence, enables U.S. businesses to compete fairly at home and abroad, and strengthens the U.S. economy.

OWM partners with the National Conference on Weights and Measures (NCWM), an organization of State and local weights and measures officials and representatives of business, industry, consumer groups, and Federal agencies, to develop U.S. standards in the form of uniform laws, regulations, and methods of practice. OWM serves as the U.S. representative to the International Organization of Legal Metrology (OIML) to bring efficiency and cost savings to U.S. manufacturers and other stakeholders doing business overseas, through the promotion of harmonized international standards and regulatory practices.

OWM ensures traceability of state weights and measures standards to the International System of Units (SI); develops procedures for legal metrology tests and inspections, and conducts training for laboratory metrologists and weights and measures officials. OWM provides guidance on the model weights and measures laws and regulations adopted by the NCWM and coordinates the development and publication of key NCWM publications.

It is estimated that sales of products or services impacted by weights and measures laws in the United States represent approximately 50 percent of the U.S. Gross Domestic Product. Industry sectors potentially affected by the decisions of the NCWM include retail food sales, other retail sales, petroleum products, transportation, and chemicals.

The NIST Office of Weights and Measures analyzes weights and measures training needs, obtains input from the weights and measures community, designs and delivers training for laboratory metrologists and weights and measures officials, measures the impact and effectiveness of training to ensure ongoing continual improvement, and consults with the weights and measures community to ensure ongoing professional development.

(Available in: <http://www.nist.gov/pml/wmd>.)

11

One of the OWM’ duties is to

- A) conduct inspections throughout the USA. D) represent fifteen percent of the US GDP.
B) shape standards and regulatory conducts. E) compete for insurance at home and abroad.
C) cater to international sales’ achievement.

12

All of the itens fit into the same category EXCEPT:

- A) Laws. B) Sales. C) Enables. D) Chemicals. E) Businesses.

13

One of the outcomes of the OWM action is:

- A) Equality among weather systems. D) Consumer confidence improvement.
B) Reaching increased retail food sales. E) Regulate budget and the nation’s GDP.
C) Cutting on government expenditure.

14

“Weights and Measures laws in the US represent approximately 50 percent...” APPROXIMATELY is closest in meaning to

- A) hardly. B) clearly. C) almost. D) seldom. E) accurately.

15

Choose the item which is a measure:

- A) Yard. B) Wrist. C) Knee. D) Elbow. E) Shoulder.

16

The item that matches the image is:



(fifa.com/worldcup)

- A) Brazilians usually meet for prayer and sports. D) Misfortune in soccer is a sign of God's blessing.
B) Soccer is acknowledged as holy activity in Brazil. E) Technology turned out to be a Brazilian religion.
C) Brazil is known for its lack of religious freedom.

Read the text to answer **17**, **18**, **19** and **20**.

A man stepped onto the overnight train and told the conductor, "I need you to wake me up in Philadelphia. I'm a deep sleeper and can be angry when I get up, but no matter what, I want you to help me make that stop. Here's \$100 to make sure".

The conductor agreed. The man fell asleep, and when he awoke he heard the announcement that the train was approaching New York, which meant they had passed Philadelphia a long time ago.

Furious, he ran to the conductor. "I gave you \$100 to make sure I got off in Philadelphia, you idiot!"

"Wow," another passenger said to his traveling companion. "Is that guy mad!"

"Yeah," his companion replied. "But not half as mad as that guy they forced off the train in Philadelphia."

(English2Go, No 7, The Reader's Digest Association, 2005. P. 80.)

17

Choose the item that does NOT belong in the group.

- A) Fell. B) Heard. C) Meant. D) Replied. E) Awoke.

18

In "Here's \$100 to make sure" MAKE SURE is closest in meaning to:

- A) Stop. B) Help. C) Agree. D) Certify. E) Change.

19

In "They had passed Philadelphia a long time ago" the verb tense is a:

- A) Past perfect. D) Past progressive.
B) Simple past. E) Conditional perfect.
C) Present perfect.

20

In “...the train was approaching New York” a gerund is used as a/an

- A) verb. B) noun. C) article. D) adjective. E) quantifier.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

O Instituto da Ouvidoria é uma importante ferramenta para a melhoria da gestão pública e, sobretudo, um instrumento garantidor dos direitos do cidadão; todavia, considerando que a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas foi instituído através da Assembleia Extraordinária da Associação Brasileira de Ouvidores o “Código de Ética do Ouvidor”. Sobre os “termos” dispostos no Código de Ética do Ouvidor, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Atuar com agilidade e precisão.
B) Agir com transparência, integridade e respeito.
C) Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
D) Pautar suas ações, sobretudo, em favor dos interesses do órgão ao qual esteja vinculado.
E) Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.

22

A primeira referência confiável sobre o surgimento da ouvidoria data do século XIX, na Suécia. Conhecido como *ombudsman*, a pessoa responsável por esta função deveria ser um defensor do povo em todos os sentidos. Sobre a atuação do *ombudsman* no contexto histórico de seu surgimento e, na atualidade, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) O surgimento dessa função, no século XIX, representou de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão frente ao poder estatal.
B) Em um Estado caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao *ombudsman*, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos, a fim de inibir eventuais excessos e desmandos.
C) Na realidade, a palavra *ombudsman* é formada pela junção de outras duas palavras, *ombud* que quer dizer “representar alguém” e *man* que significa “homem”; desta forma, *ombudsman* significa “o representante de alguém”.
D) Atualmente, o papel do *ombudsman*, na sociedade, tornou-se muito menos dinâmico que no passado. O ouvidor é visto apenas como uma figura que representa os interesses das entidades públicas e privadas, deixando os interesses dos cidadãos em segundo plano.
E) Inicialmente, os suecos concebiam o *ombudsman* como uma figura única e de competência global, de modo que o mesmo homem que trataria da proteção dos consumidores por meio de vários instrumentos – inclusive do controle da propaganda nociva, desonesta ou criadora de necessidades supérfluas – seria também responsável pela ação de controle fiscal, militar e policial.

23

Muito diferente da concepção inicial do *ombudsman* da Suécia no século XIX, no Brasil, o termo ouvidor ficou conhecido, pela primeira vez, durante o período colonial. Conhecido como ouvidor-geral, este era o representante do poder da metrópole na colônia e agia apenas guiado pelos interesses do colonizador. Tendo em vista o contexto histórico referente ao surgimento e desenvolvimento das ouvidorias no Brasil, assinale a afirmativa correta.

- A) No âmbito da Administração Pública, a primeira ouvidoria, no Brasil, foi implantada em 1934 durante o governo do presidente Getúlio Vargas.
B) A criação do Código de Defesa do Consumidor, em 1988, criou inúmeros desafios e dificuldades para as ouvidorias no Brasil. A partir daquele momento, as ouvidorias perderam a sua importância perante a sociedade.
C) No Brasil, uma das funções da ouvidoria passou a ter papel de destaque e tornou-se um importante fator diferenciador das demais ouvidorias ao redor do mundo. Aqui, as ouvidorias possuem um papel ativo na investigação e na coerção de casos envolvendo abusos de poder.
D) Durante o período da Ditadura Militar, as ouvidorias ganharam grande destaque e importância dentro da estrutura de poder vigente, expandindo o seu campo de atuação para várias esferas do poder e da sociedade. Este período ficou conhecido como “a época de ouro” das ouvidorias.
E) As ouvidorias surgem como resultado do reconhecimento de conceitos como cidadania, responsabilidade social, audiências públicas, participação popular, eficiência e qualidade na prestação dos serviços, tudo no contexto da democracia participativa adotada como regime político dos brasileiros, na Carta de 1988.

24

As ouvidorias públicas e a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) possuem um estreito relacionamento, pois se consolidam como sendo importantes instrumentos democráticos para a viabilização da participação popular em nossa sociedade. A Ouvidoria Geral da União (OGU), através da publicação “Orientações para a implementação da Lei de Acesso informação nas Ouvidorias Públicas”, indica algumas etapas importantes no processo de implantação da LAI nas ouvidorias públicas. Em relação a tais etapas, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Pesquisas de satisfação: realizar regularmente pesquisa de satisfação dos solicitantes.
- B) Protocolo do pedido de informação no SIC: realizar monitoramento e verificação dos prazos na tramitação do pedido de informação.
- C) Protocolo de recurso: monitorar a tramitação e como foi elaborado o parecer dirigido à autoridade superior, contendo análise do mérito.
- D) Acesso irrestrito: oferecer acesso irrestrito a qualquer tipo de informação, uma vez que, de acordo com a Lei nº 12.527/2011, no âmbito da Administração Pública, não existe nenhuma informação considerada sigilosa.
- E) Resposta ao solicitante: monitorar a tramitação da resposta, verificar a análise do mérito da resposta e apontar se é satisfatória, parcialmente satisfatória, ou insatisfatória e, em caso de negativa de acesso, apontar se os requisitos do art. 16 da LAI foram observados.

25

A Emenda Constitucional nº 19/98 é considerada um marco importante para as ouvidorias no Brasil, uma vez que, em seu artigo 37º, há uma importante previsão sobre esta matéria. Sobre o disposto no §3º, do artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, com redação dada pela EC 19/98, assinale a afirmativa correta.

- A) “Dentre outras atribuições, as ouvidorias serão responsáveis pela investigação processual e punição, nos casos envolvendo corrupção de agentes públicos.”
- B) “O poder público estadual e municipal deverão, através de regulamentação própria, instituir suas ouvidorias para o correto atendimento às demandas da sociedade.”
- C) “Ficam instituídas as ouvidorias federais, onde serão registradas pela sociedade, os eventuais casos de abuso de poder, oriundas da Administração Pública Direta e Indireta.”
- D) “As informações relativas à Administração Pública serão resguardadas ao conhecimento da sociedade em geral, sendo seu acesso permitido tão somente aos órgãos vinculados ao governo.”
- E) “As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.”

26

Outra contribuição importante para o desenvolvimento e para o embasamento legal das ouvidorias no Brasil foi o disposto pela Emenda Constitucional 45/2004, que alterou os dispositivos dos artigos 103-B e 130-A da Constituição Federal. Sobre a criação das ouvidorias, conforme disposto na EC 45/2004, assinale a afirmativa correta.

- A) A alteração do artigo 103-B, pela EC 45/2004, trata, dentre outras questões, da criação das ouvidorias nas Estatais.
- B) A alteração do artigo 130-A, pela EC 45/2004, trata, dentre outras questões, da criação das ouvidorias da justiça do trabalho.
- C) A alteração do artigo 103-B, pela EC 45/2004, trata, dentre outras questões, da criação das ouvidorias estaduais e municipais.
- D) A alteração do artigo 103-B e 130-A, pela EC 45/2004, trata, dentre outras questões, da criação das ouvidorias do Senado Federal e da Câmara Federal.
- E) A alteração do artigo 103-B e 130-A, pela EC 45/2004, trata, dentre outras questões, da criação das ouvidorias de justiça e das ouvidorias do Ministério Público.

27

A ouvidoria cumpre um importante papel frente a sociedade. Para que possa atingir os seus objetivos é importante que o processo de implantação de uma ouvidoria seja precedido de um plano de ação bem estruturando. Um projeto de implantação de uma ouvidoria deve considerar, EXCETO:

- A) Perfil dos profissionais envolvidos.
- B) Diagnóstico do impacto do serviço de ouvidoria na instituição.
- C) Sensibilidade dos setores quanto ao relacionamento com tal serviço.
- D) Definição das estruturas e ferramentas operacionais necessárias à atividade.
- E) Elaboração de instrumentos necessários à investigação e punição de envolvidos em denúncias.

28

A ética é um dos mais importantes temas debatidos atualmente pela sociedade brasileira. O gestor público deve ter ciência dos princípios éticos e morais, uma vez que a Administração Pública só se legitima quando está em consonância com os interesses dos próprios cidadãos. Em relação aos instrumentos jurídicos que disciplinam o tema “ética”, no âmbito da Administração Pública Federal, assinale a alternativa correta.

- A) A Exposição de Motivos nº 47, de 18/08/2008, instituiu o Código de Conduta da Alta Administração Federal.
- B) O Decreto nº 6.029, de 01 de fevereiro de 2007, instituiu o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal.
- C) A Emenda Constitucional nº 25, de 14 de fevereiro de 2000, dispõe sobre o Código Disciplinar do servidor público federal.
- D) A Lei nº 10.554, de 13 de novembro de 2002, alterou os dispositivos constitucionais sobre a ética na Administração Pública Federal.
- E) O Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, aprovou o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Legislativo Federal (Senado Federal, Câmara dos Deputados e Assembleias Estaduais e Municipais).

29

De forma a garantir os direitos dos cidadãos junto à Administração Pública, é muito importante para a eficiência dos serviços prestados pela ouvidoria ter ciência da Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Sobre o padrão de qualidade do atendimento, detalhado na Carta de Serviços ao Cidadão, assinale a alternativa correta.

- A) Igualdade no atendimento a todas as pessoas, sem a existência de prioridades.
- B) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações.
- C) Assentos adequados para que o cidadão possa aguardar, pois não há tempo definido de espera para o atendimento.
- D) Ausência de prazos para a realização dos serviços, uma vez que o usuário deverá esperar, no local, o tempo que for necessário.
- E) Informar ao cidadão quando o sistema informatizado estiver indisponível para que o mesmo possa retornar em outra oportunidade.

30

Uma das maiores contribuições para regulamentação da Ética no âmbito da Administração Pública Federal foi a aprovação do Decreto nº 1.171, em de 22 de junho de 1994. Este instrumento jurídico trata, entre outros temas, dos deveres e das vedações impostas ao servidor público no exercício de suas funções. Sobre os deveres e vedações impostas ao servidor público, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Vedação: alterar ou deturpar o teor de documentos que devem ser encaminhados para providências.
- B) Dever: atender aos interesses particulares de outros servidores públicos sempre que possível.
- C) Dever: ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.
- D) Vedação: usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material.
- E) Dever: ser assíduo e frequente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema.

31

O estabelecimento da diretriz organizacional é uma das mais importantes etapas no processo de administração estratégica. Há dois indicadores considerados essenciais para a definição sobre qual será a direção que a organização deverá seguir: missão e objetivos organizacionais. Sobre a correta definição de missão e objetivos organizacionais, assinale a afirmativa correta.

- A) Missão e objetivos organizacionais devem ser atrelados unicamente a metas financeiras.
- B) A análise do ambiente interno e externo é considerada menos importante no processo de planejamento estratégico.
- C) A missão organizacional é a finalidade da organização ou a razão pela qual ela existe. Os objetivos são as metas que a organização possui.
- D) Todo o processo de planejamento estratégico, bem como a definição da missão e dos objetivos organizacionais, deve ser conduzido somente pelo setor de *marketing*.
- E) O estabelecimento da missão e dos objetivos organizacionais deve ser posicionado muito além daquilo que se pode alcançar, sendo quase impossível de ser cumprido.

32

“O Código de Conduta da Alta Administração Pública Federal trata de um conjunto de normas às quais se sujeitam as pessoas nomeadas pelo Presidente da República para ocupar qualquer dos cargos nele previstos, sendo certo que a transgressão dessas normas não implicará, necessariamente, violação de lei, mas, principalmente, descumprimento de um compromisso moral e dos padrões qualitativos estabelecidos para a conduta da Alta Administração. Em consequência, a punição prevista é de caráter político: advertência e ‘censura ética’. Além disso, é prevista a sugestão de exoneração, dependendo da gravidade da transgressão.”

(Pedro Parente, Chefe da Casa Civil da Presidência da República, 18 de agosto de 2000.)

Dentre as finalidades e aplicabilidades previstas no Código de Conduta da Alta Administração Pública Federal, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Aplicabilidade: Ministros e Secretários de Estado.
- B) Aplicabilidade: Senadores, Deputados Estaduais e Municipais.
- C) Finalidade: criar mecanismo de consulta destinado a possibilitar o prévio e pronto esclarecimento de dúvidas quanto à conduta ética do administrador.
- D) Finalidade: preservar a imagem e a reputação do administrador público, cuja conduta esteja de acordo com as normas éticas estabelecidas neste Código.
- E) Finalidade: contribuir para o aperfeiçoamento dos padrões éticos da Administração Pública Federal, a partir do exemplo dado pelas autoridades de nível hierárquico superior.

33

A década de 80 foi um período em que fatos históricos importantes, como a redemocratização e a Constituição Federal de 1988, contribuíram de forma decisiva para uma profunda mudança na sociedade brasileira. A partir desse período, mecanismos de participação popular, como conselhos, consultas públicas e ouvidoria surgiram e tornaram-se importantes instrumentos que permitiram o exercício do controle social do Estado. Tendo em vista o importante papel autônomo das ouvidorias no aprimoramento da governança, assinale a afirmativa correta.

- A) Uma condição fundamental para o exercício pleno do poder vinculante das ouvidorias é a sua autonomia com relação à estrutura das instituições às quais elas estão relacionadas.
- B) A indicação do ouvidor pela própria Instituição, como forma de garantir os seus interesses, é essencial para que as boas práticas de governança sejam implementadas em favor da sociedade.
- C) Para que possa cumprir o seu papel com perfeita isenção, é necessário que o ouvidor esteja sempre vinculado às demandas e lógicas particulares que regem o funcionamento da Instituição.
- D) A implementação de um mecanismo de controle externo das ouvidorias tem como principal intuito o fortalecimento de sua imagem independente fortalecendo, assim, o seu propósito público.
- E) Para que as ouvidorias possam exercer suas funções de forma autônoma perante a sociedade é essencial que sejam criados mecanismos de controle interno por parte das instituições as quais a ouvidoria esteja vinculada.

34

Na Administração Pública, principalmente nos setores responsáveis pelo atendimento de serviços básicos à população, o tema humanização vem se tornando cada vez mais importante. Tendo em vista que as pessoas são o elo mais frágil na relação entre *ser humano x organização*, é importante a criação de instrumentos que possam auxiliá-las na defesa de seus direitos mais fundamentais. Sobre o importante papel das ouvidorias públicas neste processo, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Uma das formas para aumentar a qualidade no atendimento e nos serviços prestados à população é através do *feedback* transmitido pelas ouvidorias aos agentes públicos.
- B) As ouvidorias públicas são fundamentais para que as pessoas possam levar ao conhecimento dos gestores públicos as suas insatisfações quanto à qualidade dos serviços prestados.
- C) Para que as ouvidorias possam realizar um trabalho mais próximo possível da população, quaisquer formalizações e registros na execução do atendimento devem ser abandonados.
- D) Ao assumir um papel conciliador e mediador entre os interesses da população e os agentes públicos, as ouvidorias estão auxiliando na resolução dos conflitos que, por ventura, possam existir.
- E) É essencial que as demandas apresentadas pela sociedade e que cheguem ao conhecimento das ouvidorias sejam verificadas e respondidas a quem de interesse. Dessa forma, as ouvidorias estão contribuindo para a prestação de um serviço de qualidade.

35

“Seria incoerente criar uma ouvidoria externa sem que fosse oferecido o mesmo benefício internamente.”

(Adaptado de Farias, 2008.)

Assim como na sociedade, também no ambiente organizacional, as pessoas têm a necessidade de serem ouvidas. É fundamental para as instituições que o canal de comunicação entre os diferentes níveis organizações esteja sempre aberto. Sobre os aspectos relacionados à ouvidoria interna, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Na ouvidoria interna, as organizações se inserem em um processo de constante desenvolvimento, aprendendo a ouvir e a responder.
- B) A ouvidoria interna pode ser entendida como um processo de troca e de respeito entre a organização e seus colaboradores.
- C) A ouvidoria interna é um meio pelo qual as organizações se utilizam, a fim de manter o diálogo com os seus colaboradores.
- D) Falar em ouvidoria interna sugere o entendimento de que as organizações além de emissoras são também receptoras de informações.
- E) Na ouvidoria interna, não há uma clara necessidade sobre a transparência interna dos procedimentos organizacionais ou de agilidade no atendimento às demandas.

36

As organizações não estão inseridas em um ambiente estático, pelo contrário, no seu interior e, sobretudo, ao seu redor, inúmeros componentes interagem a todo momento com suas políticas, com seus processos e com seus colaboradores. Neste sentido, conhecer o ambiente ao qual a organização está inserida é primordial para o seu sucesso. Sobre alguns dos inúmeros componentes que fazem parte do ambiente cuja organização está inserida, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Legal: consiste na legislação aprovada, ou seja, as regras ou leis que todos os membros de uma sociedade devem seguir.
- B) Tecnológico: inclui novas abordagens para a produção de mercadorias e serviços, como procedimentos e novos equipamentos.
- C) Concorrência: consiste no que a organização tem de “combater” para conseguir recursos. Entender os concorrentes é um fator-chave no desenvolvimento estratégico efetivo.
- D) Político: compreende todos os fatores aos quais a empresa deve evitar participar, pois, no ambiente de negócios, as questões políticas não exercem qualquer tipo de influência.
- E) Fornecedor: inclui todas as variáveis relacionadas aos que fornecem recursos para as organizações. Estes recursos são adquiridos e transformados em mercadorias e serviços finais durante o processo produtivo.

37

“As empresas são consideradas entidades socialmente responsáveis à medida que atuam voluntariamente para manter ou aumentar o bem-estar social, em vez de serem forçadas a fazê-lo apenas por determinação governamental. Por exemplo, tirar voluntariamente produtos do mercado quando há suspeita de defeitos, antes de ser obrigada a fazê-lo é considerado um comportamento socialmente responsável.”

(Certo, 2005, p. 265.)

Em consonância com o texto do autor, são consideradas, ainda, preocupações inerentes à responsabilidade social no ambiente de negócios, EXCETO:

- A) Com o consumidor: a propaganda é clara e não enganosa? Os produtos são seguros e bem projetados?
- B) Com o ambiente: os produtos e as embalagens são biodegradáveis ou recicláveis? O ambiente de trabalho é adequado e protegido?
- C) Com funcionários: os funcionários trabalham em um ambiente seguro? As pessoas com deficiência física têm oportunidade de emprego?
- D) Com o mercado: a empresa consegue cumprir suas metas financeiras e mercadológicas? A empresa está remunerando os seus acionistas?
- E) Com a sociedade em geral: apoio e doações são dados para ajudar a desenvolver e incentivar o ensino, a arte, a saúde e os programas de desenvolvimento comunitário?

38

Existem algumas tarefas que são essenciais para que a organização possa alcançar uma estrutura que sirva como base para a implementação da estratégia. Sem essa estrutura há um risco iminente de que todo o planejamento estratégico delineado possa se perder ao longo do tempo. Sobre as bases necessárias para que o planejamento estratégico organizacional possa ser implementado, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Estabelecimento de políticas e procedimentos adequados estrategicamente.
- B) Criação de um ambiente de trabalho e cultura corporativa de apoio à estratégia.
- C) Exercício da liderança interna necessária para impulsionar a implementação para frente.
- D) Instalação de sistemas de suporte que permitam que o pessoal da empresa desempenhe o seu papel estratégico com sucesso diariamente.
- E) Criação de instrumentos sistemáticos, capazes de pressionar e punir aqueles que não realizarem os objetivos e a boa execução da estratégia.

39

Em um mercado em que os produtos e serviços estão se tornando cada vez mais *commoditizados* é muito importante para as organizações que algum diferencial seja explorado e levado ao conhecimento de seu público-alvo. A responsabilidade social é justamente um dos diferenciais que atraem um número cada vez maior de consumidores interessados em produtos e serviços oriundos de organizações comprometidas com algum tipo de causa. São pontos positivos atrelados à responsabilidade social das organizações, EXCETO:

- A) A responsabilidade social melhora a imagem pública da empresa. É ético se preocupar com a sociedade.
- B) É de interesse das empresas promover e melhorar a comunidade com a qual seus negócios são realizados.
- C) A sociedade oferece às empresas a oportunidade de resolver problemas sociais com os quais os governos não têm tido sucesso.
- D) As leis não podem atender a todas as circunstâncias. Assim, as empresas devem assumir a responsabilidade de manter uma sociedade legal e ordenada.
- E) Evitar a adoção de processos internos duvidosos, como sonegação e quaisquer outras manobras fiscais e trabalhistas, mostra que a empresa possui uma imagem socialmente responsável.

40

Em um ambiente cada vez mais competitivo, no qual as organizações estão inseridas, pensar e planejar estrategicamente é uma questão de sobrevivência. O desenvolvimento de uma visão estratégica nas organizações é essencial para que algumas perguntas como “quem somos nós?”, “o que fazemos?” e “para onde estamos sendo direcionados?” possam ser respondidas de forma satisfatória. Sobre as principais tarefas a serem implementadas nas organizações, visando o desenvolvimento de uma visão estratégica, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Estabelecer objetivos.
- B) Implementar e executar estratégia.
- C) Elaborar uma estratégia para atingir os objetivos.
- D) Desenvolver a visão estratégica e a missão do negócio.
- E) Seguir em frente, pois o ato de avaliar é um retrabalho.

41

A Constituição Federal de 1988 tratou de inúmeros temas importantes para o Brasil, entretanto, nos últimos meses, um destes temas – “a Comunicação Social”, vem ganhando destaque sobretudo no âmbito do debate político brasileiro. De fato, passados mais de 26 anos da promulgação da Constituição Federal da República, os artigos 220 a 224, que compõem o Capítulo V que trata da Comunicação Social, ainda não foram regulamentados, trazendo indiscutivelmente, um vazio regulatório no setor. Sobre os princípios que a produção e a programação das emissoras de rádio e televisão devem atender, conforme artigo 221, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família.
- B) Preferência a finalidades educativas, artísticas, culturais e informativas.
- C) Regionalização da produção cultural, artística e jornalística, conforme percentuais estabelecidos em lei.
- D) Promoção da cultura nacional e regional e estímulo à produção independente que objetive sua divulgação.
- E) Disponibilizar conteúdos produzidos em outros países, de preferência no Mercosul, de forma a incentivar a pluralidade cultural.

42

Ideias, crenças, costumes, regras, dentre outros, são alguns dos aspectos que compõem a cultura de uma organização. A maneira como esta cultura é originada, transmitida entre seus colaboradores e expressa à sociedade, cria uma identidade única que passa a impregnar todas as suas práticas corporativas, tanto internas quanto externas. São considerados elementos que compõem a cultura organizacional, EXCETO:

- A) Os valores defendidos pela organização.
- B) As normas ou regras que envolvem os grupos e seus comportamentos.
- C) A filosofia administrativa que guia e orienta as políticas organizacionais.
- D) Conjunto de costumes e realizações de uma época ou de um povo, artes e erudição.
- E) Como as pessoas interagem, a linguagem e os gestos utilizados, os rituais, as rotinas e os procedimentos comuns.

43

Os conflitos são de certa forma comuns no ambiente organizacional; o que não deve ser considerado comum é a sua eclosão que poderá transformar o ambiente de trabalho em um local de difícil convívio, afetando diretamente a produtividade e o bem-estar de todos os seus colaboradores. Sobre os resultados negativos e destrutivos inerentes à ocorrência do conflito nas organizações, assinale a alternativa correta.

- A) O conflito torna-se um meio importante, para chamar atenção para os problemas existentes.
- B) O conflito incentiva o despertar de um sentimento de identidade do grupo, aumentando, assim, a sua coesão.
- C) O conflito gera sentimentos de energia nas pessoas que compõem os grupos, estimulando a descoberta de melhores meios para a realização de tarefas.
- D) Os conflitos podem ser considerados elementos de socialização, pois oferecem, aos novos membros de um grupo, a sensação de envolvimento em alguma causa.
- E) Grande parte da energia originada do conflito é gasta nele mesmo, prejudicando a energia que poderia ser utilizada no trabalho produtivo, acabando por ser mais importante “ganhar o conflito” do que o próprio trabalho.

44

As organizações não funcionam de forma isolada, pelo contrário, por serem caracterizadas como sistemas abertos, elas estão em constante interação com o ambiente ao seu redor, relacionando, cooperando e competindo com outras organizações. A estratégia organizacional constitui o mecanismo através do qual a organização interage neste ambiente. São etapas da administração estratégica, EXCETO:

- A) Definir uma visão e estabelecer os objetivos.
- B) Definir o negócio e desenvolver o sentido de missão.
- C) Avaliar os resultados e fazer as correções necessárias.
- D) Formular a estratégia para alcançar os objetivos estratégicos.
- E) Estudar a missão e a visão de seus concorrentes de forma a replicar internamente as melhores práticas.

45

A Lei nº 12.527, conhecida como a Lei de Acesso à Informação, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas através de mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. Um dos temas mais debatidos no âmbito da Lei nº 12.527 é o disposto no artigo 24. Com relação à classificação das informações e de seus prazos máximos de restrição, assinale a alternativa correta.

- A) Secreta: 35 anos.
- B) Reservada: 5 anos.
- C) Ultrassigilosa: 26 anos.
- D) Ultrassecreta: 60 anos.
- E) Hiper-secreta: 40 anos.

46

“Relações entre as organizações e _____ são influências primárias na transmissão de informações nos níveis de análise _____ e organizacional-ambiental que possuem um contexto de comunicação externo a uma organização específica.” Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente a afirmativa anterior.

- A) fenômenos cognitivos / interpessoal
- B) papéis e normas sociais / de interunidades
- C) componentes ambientais / interorganizacional
- D) relações interdepartamentais / de interunidades
- E) papéis e normas organizacionais / interorganizacional

47

Nas organizações, as redes de comunicação são guiadas por fluxos que precisam ser identificados pelo setor de comunicação em seu planejamento, atentando às seguintes orientações:

- I. O fluxo ascendente deve ser valorizado com o objetivo de promover e sedimentar uma cultura participativa com adesões positivas no processo de decisão.
- II. Os canais de comunicação lateral devem ser fortalecidos, com o estabelecimento de relações sólidas entre os setores, calibrando posições e reparando distorções de linguagem e objetivos.
- III. Canais, mensagens e segmentos-alvo devem ser priorizados no fluxo descendente com a criação de informações massificadas, distribuídas de forma intensa e instantânea a todos os públicos alvejados.

É INCORRETO o que se afirma em

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

48

Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.
- B) Será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento e mediante publicação em endereço eletrônico do órgão ou entidade na *internet*.
- C) O Tribunal de Contas da União (TCU) será responsável por disponibilizar aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal interessado a metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e o instrumento padrão de pesquisa de satisfação.
- D) Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar anualmente, de preferência na *internet*, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, principalmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados em sua Carta de Serviços ao Cidadão.
- E) A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada periodicamente pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal junto aos usuários de seus serviços e os resultados utilizados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, especialmente no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

49

O capítulo V da Constituição do Brasil trata especificamente da comunicação, determinando, em prol da democracia, que nenhuma lei poderá conter dispositivo que possa constituir embaraço à plena liberdade de informação jornalística em qualquer veículo de comunicação social, levando em consideração alguns dispositivos que se encontram no artigo 5º, que trata dos direitos e deveres individuais e coletivos, tais como:

- I. O acesso à informação é assegurado a todos, desde que a fonte seja sempre revelada, evitando o anonimato que a Lei de Imprensa – já abolida – protegia através do sigilo da fonte.
- II. A intimidade, assim como a vida privada, a honra e a imagem das pessoas são invioláveis, cabendo exceção apenas às pessoas que atuam em áreas públicas, como os governos.
- III. As funções a serem exercidas na redação das mídias devem ser executadas exclusivamente por jornalistas graduados, assim como determina a legislação base do profissional desta área.

É INCORRETO o que se afirma em

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

50

Homologada pela presidente Dilma Rousseff, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta a garantia ao acesso às informações em diversos organismos brasileiros, estabelece que:

- I. Informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado podem ter acesso restrito, classificadas como ultrassecretas, secretas ou reservadas, com prazos de sigilo que podem chegar a 25 anos.
- II. Não poderão ser objeto de restrição de acesso a informações ou documentos relacionados a condutas que implicam em violação dos direitos humanos executada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas.
- III. Informações pessoais, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem contidas em organizações regidas por esta Lei não possuem acesso restrito, podendo ser acessadas por terceiros por meio de requerimentos.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

51

São determinações da Constituição Federal de 1988 no que tange a área de comunicação social no Brasil, EXCETO:

- A) O monopólio ou oligopólio direto ou indireto não é permitido nos meios de comunicação social no país.
- B) Aguarda-se, desde 1988, a instituição em lei, por parte do Congresso Nacional, do Conselho de Comunicação Social como órgão auxiliar para os efeitos do disposto na Constituição.
- C) Assim como os veículos de radiodifusão sonora e de sons e imagens, as publicações de veículos impressos de comunicação dependem de licença de autoridade para serem divulgados.
- D) Propagandas comerciais de tabaco, bebidas alcoólicas, agrotóxicos, medicamentos e terapias estarão sujeitas a restrições legais e conterão, sempre que necessárias, advertências sobre os malefícios decorrentes do uso destes produtos.
- E) A responsabilidade editorial e as atividades de seleção e direção de programação veiculada são privativas a brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez anos em qualquer meio de comunicação, sendo que nestes o capital estrangeiro (total ou votante) só pode chegar a 30%.

52

Analise as afirmativas correlatas.

- I. “Os órgãos e entidades públicas devem fazer uso de todos os meios e instrumentos legítimos disponíveis, com obrigatoriedade, sem exceção, para divulgar todas as informações de sua competência ou que estejam por eles custodiadas em seus endereços oficiais eletrônicos na *internet*.”

PORQUE

- II. “A lei brasileira que regula o acesso à informação nos órgãos, entidades públicas e do terceiro setor no Brasil (que recebem recursos públicos) determina que é dever destes, promover e divulgar, em local de fácil acesso, informações que tenham interesses coletivos ou gerais e que estejam no âmbito de suas competências.”

Assinale a alternativa correta.

- A) As duas afirmativas estão completamente incorretas.
- B) A primeira afirmativa é verdadeira e a segunda, falsa.
- C) A primeira afirmativa é falsa e a segunda, verdadeira.
- D) As duas afirmativas são verdadeiras, mas não estabelecem relação entre si.
- E) As duas afirmativas são verdadeiras e a segunda é uma justificativa correta da primeira.

53

A comunicação organizacional vem utilizando com muita frequência uma importante ferramenta de administração – o planejamento – para a condução, a médio e longo prazos, de suas ações. A elaboração de um planejamento realizada em sintonia com a cultura organizacional, missão, visão e valores da organização tende a alcançar excelentes resultados. Por isso, é importante a consciência de que a missão está relacionada especificamente a

- A) meios e objetivos a serem alcançados pela organização.
- B) convicções e princípios filosóficos da organização e seu quadro funcional.
- C) forma como a organização deseja ser reconhecida por seus públicos estratégicos.
- D) propósitos evidenciados no âmbito das realizações e nos aspectos relacionados aos negócios.
- E) mapeamento da direção e política a serem empregados na organização visando crescimento futuro.

54

“Segundo o Código de Defesa do Consumidor é proibida toda publicidade considerada por este, _____ e _____, sendo a primeira a que representa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços e a segunda é aquela que, dentre outras, representa a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.” Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente a afirmativa anterior.

- A) enganosa / abusiva
- B) política / persuasiva
- C) mentirosa / criminosas
- D) ilegal / inconstitucional
- E) publicitária / de guerra

55

Analise as afirmativas correlatas.

I. “Embora alguns profissionais tratem a comunicação interna e o *endomarketing* como ferramentas idênticas simplesmente por serem utilizadas pela comunicação organizacional, e o *marketing* junto ao público interno especificamente, há grande distinção no objetivo destas duas atividades.”

PORQUE

II. “A comunicação interna objetiva promover, entre os funcionários e departamentos, valores destinados a servir o cliente, a fim de vender a imagem da organização, seus serviços ou produtos a funcionários e familiares, enquanto o *endomarketing* busca compatibilizar os interesses de empregados e empregadores, estimulando o diálogo, a troca de informações e de experiências, a fim de solidificar um relacionamento interno positivo para ambas as partes.”

Assinale a alternativa correta.

- A) As duas afirmativas estão completamente incorretas.
- B) A primeira afirmativa é verdadeira e a segunda, falsa.
- C) A primeira afirmativa é falsa e a segunda, verdadeira.
- D) As duas afirmativas são verdadeiras, mas não estabelecem relação entre si.
- E) As duas afirmativas são verdadeiras e a segunda é uma justificativa correta da primeira.

56

Criador do modelo paradigma da comunicação “Quem? Diz o que? Em que canal? A quem? Com que efeito?”, Harold Lasswell cunhou a expressão “agulha hipodérmica” para se referir à

- A) influência da notícia no agendamento social.
- B) relação dos indivíduos em seus grupos sociais.
- C) forma como a notícia era projetada na sociedade.
- D) filtragem sofrida pela notícia nas redações jornalísticas.
- E) interferência do jornalista e editor na produção da notícia.

57

Associe adequadamente as duas colunas relacionando as novas tendências de pesquisa em comunicação com suas respectivas características.

- 1. *Agenda-setting*. () Tem foco no estudo das formas de controle da informação que podem ser determinantes na seleção, codificação e formação das mensagens, além de sua exclusão.
- 2. *Gatekeepers*. () Enfatiza a produção de informações, o estudo sobre os emissores e os processos produtivos na comunicação de massa.
- 3. *Newsmaking*. () Efeito social dos meios de comunicação, determinando os temas sobre os quais o público discutirá.

A sequência está correta em

- A) 1, 2, 3. B) 1, 3, 2. C) 2, 3, 1. D) 2, 1, 3. E) 3, 2, 1.

58

Analise as afirmativas correlatas.

I. “O desenvolvimento dos meios de comunicação resulta na instauração de novas redes de transmissão de informação, mantendo intactas as relações básicas permanentes entre os indivíduos, estabelecendo, também, novas formas de ação e interação, introduzindo novos tipos de relacionamentos sociais.”

PORQUE

II. “O desenvolvimento tecnológico dos meios de comunicação possibilitou a reorganização dos padrões de interação humana, dissociando do ambiente físico e temporal, possibilitando a interação entre indivíduos que não se encontram compartilhando destas mesmas condições.”

Assinale a alternativa correta.

- A) As duas afirmativas estão incorretas.
- B) A primeira afirmativa é verdadeira e a segunda, falsa.
- C) A primeira afirmativa é falsa e a segunda, verdadeira.
- D) As duas afirmativas são verdadeiras, mas não estabelecem relação entre si.
- E) As duas afirmativas são verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.

59

O desenvolvimento tecnológico vem renovando o mercado de comunicação social no planeta, reordenando conceitos, posicionamentos e práticas sempre que uma nova mídia surge e se transforma num fenômeno na sociedade. Atualmente, as mídias sociais vêm protagonizando importante papel formador de opinião ganhando poderes impactantes sobre organizações e marcas, merecendo, portanto, atenção e muito estudo por parte dos profissionais da área de comunicação. Sobre essas mídias, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) São *sites* na *internet* em que o consumidor é também produtor, pois pode criar e compartilhar suas próprias informações.
- B) Como nas mídias tradicionais, possuem equipes que geram conteúdo e são responsáveis pelo controle do que é publicado.
- C) Possuem diversas ferramentas de relacionamento, promovendo criação de grupos, trocas de mensagens, estabelecimentos de contatos etc.
- D) Resgatam, por meio da *internet*, o modelo de comportamento básico do ser humano como ser social que sempre viveu em grupos ou comunidades.
- E) Trata-se de um conjunto de todos os tipos e formas de mídias colaborativas que incluem as redes sociais, *sites* colaborativos e de relacionamentos.

60

Sobre as ouvidorias que prestam serviços aos clientes e cidadãos, estabelecendo um importante canal de relacionamento, portanto, de interação entre as organizações, seus clientes ou públicos diversos, analise.

- I. As ouvidorias são consideradas mídias, por serem locais institucionalizados para promover as interações comunicativas.
- II. Ouvidoria, auditoria e corregedoria são áreas afins que atuam de maneira idêntica, ouvindo, acolhendo reclamações e apurando os fatos, a fim de ofertar respostas satisfatórias a seus usuários.
- III. A ouvidoria se diferencia dos demais canais comunicativos pelo fato de intermediar ou mediar questões polêmicas e controvertidas, situações de conflito nas quais os vínculos entre públicos e organizações estão em perigo, ameaçados de rompimento.

Está(ão) correta(s) a(s) alternativa(s)

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

PROVA DISCURSIVA**ORIENTAÇÕES GERAIS**

- A Prova Discursiva é de caráter eliminatório e classificatório, constituída de 02 (duas) questões.
- Para a Prova Discursiva, o candidato deverá formular dois textos com extensão máxima de 30 (trinta) linhas.
- A Prova Discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, não sendo permitida a interferência e/ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato pessoa com deficiência, se a deficiência impossibilitar a redação pelo próprio candidato e de candidato a quem tenha sido deferido o atendimento especial. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal do IDECAN devidamente treinado, para o qual deverá ditar o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de pontuação.
- O candidato receberá nota zero na Prova Discursiva em casos de fuga ao tema, de não haver texto ou de identificação em local indevido.
- Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado e/ou que ultrapassar a extensão máxima permitida.
- Cada questão valerá 15 pontos, totalizando 30 pontos.

Questão 01

A instituição do ouvidor, como representante do cidadão perante o Estado, surgiu na Suécia, no século XIX. No Brasil, a função de ouvidor, mais conhecida como ouvidor-geral, foi instituída durante o período colonial e surgiu apoiada em uma concepção completamente diversa daquela instituída na Suécia. Posteriormente a estes fatos históricos, a ouvidoria, no Brasil, passou a lograr um papel de maior destaque a partir da década de 80, durante o período da redemocratização política; a partir daí, alguns instrumentos e legislações foram importantes para o aprimoramento das ações da ouvidoria, como:

- a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;
- a Carta de Serviços ao Cidadão; e,
- a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

Com base na análise do exposto anteriormente, justifique a importância e a contribuição desses três instrumentos fundamentais para o desenvolvimento da ouvidoria no Brasil.

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	
26	
27	
28	
29	
30	

Questão 02

A ética está presente em vários aspectos da vida cotidiana, no entanto, é na Administração Pública que a sua presença ou a sua falta causa maiores reflexos na sociedade. A Administração Pública é um instrumento importante, de que dispõe o Estado, para a implementação das políticas públicas necessárias para a prestação de serviços essenciais à população, como saúde, educação, segurança pública, entre outros. Assim, a inexistência de princípios éticos que prejudica a qualidade e a eficiência na realização dessas ações, constitui-se como um dos maiores motivadores para o grau de ceticismo, desconfiança e insatisfação popular, que permeia hoje a sociedade brasileira. O texto apresentado a seguir reflete a opinião pessoal do autor sobre o tema ética.

Por que a conduta de um agente público tem que se pautar pela ética?

Um agente público é um cidadão que assumiu a responsabilidade de realizar o interesse público. Não há responsabilidade histórica maior que essa: de fazer valer e realizar a vontade e o interesse coletivo. A ideia de “vida pública”, “serviço público”, “interesse público”, tem sido uma ideia desgastada por nosso passado colonial, populista, autoritário-militar e pelo nosso presente neoliberal privatizante. O “público”, em nossa história, tem se realizado frequentemente como sinônimo de ineficiência, descaso, desleixo, baixa qualidade, trampolim para a realização de interesses privados etc.

A “coisa pública” tem sido considerada aquilo que, por ser “de todos”, é “de ninguém” e, por isso, pode ser apropriada, usada e abusada. A atual generalização da corrupção política tem levado essa crise do “público” ao limite. Nessas circunstâncias, torna-se muito maior a responsabilidade do agente público de agir eticamente. E torna-se mais urgente e trabalhosa a necessidade de se resgatar e restaurar a dignidade ética da vida pública.

(Portal Educação. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/27490/em-que-e-onde-no-brasil-esta-fazendo-mais-falta-a-etica#ixzz3MkqUeEyg>. Acesso em: 20/12/2014.)

De acordo com as informações anteriores, discorra estabelecendo uma relação entre ética e ouvidoria.

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

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	
26	
27	
28	
29	
30	

INSTRUÇÕES

1. Material a ser utilizado: caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular desligado e devidamente identificado.
2. Não é permitido, durante a realização das provas, a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação. Também não será permitido que as marcações na folha de respostas sejam feitas por outras pessoas, salvo em caso de candidato que tenha solicitado atendimento especial para esse fim. Nesse caso, se necessário, o candidato será acompanhado por fiscal do IDECAN devidamente treinado.
3. Especificamente, não é permitido que o candidato ingresse na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, pendrive, receptor, gravador, máquina de calcular, câmera fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha.
4. Durante a prova, o candidato não deve levantar-se, comunicar-se com outros candidatos e fumar.
5. A duração da prova é de 04 (quatro) horas para o cargo de nível médio e 05 (cinco) horas para os cargos de nível superior, já incluindo o tempo destinado à entrega do Caderno de Provas e à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior).
6. Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao sanitário, devendo no percurso permanecer absolutamente calado, podendo antes e depois da entrada sofrer revista através de detector de metais. Ao sair da sala no término da prova, o candidato não poderá utilizar o sanitário. Caso ocorra uma emergência, o fiscal deverá ser comunicado.
7. O Caderno de Provas consta de 60 (sessenta) questões de múltipla escolha e 02 (duas) questões discursivas (somente para os cargos de nível superior). Leia-o atentamente.
8. **As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 05 (cinco) opções (A a E) e uma única resposta correta.**
9. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior) que lhe foram fornecidos estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto, ou tenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao fiscal.
10. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
11. O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas no decurso dos últimos trinta minutos anteriores ao horário determinado para o término das provas.
12. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão sair juntos. Caso o candidato insista em sair do local de aplicação das provas, deverá assinar um termo desistindo do Concurso Público e, caso se negue, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal da sala e pelo Coordenador da Unidade.

RESULTADOS E RECURSOS

- As provas aplicadas, assim como os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, a partir das 14h00min (horário oficial de Brasília/DF), da data provável de 2 de fevereiro de 2015.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 02 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente à divulgação.
- Para recorrer contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, o candidato deverá utilizar o Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, e seguir as instruções ali contidas.