

Cargo 133

Analista Administrativo – Relações Públicas

Data e horário da prova: Domingo, 11/5/2014, às 8h30

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um **caderno de questões** da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e a codificação do **cartão de respostas** ótico estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A vida é um palco que não admite ensaios.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: 

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26 _____

Com o desenvolvimento dos sistemas sociais e o surgimento das chamadas sociedades complexas, o processo de comunicação vai se tornando cada vez mais problemático (RUDIGER, 2011). Nesse contexto, assinale a alternativa correta acerca da abordagem do *two step flow of communication* (fluxo comunicacional de duas etapas).

- (A) As pessoas não selecionam o conteúdo das mensagens conforme os critérios vigentes em seu contexto vital e campo de experiência.
- (B) As comunicações que fluem de pessoa para pessoa podem ser vistas como ações pontuais.
- (C) As mensagens produzidas num contexto societário distinto do contexto da recepção não fluem de maneira direta do comunicador para o receptor: sofrem um processo de filtragem e reinterpretação.
- (D) O grupo primário não exerce influência no fluxo de informação.
- (E) A circulação social das mensagens não é mediada pelos chamados formadores de opinião.

QUESTÃO 27

Nos estudos de Relações Públicas, é imprescindível diferenciar público e massa. De acordo com Cândido Teobaldo de Souza Andrade, assinale a alternativa que apresenta as características desses dois conceitos, respectivamente.

- (A) Com ou sem contiguidade física; dependência de contiguidade física.
- (B) Existência de uma controvérsia; existência de um evento excitante.
- (C) Dependência de contiguidade física; existência de uma controvérsia.
- (D) Tendência à ação irracional; tendência à ação racional.
- (E) Indivíduos podem pertencer a vários; indivíduos pertencem a uma de cada vez.

QUESTÃO 28

As teorias da comunicação auxiliam a entender o alcance, a influência e as limitações dos meios de comunicação na sociedade e na construção social da realidade. Nesse sentido, assinale a alternativa que apresenta a hipótese que defende que os meios de comunicação de massa não pretendem persuadir, mas apresentam ao público uma lista daquilo sobre o que é necessário ter uma opinião, bem como defende que a imprensa não diz às pessoas o que pensar, mas sobre que temas devem pensar.

- (A) Espiral do Silêncio.
- (B) Teoria Hipodérmica.
- (C) Escola de Frankfurt.
- (D) Teoria do Agendamento.
- (E) Escola de Palo Alto.

QUESTÃO 29

Assinale a alternativa que define corretamente o *ombudsman*.

- (A) Em uma empresa, tem a função de receber críticas e reclamações de usuários de seus serviços ou consumidores de seus produtos, devendo agir de forma imparcial no sentido de mediar conflitos entre as partes envolvidas.
- (B) Vice-presidente de uma organização.
- (C) Nome original dado ao profissional de Relações Públicas.
- (D) Corresponde à área de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).
- (E) O equivalente ao profissional de relações públicas no ambiente jornalístico.

QUESTÃO 30

Assinale a alternativa correta acerca do *ombudsman*.

- (A) Termo de origem africana que designa aquele que está acima do sistema, podendo, portanto, agir de forma imparcial.

- (B) Representa os interesses da população perante o poder público. Se a função for exercida por uma mulher, utiliza-se o termo “*ombudswoman*”.
- (C) Figura prevista no Artigo 125 da Constituição de 1988, com a função de assessorar o Ministério Público.
- (D) Chefe da equipe de relações públicas, responsável por levar à presidência os anseios e reclamações dos clientes.
- (E) Defende o interesse do usuário ou consumidor perante a organização que fornece o produto ou serviço.

QUESTÃO 31

De acordo com Cândido Teobaldo de Souza Andrade, há quatro tipos de comunicação dirigida. Assinale a alternativa que os apresenta.

- (A) Formal, informal, circular e transversal.
- (B) Escrita, oral, auxiliar e aproximativa.
- (C) Impressa, oral, circular e virtual.
- (D) Formal, informal, auxiliar e presencial.
- (E) Escrita, falada, televisionada e auxiliar.

Texto para responder as questões 32 e 33.

“Como quaisquer veículos, os de comunicação dirigida também supõem um emissor que transmite a mensagem e um receptor que responde a ela. Na comunicação dirigida, o emissor, dirigindo-se a um receptor (público) restrito e determinado, usa um código (linguagem) adequado a ele, facilmente decifrável por ele. Transmitida de forma apropriada, a mensagem tem também um retorno (*feedback*) apropriado, tornando-se eficiente”. (KUNSCH, 2003)

QUESTÃO 32

A intenção de uma organização do ramo automobilístico é estabelecer uma comunicação mais eficaz com os funcionários da fábrica, padronizar discursos e tratar de temas como segurança, saúde e lazer, entre outros. Assinale a alternativa que apresenta o meio de comunicação mais adequado para esse fim.

- (A) Boletim digital (*Newsletter*).
- (B) TV corporativa.
- (C) Jornal mural.
- (D) Revista.
- (E) Rádio corredor.

QUESTÃO 33

Assinale a alternativa correta acerca da comunicação dirigida.

- (A) O conteúdo é destinado a se esvaír no tempo.
- (B) A linguagem das mensagens deve ser genérica.
- (C) Não propicia maior interação entre pessoas e grupos.
- (D) As mensagens são programadas para atingir toda a audiência.
- (E) Comunicador e receptor não se identificam.

QUESTÃO 34 _____

Assinale a alternativa correta acerca das funções do *ombudsman*.

- (A) Ao defender o ponto de vista do cliente perante a empresa que o contrata, trabalha no aperfeiçoamento dos serviços ou produtos dessa organização.
- (B) O *ombudsman* interno verifica, dentro da organização, o trâmite das reclamações ou sugestões feitas pelos clientes da organização.
- (C) No ambiente jornalístico, representa os interesses do veículo ao justificar determinadas linhas editoriais.
- (D) Dentre suas responsabilidades, está a de defender o ponto de vista da organização na qual trabalha perante seu público.
- (E) Pesquisa a opinião pública sobre um serviço ou produto de uma empresa, detectando seu grau de receptividade ou rejeição.

QUESTÃO 35 _____

Assinale a alternativa correta acerca dos programas transmitidos pelas emissoras de rádio e TV, tendo em vista o Código de Ética da Radiodifusão Brasileira.

- (A) Poderão advogar discriminação de raças, credos e religiões, assim como de qualquer grupo humano sobre o outro.
- (B) Poderão apresentar violência física ou psicológica, independentemente do contexto necessário ao desenvolvimento racional de uma trama consistente.
- (C) Não terão cunho obsceno, mas advogarão a promiscuidade ou qualquer forma de perversão sexual, admitindo-se as sugestões de relações sexuais dentro do quadro da normalidade e revestidas de sua dignidade específica.
- (D) Poderão apresentar o uso de tóxicos, o alcoolismo e o vício de jogo de azar, independentemente de serem práticas condenáveis, social e moralmente, provocadoras de degradação e da ruína do ser humano.
- (E) Não explorarão o curandeirismo e o charlatanismo, iludindo a boa fé do público.

QUESTÃO 36 _____

A precedência é o principal suporte do cerimonial. De acordo com o decreto nº 70.274/1972, que rege o cerimonial público, a precedência entre membros do Congresso Nacional e entre membros das Assembleias Legislativas é determinada pela ordem de criação da unidade federativa a que pertencam. Assinale a alternativa correta acerca da ordem de precedência dentro da mesma unidade federativa.

- (A) data da posse ou idade.
- (B) idade e ordem alfabética.
- (C) data da diplomação ou pela idade.
- (D) idade e data da posse.
- (E) data da diplomação ou ordem alfabética.

QUESTÃO 37 _____

Considere uma cerimônia federal, na qual todos os governadores comparecerão e terão direito a pronunciamento. Assinale a alternativa que apresenta quem fará o uso da palavra após o discurso do governador do Rio de Janeiro.

- (A) Governador de São Paulo.
- (B) Governador do Maranhão.
- (C) Governador da Bahia.
- (D) Governador de Pernambuco.
- (E) Governador do Pará.

QUESTÃO 38 _____

Na organização de eventos e promoção institucional, a escolha da data e do local é uma das ações mais importantes. Assinale a alternativa correta acerca do tema.

- (A) Espaços cheios demais indicam sucesso do evento.
- (B) Não é necessário considerar outros eventos ou feriados marcados para a mesma data.
- (C) Espaços com locais de apoio, como copa e sala de autoridades, devem ser descartados.
- (D) Deve-se levar em conta se o momento é oportuno, analisando os cenários político e social.
- (E) Facilidade de acesso ao local, como opções de transporte e vias, não precisa ser considerada.

QUESTÃO 39 _____

Considere, hipoteticamente, que a intenção seja promover um evento técnico-científico, no qual a exposição seja feita por uma ou mais pessoas, com a presença de um moderador; que o assunto exposto seja de conhecimento da plateia, que participa por meio de grupos, com fases geralmente definidas em três: exposição, discussão e conclusão; e que no qual, as decisões possam ser adotadas pela área. Assinale a alternativa que apresenta o tipo de evento mais indicado para esse fim.

- (A) Conferência.
- (B) Torneio.
- (C) Painel.
- (D) Salão.
- (E) Seminário.

QUESTÃO 40 _____

A análise SWOT é uma ferramenta utilizada no planejamento de relações públicas. Assinale a alternativa correta em relação a essa técnica.

- (A) É usada apenas no diagnóstico do ambiente interno da organização.
- (B) Não é recomendada para aplicação na gestão estratégica.
- (C) É empregada na avaliação das condições competitivas da empresa perante o ambiente.
- (D) Identifica, no ambiente interno, ameaças e oportunidades.
- (E) Não aponta cenários após verificação.

QUESTÃO 41 _____

Assinale a alternativa correta em relação aos públicos de uma organização.

- (A) Deve-se fazer inicialmente o mapeamento de apenas parte dos públicos ligados à empresa.
- (B) Na análise dos públicos, leva-se em consideração o nível e o grau de relacionamento com a organização.
- (C) *Stakeholders* são grupos ou pessoas “lincados” a uma organização, sem interesses recíprocos.
- (D) Acionistas e clientes são *stakeholders*, mas os empregados não.
- (E) Pode-se dizer que todas as organizações têm o mesmo público estratégico.

QUESTÃO 42 _____

Em relação às técnicas de Relações Públicas, assinale a alternativa que apresenta o veículo que noticia as atividades da empresa ao público interno.

- (A) *Clipping*.
- (B) *Mailing List*.
- (C) *Stakeholders*.
- (D) *House Organ*.
- (E) *Media Training*.

QUESTÃO 43 _____

Assinale a alternativa correta acerca da comunicação integrada.

- (A) Visa à convergência das atividades, o que possibilita estratégias de comunicação mais eficientes.
- (B) Pressupõe a junção da comunicação institucional, mercadológica, interna, excluída a administrativa.
- (C) Propõe a atuação conjunta de diversas áreas, permitindo um desempenho entrópico.
- (D) Estabelece que não é necessária uma ação conjugada das ações de comunicação.
- (E) Deve construir uma unidade harmoniosa e suplantar as diferenças e as peculiaridades de cada área.

QUESTÃO 44 _____

Considere uma situação de crise, na qual a empresa ainda não detenha as informações necessárias para prestar esclarecimentos à sociedade. Nesse caso, o profissional de Relações Públicas deve recomendar que

- (A) os diretores da organização convoquem uma entrevista coletiva para dar explicações ainda que hipotéticas ou incorretas.
- (B) se forme um comitê de crise para gerenciar a situação e buscar as informações precisas o mais rápido possível.
- (C) os responsáveis pelas informações retardem ao máximo a divulgação, até que o fato seja esquecido.

- (D) a reação à crise seja planejada e baseada no que a empresa pretende transmitir à sociedade e não no que de verdade aconteceu.
- (E) seja designado um porta-voz, o qual deve transferir as responsabilidades pela crise a terceiros.

QUESTÃO 45 _____

Acerca da imagem organizacional e da identidade institucional, assinale a alternativa correta.

- (A) Imagem organizacional resulta de diversas causas: percepções, experiências, emoções, vivências diretas ou indiretas.
- (B) A identidade institucional não guarda relação com o histórico e os dirigentes da organização.
- (C) São conceitos que possuem a mesma definição.
- (D) Imagem organizacional é a manifestação tangível, o autorretrato da empresa.
- (E) A identidade institucional diz respeito a uma visão intangível, abstrata da organização.

QUESTÃO 46 _____

A pesquisa de opinião é uma das principais ferramentas de Relações Públicas. Na pesquisa quantitativa, trabalha-se com amostras probabilísticas e não-probabilísticas. Sobre esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) A amostra probabilística não permite generalizações.
- (B) Na amostra probabilística por acessibilidade, selecionam-se os entrevistados por facilidade de contato.
- (C) Na amostra por conglomerados, ordena-se a população por intervalos regulares.
- (D) As pesquisas em relações públicas não consideram amostras não-probabilísticas.
- (E) A amostra não-probabilística pode ser obtida por cotas, com base em critérios relevantes para o estudo.

QUESTÃO 47 _____

Acerca da opinião pública, assinale a alternativa correta.

- (A) A opinião pública sempre representa o entendimento da maioria da população.
- (B) Uma das abordagens sobre opinião pública defende que o sujeito, quando em meio à multidão, fica imune a adotar certas crenças ou condutas.
- (C) O conceito de opinião pública é bastante recente e repercutiu após invenção das novas mídias.
- (D) A opinião pública exerce pressão sobre o indivíduo que teme ser isolado.
- (E) A hipótese da Espiral do Silêncio é irrelevante para o entendimento das minorias nos estudos sobre opinião pública.

QUESTÃO 48 _____

Considere que uma empresa deseje realizar a avaliação de um novo produto, por meio de pesquisa que aborde informações arraigadas. Considere ainda que a averiguação deva envolver até 12 entrevistados por vez e buscar compreender o processo de construção de percepções, atitudes e representações sociais. Assinale a alternativa que apresenta a técnica de investigação a ser usada.

- (A) Grupo focal.
- (B) Grupo Semiótico.
- (C) Entrevista em profundidade.
- (D) Pesquisa bola de neve.
- (E) Entrevista estruturada.

QUESTÃO 49 _____

Assinale a alternativa que condiz com a conduta ética de um profissional de Relações Públicas.

- (A) Praticar *lobby* a despeito das regras jurídicas vigentes.
- (B) Auxiliar a direção da empresa a realizar demissões em massa, sem o devido acompanhamento aos funcionários.
- (C) Entabular relações transparentes e duradouras com os profissionais da imprensa.
- (D) Agir proativamente, repassando aos jornalistas todas as informações a que tem acesso.
- (E) Estabelecer ligações escusas com os demais colegas, em especial com os representantes da imprensa.

QUESTÃO 50 _____

Em relação aos meios de assegurar a responsabilidade social da mídia, assinale a alternativa correta.

- (A) O Conselho de Comunicação Social, órgão auxiliar do Senado Federal, tem atuado firmemente na regulamentação dos meios de comunicação no Brasil.
- (B) As ferramentas de *accountability* visam a impor controle do Estado sobre o conteúdo da mídia.
- (C) É consenso entre os pesquisadores que o controle social dos meios de comunicação deve ser evitado porque se corre o risco de censura.
- (D) Como as empresas de comunicação são entidades privadas, não cabe o controle social.
- (E) A Constituição Federal de 1988 apresenta referências para *accountability* da mídia, mas que, em grande parte, ainda não foram regulamentados.