



COMUNICAÇÃO SOCIAL

33. A cultura organizacional é, segundo Schuler (2009), uma manifestação multidimensional. Relacione o conjunto de dimensões (listadas na coluna da esquerda) às características (descritas na coluna da direita), assinalando a alternativa correta.

Dimensões

Características

- | | | |
|----------------------|--------------------------|--|
| 1. Física e Material | <input type="checkbox"/> | Relaciona-se à necessidade de segurança e integridade do corpo físico e da vida. |
| 2. Emocional | <input type="checkbox"/> | Relaciona-se às missões individuais e organizacionais. |
| 3. Mental | <input type="checkbox"/> | Relaciona-se à formação e estruturação das crenças. |
| 4. Integradora | <input type="checkbox"/> | Relaciona-se à comunicação e às suas formas. |
| 5. Expressiva | <input type="checkbox"/> | Relaciona-se aos objetos simbólicos e à sua utilização. |

31. Segundo Curvello (2009), o pensamento sistêmico tem promovido uma mudança de paradigma nos estudos da comunicação em organizações. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que justifica a afirmação.
- (A) Esta ruptura paradigmática deve-se principalmente à compreensão de fenômenos como o caos e o indeterminismo.
 - (B) Esta ruptura paradigmática deve-se principalmente à compreensão do conflito como inerente à sociedade.
 - (C) Esta ruptura paradigmática deve-se principalmente ao entendimento das noções de processo e disfuncionalidade.
 - (D) Esta ruptura paradigmática deve-se principalmente à possibilidade de libertar a comunicação de um caráter meramente prescritivo e utilitário.
 - (E) Esta ruptura paradigmática deve-se principalmente à compreensão da sociedade como sujeita à historicidade e a mudanças.
32. Segundo Andrade (citado por Fortes, 2009), para tornar seus objetivos mais efetivos, o processo de relações públicas consiste em formar autênticos públicos. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que caracteriza a especificidade deste processo.
- (A) O processo de relações públicas privilegia basicamente a eliminação de ruídos e rumores na comunicação com os públicos.
 - (B) O processo de relações públicas privilegia basicamente o respeito à opinião pública.
 - (C) O processo de relações públicas privilegia basicamente a elaboração de veículos de comunicação de massa.
 - (D) O processo de relações públicas privilegia basicamente a elaboração de veículos de comunicação dirigida.
 - (E) O processo de relações públicas privilegia basicamente o completo estudo dos públicos.

34. Em sua abordagem das crises empresariais, Neves (2000) apresenta as forças que atuam em uma arena democrática. Relacione o conjunto de forças em ação, organizadas em grupos de interesse (listados na coluna da esquerda), às características principais (descritas na coluna da direita), assinalando a alternativa correta.

Grupos de Interesse	Características
1. Empresariais	<input type="checkbox"/> Grupos de pesquisa financiados por empresas ou partidos políticos.
2. Think Tanks	<input type="checkbox"/> Grupos cujas manifestações se concentram na defesa de causas.
3. Minorias	<input type="checkbox"/> Grupos que representam interesses múltiplos presentes numa sociedade.
4. Temáticos	<input type="checkbox"/> Grupos cujas manifestações públicas constituem consenso.
5. Opinião Pública	<input type="checkbox"/> Grupos organizados em lideranças que representam categorias e segmentos.

35. Na concepção de Duarte (2009), a comunicação direta tem sido um instrumento ainda subestimado nos planejamentos institucionais. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que caracteriza a comunicação direta.

- (A) A comunicação direta é orientada para grupos de interesse específicos, e sua principal característica é a maior possibilidade de domínio sobre o conteúdo emitido.
- (B) A comunicação direta refere-se aos fluxos de informação proporcionados por estratégias de aproximação de grupos de interesse.
- (C) A comunicação direta é orientada pela ampliação das oportunidades de participação e acesso do maior número de pessoas, oportunizada por meios interativos, como a internet.
- (D) A comunicação direta refere-se à viabilização de contatos pessoais, seja através da interação face a face ou via meios simétricos de dupla-mão.
- (E) A comunicação direta refere-se ao contrato personalizado, que busca facilitar a interação, permitir a troca de informações, favorecer a influência mútua e maior capacidade de compreensão.

- (A) 1-5-4-3-2
(B) 4-2-5-1-3
(C) 3-1-2-4-5
(D) 2-4-3-5-1
(E) 5-3-1-2-4

36. Para Oliveira (2009), a consolidação do conceito de comunicação pública depende da implementação de certas estratégias, como as alianças intersetoriais. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que identifica alguns pontos fortes do setor público.

- I. O setor público tende a ser melhor na regulamentação das atividades públicas e na defesa da coesão social.
- II. O setor público tende a ser melhor na manutenção da equidade e na prevenção da discriminação ou da exploração de grupos de pessoas.
- III. O setor público tende a ser melhor na garantia da continuidade e estabilidade dos serviços.
- IV. O setor público tende a ser melhor na adaptação às mudanças e na execução de tarefas complexas ou técnicas.
- V. O setor público tende a ser melhor na execução de tarefas que produzem pouco ou nenhum lucro.

- (A) Somente I, II e III estão corretas.
- (B) Somente I e IV estão corretas.
- (C) Somente II e III estão corretas.
- (D) Somente II e V estão corretas.
- (E) Somente IV e V estão corretas.

37. Neves (2000) estabelece uma classificação das questões públicas. Analise as afirmativas a seguir, colocando entre parênteses a letra V, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra F, quando se tratar de afirmativa falsa, e, a seguir, assinale a alternativa correta.

- () Questões públicas de natureza política podem ser geradas por decisões de governantes.
- () Questões públicas de natureza ambiental podem ser geradas por decisões de partidos políticos.
- () Questões públicas de imagem podem ser geradas por percepções negativas de públicos.
- () Questões públicas sociais podem ser geradas por problemas de emprego e renda.
- () Questões públicas de natureza econômica podem ser geradas por litígios trabalhistas.

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

38. Segundo Peruzzo (2009), a comunicação comunitária deve contribuir para a democratização da comunicação e a ampliação do exercício da cidadania, norteando suas práticas por princípios da comunicação cidadã. Relacione o conjunto de princípios (listados na coluna da esquerda), às suas características principais (descritas na coluna da direita), assinalando a alternativa correta.

Princípios da Comunicação Cidadã	Características
1. Democracia e Pluralismo	() Promover uma atuação independente baseada na negociação para a definição de regras claras.
2. Representatividade	() Condicionar a tomada de decisões ao protagonismo do cidadão como seu principal motor.
3. Autonomia	() Ampliar o exercício dos direitos e deveres de cidadania.
4. Força Motriz	() Trabalhar com os diversos setores organizados e instituir o caráter coletivo das decisões.
5. Participação Ativa	() Abrir espaço para a participação e respeitar a diversidade de vozes.

- (A) 3-5-4-2-1
 (B) 4-2-1-5-3
 (C) 2-4-3-1-5
 (D) 1-3-5-4-2
 (E) 5-1-2-3-4

39. A comunicação é um campo de estudos que engloba uma variedade de fenômenos e processos, e envolve diversas teorias. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que identifica a contribuição da Teoria dos Sistemas Gerais (TGS) para a compreensão da comunicação.

- I. A TGS aplicada à compreensão da comunicação capta a natureza social da comunicação.
 II. A TGS aplicada à compreensão da comunicação elucida os processos básicos de codificação, significado, pensamento, informação e persuasão.
 III. A TGS aplicada à compreensão da comunicação entende que os fenômenos e eventos de comunicação não podem ser entendidos isoladamente, mas de forma inter-relacionada.
 IV. A TGS aplicada à compreensão da comunicação entende que, enquanto sistema, a comunicação necessita de feedback.
 V. A TGS aplicada à compreensão da comunicação entende que os contextos de interação constituem uma hierarquia, em que cada nível é afetado pelo nível mais amplo (meio ambiente).
- (A) Somente I e II estão corretas.
 (B) Somente I e III estão corretas.
 (C) Somente II e IV estão corretas.
 (D) Somente III, IV e V estão corretas.
 (E) Somente IV e V estão corretas.

40. Segundo Kunsch (2007), a globalização aprofundou o debate sobre a dimensão pública das organizações, ampliando o conjunto de temas que integram a agenda da responsabilidade social empresarial. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta alguns desses novos temas.

- I. Os novos temas dizem respeito à ideia de empresa cidadã e envolvem respeito idêntico a consumidores e não consumidores.
- II. Os novos temas dizem respeito à ideia de empresa cidadã e envolvem a sustentabilidade ambiental das operações de uma organização.
- III. Os novos temas dizem respeito à ideia de empresa cidadã e envolvem a aceitação de novas exigências sociais, como a maior distribuição de renda.
- IV. Os novos temas dizem respeito à ideia de empresa cidadã e envolvem a manutenção de elevados padrões éticos.
- V. Os novos temas dizem respeito à ideia de empresa cidadã e envolvem a integração da totalidade dos stakeholders nos processos de decisão empresarial.

- (A) Somente I e II estão corretas.
- (B) Somente I, II e IV estão corretas.
- (C) Somente I e V estão corretas.
- (D) Somente III e IV estão corretas.
- (E) Somente III e V estão corretas.

41. Uma das teorias que discute a influência dos meios de comunicação na sociedade é a espiral do silêncio. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta proposições desta teoria.

- I. Diz a hipótese da espiral do silêncio que dois aspectos podem interferir no agendamento de temas pela sociedade: seu veículo e seu conteúdo.
- II. Diz a hipótese da espiral do silêncio que as mensagens impressas são mais agendadas que as mensagens televisivas.
- III. Diz a hipótese da espiral do silêncio que um dos fatores que incide sobre a manifestação pública sobre um e outro tema é a competência específica do agente social.
- IV. Diz a hipótese da espiral do silêncio que um dos fatores que incide sobre as tomadas de posição pública é o medo do isolamento.
- V. Diz a hipótese da espiral do silêncio que quanto maior a exposição e atenção do indivíduo à mídia, maior seu conhecimento do tema em questão e melhor sua percepção sobre a opinião da maioria.

- (A) Somente I e II estão corretas.
- (B) Somente I e III estão corretas.
- (C) Somente II e IV estão corretas.
- (D) Somente III, IV e V estão corretas.
- (E) Somente IV e V estão corretas.

42. Segundo Saad (2003), a informação digital tem um valor que lhe é atribuído a partir das relações efetivadas com os usuários. Relacione o conjunto de fatores de valorização (listados na coluna da esquerda), às suas características principais (descritas na coluna da direita), assinalando a alternativa correta.

Fatores de Valorização da Comunicação Digital

Características

- | | | |
|------------------|-----|--|
| 1. Credibilidade | () | Atende às necessidades do dia a dia do usuário. |
| 2. Inovação | () | Caracteriza-se pela exclusividade do conteúdo, produto ou serviço. |
| 3. Relevância | () | Corresponde à autoridade da fonte do conteúdo, produto ou serviço. |
| 4. Imediatismo | () | Traduz o impacto da informação numa decisão, objetivo ou estilo de vida. |
| 5. Utilidade | () | Tipifica as operações nas quais o tempo é fator decisivo. |

- (A) 4-3-5-1-2
 (B) 3-5-4-2-1
 (C) 5-2-1-3-4
 (D) 1-4-2-5-3
 (E) 2-1-3-4-5

43. Segundo Kunsch (2003), o planejamento apresenta características que contribuem para a flexibilidade e a adaptação das organizações ao meio ambiente. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que identifica algumas dessas características.

- I. O planejamento envolve ação: desenvolve-se ao longo de uma sequência de ações lógicas que são empreendidas de modo organizado.
 II. O planejamento está voltado para o futuro: as decisões tomadas no presente podem impactar o futuro das organizações.
 III. O planejamento volta-se para a eficácia: busca a maior efetividade possível para os objetivos pretendidos.
 IV. O planejamento envolve decisão: exige a vontade política e a disposição consciente de planejar e executar um curso de ações.
 V. O planejamento tem uma dimensão temporal: a duração dos planos obedece a prazos programados.
- (A) Somente I e II estão corretas.
 (B) Somente I e IV estão corretas.
 (C) Somente II e III estão corretas.
 (D) Somente III e IV estão corretas.
 (E) Somente III, IV e V estão corretas.

44. Segundo Recuero (2010), a capacidade de difundir informações é característica das redes sociais na Internet. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta os tipos de capital social relativos a estes sistemas de informação.

- I. O capital social cognitivo tem uma forma de difusão de informações muito semelhante à daquelas que apelam ao capital social relacional.
- II. Enquanto o capital social relacional perde valor se muitos nós na rede publicam a mesma informação, o capital social cognitivo é mais valorizado quando há repetição da informação em nós mais próximos da rede.
- III. Há o capital social que apela claramente para a integração e o estreitamento de laços sociais.
- IV. Há o capital social que permite a cooperação entre os atores.
- V. Há basicamente dois tipos de capital social: o capital social relacional e o capital social cognitivo.

- (A) Somente I e II estão corretas.
- (B) Somente I, II e V estão corretas.
- (C) Somente II está correta.
- (D) Somente III e V estão corretas.
- (E) Somente III, IV e V estão corretas.

45. Duarte (2009) classifica os instrumentos de comunicação a partir de sua ênfase em informação e/ou diálogo. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta exemplos desta classificação.

- I. Exemplos típicos de instrumentos de informação: todos os meios de comunicação de massa, tais como jornais e revistas impressos e eletrônicos.
- II. Exemplos típicos de instrumentos de diálogo: fóruns de consulta, grupos de trabalho, ouvidorias, listas de discussão, reuniões, serviços de atendimento ao cidadão etc.
- III. Exemplos típicos de instrumentos de informação: relatórios, bancos de dados, publicações institucionais, iconografia, noticiário da imprensa, internet, banners, quadros murais etc.
- IV. Exemplos típicos de instrumentos de diálogo: todos os meios de comunicação dirigida: tais como sites e outros meios de consulta pública, como os plebiscitos.
- V. Exemplos típicos de instrumentos de informação e comunicação (respectivamente): todos os meios que buscam disseminar informações para grupos de interesse, como os house-organs institucionais e os meios de consulta, a exemplo das caixas de sugestões ou os questionários de avaliação de atendimento.

- (A) Somente I e II estão corretas.
- (B) Somente I e IV estão corretas.
- (C) Somente II e III estão corretas.
- (D) Somente III e IV estão corretas.
- (E) Somente V está correta.

46. Ao discutir as questões éticas que surgem nos ambientes virtuais, Santaella (2010) caracteriza alguns dilemas éticos. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta tais dilemas.

- I. As redes digitais têm uma natureza dinâmica e mutante, propiciando, ao mesmo tempo, comportamentos solidários, mas também rebeldes a regulamentos e à reciprocidade.
- II. As redes digitais comportam-se como sistemas de comunicação que ensejam a cooperação e o compartilhamento de informações, mas também o anonimato de seus agentes, o que possibilita ações criminosas.
- III. As redes digitais comportam relações interpessoais de confiança, afinidade e reciprocidade, mas são também lugares de risco, que apesar desses valores, podem veicular informações enganosas.
- IV. As redes digitais também são marcadas por relações de reciprocidade e solidariedade, mas estas não predominam sobre os riscos de ações criminosas.
- V. As redes digitais funcionam como mecanismos em que os agentes buscam moldar seu comportamento pelos padrões éticos de comunidades que se autoregulam, mas situações problemáticas podem surgir quando menos se espera.

- (A) Somente I e II estão corretas.
- (B) Somente I, II, III e V estão corretas.
- (C) Somente II e III estão corretas.
- (D) Somente III e IV estão corretas.
- (E) Somente IV e V estão corretas.

47. Sant'Anna (2009) caracteriza as diferenças entre as mídias das fontes e as mídias jornalísticas tradicionais (rádios, jornais e emissoras de televisão). Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta a diferença entre estas noções.

- I. As mídias das fontes tratam de uma temática tão ampla quanto a que é a trabalhada pela imprensa tradicional, diferindo apenas quanto ao enquadramento dos temas.
- II. A abordagem das mídias das fontes apresenta um ângulo peculiar que é próprio dos segmentos sociais que as mantêm, refletindo os interesses temáticos e corporativos de seus mantenedores.
- III. As mídias das fontes buscam uma maior inserção no processo de tomada de decisões políticas, que é mediado pelos meios de comunicação de massa.
- IV. As mídias das fontes tratam de temas específicos com maior amplitude do que as mídias tradicionais.
- V. A abordagem das mídias das fontes é segmentada, buscando servir apenas aos interesses dos segmentos de público aos quais se dirigem.

- (A) Somente I e III estão corretas.
- (B) Somente II e III estão corretas.
- (C) Somente II e IV estão corretas.
- (D) Somente III e IV estão corretas.
- (E) Somente IV e V estão corretas.

48. Para McCombs (2009), a influência do jornalismo sobre os públicos é estudada sob diversas perspectivas. Analise as afirmativas a seguir, colocando entre parênteses a letra V, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra F, quando se tratar de afirmativa falsa, e, a seguir, assinale a alternativa correta.

- () Dentre as perspectivas de análise, temos a chamada de competição entre temas, levando à mobilização dos públicos sobre um tema.
- () Dentre as perspectivas de análise temos a chamada de autômato, que focaliza um único tópico da agenda.
- () Dentre as perspectivas de análise temos a chamada de história natural, pois focaliza o grau de correspondência entre a agenda da mídia e a agenda do público.
- () Dentre as perspectivas de análise temos a chamada de retrato cognitivo, onde a saliência de um único tema para o indivíduo é medida antes e depois de sua exposição a programas noticiosos.
- () Dentre as perspectivas de análise temos a baseada na teoria hipodérmica da comunicação de massa, que entende que o indivíduo reproduz plenamente a agenda da mídia.

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

49. Ao considerar que, na sociedade em redes, os públicos representam a rede primária da interação empresa sociedade, França (2009) observa as diversas formas de relacionamento corporativo. Analise as afirmativas a seguir, colocando entre parênteses a letra V, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra F, quando se tratar de afirmativa falsa, e, a seguir, assinale a alternativa correta.

- () Quanto à qualidade, os relacionamentos podem ser compartilhados ou mutuamente benéficos, ou seja: as partes fundamentam-se nos mesmos valores e geram vantagens mútuas.
- () Quanto ao tempo, os relacionamentos podem ser duráveis ou permanentes, ou seja, apresentam descontinuidade ou persistem por determinado tempo.
- () Quanto à interpersoalidade, as relações podem ser singulares, ou mistas, ou seja, acontecem entre dois indivíduos ou entre um indivíduo e uma coletividade.
- () Quanto à frequência ou modo, os relacionamentos podem ser múltiplos ou interatuantes, ou seja, acontecem regularmente com numerosos indivíduos ou as ações de cada parte modificam ou afetam a outra.
- () Quanto às atitudes, as relações podem ser positivas, negativas, ou seja, capazes de produzir influência recíproca ou influenciar apenas uma das partes.

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

50. Na concepção de Kunsch (2003), a formulação do plano estratégico de comunicação envolve três etapas. Analise as alternativas a seguir, assinalando a correta, ou seja, aquela que apresenta estas etapas.

- (A) As etapas são: (a) identificação da missão da organização; (b) identificação da visão da organização; e (c) identificação dos valores da organização.
- (B) As etapas são: (a) definição do negócio; (b) análise do ambiente externo; e (c) análise do ambiente setorial e interno.
- (C) As etapas são: (a) análise dos indicadores das variáveis econômicas; (b) análise dos indicadores das variáveis políticas; e (c) análise dos indicadores das variáveis socioculturais.
- (D) As etapas são: (a) diagnóstico estratégico da comunicação organizacional; (b) estabelecimento de filosofias e políticas de comunicação; e (c) determinação de planos e projetos de comunicação.
- (E) As etapas são: (a) pesquisa e construção do diagnóstico estratégico da organização; (b) planejamento estratégico da comunicação organizacional; e (c) gestão estratégica da comunicação organizacional.

52. Em relação à Pesquisa de Opinião é correto afirmar que:

- (A) entrevista em profundidade com lideranças e grupo focal são exemplos de técnicas utilizadas na execução deste tipo de pesquisa.
- (B) tem como função principal examinar, avaliar, reorganizar e solucionar problemas no sistema de comunicação organizacional, com o escopo de melhorar o desempenho das práticas vigentes.
- (C) trata-se de um processo de comunicação e interação que objetiva o levantamento de informações e a identificação de opiniões com o intuito de obter, através da tabulação e cruzamento de dados, uma análise quantitativa da situação organizacional.
- (D) constitui-se em uma técnica específica das Relações Públicas que objetiva a apreensão da manifestação informal e espontânea da opinião dos entrevistados, contribuindo para a identificação de opiniões, percepções e expectativas sobre a organização, caracterizando, assim, uma pesquisa de abordagem qualitativa.
- (E) técnica que objetiva a identificação dos níveis de satisfação dos públicos que, isoladamente ou em conjunto, determinam o tipo de harmonia ou conflito existente no sistema organização-públicos

51. A _____ consiste em pesquisar, examinar e avaliar as tendências socioeconômicas presentes no meio ambiente da organização.

- (A) Auditoria Social.
- (B) Auditoria de Clima Organizacional.
- (C) Auditoria de Perfil Organizacional.
- (D) Auditoria de Imagem.
- (E) Auditoria de Mercado.

53. As Relações Públicas caracterizam-se pela aplicação de conceitos e técnicas de comunicação estratégica com o objetivo de

- (A) garantir a unidade no processo de comunicação nos variados setores da organização.
- (B) utilizar instrumentos para atingir segmentos diferenciados de públicos da organização.
- (C) formar imagem positiva em torno da organização, com a particularidade de estar exclusivamente vinculada à alta administração das organizações.
- (D) aumentar a capacidade racional e compreensiva dos públicos em questões controversas, auxiliando no processo de formação da opinião pública.
- (E) atingir de forma planificada os objetivos globais e macro-objetivos para a organização.

54. Elemento norteador do planejamento estratégico de comunicação que está relacionado ao futuro da organização e que diz respeito ao modo como deseja ser considerada por seus públicos:

- (A) Missão.
- (B) Visão.
- (C) Valor.
- (D) Política.
- (E) Filosofia.

55. A análise da situação é uma atividade que se faz presente em qual etapa do processo de Relações Públicas?

- (A) Pesquisa.
- (B) Planejamento.
- (C) Implantação.
- (D) Controle e monitoramento
- (E) Avaliação.

56. O produto da assessoria de imprensa cujo conteúdo é basicamente opinativo e interpretativo, de interesse público e que possibilita a apresentação, discussão e aprofundamento de questões relevantes e que pode oferecer bons retornos institucionais para a organização é denominado de

- (A) dossiê.
- (B) artigo.
- (C) análise do noticiário.
- (D) nota oficial.
- (E) publieditorial.

57. Analise as afirmativas sobre os modelos de Relações Públicas, colocando entre parênteses a letra V, quando se tratar de afirmativa verdadeira e a letra F quando se tratar de afirmativa falsa e, a seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- () O modelo de *informação pública* se caracteriza pela implementação de programas de comunicação baseados em pesquisas e reflexão estratégica.
- () O modelo de *agência de imprensa/divulgação* se caracteriza pela obtenção de publicidade favorável para uma organização, através dos meios de comunicação de massa.
- () O modelo *simétrico de duas mãos* baseia-se na pesquisa e utiliza a comunicação para administrar conflitos e aperfeiçoar o entendimento com públicos estratégicos.
- () O modelo *assimétrico de duas mãos* oferece maiores resultados quando o grau de conflito no sistema organização-públicos é elevado, especialmente quando o público percebe a obtenção de benefícios com as alterações propostas para a resolução dos conflitos.
- () O modelo *assimétrico de duas mãos* propõe que as alterações necessárias para a resolução de conflitos no sistema organização-públicos devem ser realizadas pelo público.

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

58. A função das Relações Públicas nas organizações que tem por objetivo estabelecer as articulações necessárias para uma maior interação entre setores, grupos e subgrupos é denominada de:

- (A) Função Mediadora.
- (B) Função Política.
- (C) Função Estratégica.
- (D) Função Administrativa
- (E) Função Integradora.

59. No relacionamento entre jornalistas e assessores um comportamento que deve ser evitado pelo assessor é:

- (A) assumir o papel de porta-voz da organização.
- (B) agir como mediador nas relações com os jornalistas.
- (C) valorizar o papel do jornalista para evitar bajulações.
- (D) buscar o entendimento diretamente com o jornalista, no caso de algum problema de relacionamento, encaminhando suas reclamações ao redator ou proprietário do veículo.
- (E) privilegiar veículos de comunicação regionais em detrimento dos nacionais, pois estes servem de pré-pauta para a grande imprensa.

60. "A comunicação _____ constitui-se na ação estratégica de uma organização, que tem como base o diagnóstico global e uma visão geral da organização, consideram-se o processo de relacionamento que estabelece com seus públicos" (CONTERP-2002):

- (A) corporativa
- (B) institucional
- (C) organizacional
- (D) pública
- (E) integrada

61. O fluxo de comunicação organizacional que melhor se adequa à gestão participativa e integrada é denominado de

- (A) comunicação ascendente.
- (B) comunicação descendente.
- (C) comunicação horizontal.
- (D) comunicação transversal.
- (E) comunicação circular.

62. Na rede teórica proposta por Roberto Porto Simões (1995) o elemento que gera, evita e resolve conflitos é

- (A) a informação.
- (B) a comunicação.
- (C) a organização.
- (D) o público.
- (E) a micropolítica.

63. Analise a afirmativa e em seguida assinale a alternativa correta. A avaliação é uma etapa importante no processo de Relações Públicas. Qual das alternativas abaixo relacionadas indica uma atividade presente nesta etapa?

- (A) Correção de desvios.
- (B) Controle e monitoramento.
- (C) Mensuração dos resultados.
- (D) Divulgação para o público envolvido.
- (E) Elaboração de planos alternativos e emergenciais.

64. O *clipping* é uma atividade rotineira das assessorias que busca a identificação de citações sobre a organização ou temas de seu interesse na mídia. Sobre este instrumento é correto afirmar:

- (A) limita-se ao registro, para efeito de circulação entre os interessados, de notícias sobre a organização que foram veiculadas na mídia.
- (B) quantifica o espaço ocupado pela organização na mídia, indicando a eficiência e eficácia do trabalho da assessoria.
- (C) a centimetragem indica o nível de conhecimento do público sobre a organização ou sobre temas do seu interesse.
- (D) constitui-se em matéria prima para o trabalho de auditoria, a ser feito a *posteriori*, possibilitando um refinamento das estratégias de relacionamento da organização com a mídia.
- (E) o material oriundo do *clipping* terá utilidade como registro da história da organização, ajudando na caracterização do ambiente interno.

65. Sobre os *stakeholders* (Gruning 2009) é correto afirmar:

- (A) os termos *stakeholders* e públicos são sinônimos e materializam os fenômenos de relacionamentos sociopolíticos no sistema organização-públicos.
 - (B) referem-se aos grupos para os quais os programas de Relações Públicas são planejados.
 - (C) definem-se como categorias gerais de pessoas ou grupos afetados por consequências reais ou potenciais das decisões organizacionais.
 - (D) constituem-se a partir do aparecimento de uma questão controversa e da possibilidade de uma discussão racional a respeito do problema levantado.
 - (E) constituem um agrupamento de pessoas ou grupos sociais organizados, com ou sem contiguidade física, que conformam o sistema social organização-públicos.
66. Segundo As Normas de Cerimonial Público, sobre a ordem de precedência é correto afirmar:
- (A) quando para as cerimônias militares for convidado o Governador, este presidirá a cerimônia.
 - (B) em cerimônias de caráter federal, quando o militar da ativa exercer função administrativa militar, observar-se-á a precedência da função atal.
 - (C) os antigos Chefes do Gabinete Militar da Presidência da República e Chefes do Estado Maior das Forças Armadas passarão à frente dos titulares em exercício, sendo a sua precedência determinada pela função que exerceram.
 - (D) a precedência entre Adidos Militares será definida pelo Chefe do Cerimonial.
 - (E) tem honras, prerrogativas e direitos de Ministro de Estado o Chefe de Gabinete Militar da Presidência da República, o Chefe do Gabinete Civil da Presidência, o Chefe do Serviço Nacional de Informações e o Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas e, nessa ordem, passarão após os Ministros de Estado.

67. Analise as afirmativas sobre a avaliação de programas de Relações Públicas, colocando entre parênteses a letra V, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra F, quando se tratar de afirmativa falsa e, a seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- () Ações ou programas de comunicação de curto prazo podem causar apenas pequenos efeitos adicionais à qualidade dos relacionamentos organizacionais, sendo difíceis de mensurar.
 - () Grau de exposição às mensagens, retenção de mensagens, cognição, atitude e comportamento são indicadores da qualidade dos relacionamentos de longo prazo no sistema organização-públicos.
 - () Confiança, satisfação, compromisso e reciprocidade de controle se constituem em objetivos de curto prazo que podem ser alcançados por meio de atividades e programas específicos de comunicação.
 - () Programas individuais de Relações Públicas geralmente não produzem mudanças de curto prazo nos indicadores da qualidade dos relacionamentos presentes no sistema organização-públicos, mas programas de comunicação têm efeito cumulativo nos indicadores ao longo do tempo.
 - () A principal razão para medir os objetivos de comunicação de curto prazo é auxiliar nas decisões sobre a manutenção, revisão ou eliminação das atividades propostas.
- (A) V-F-F-V-V
 - (B) F-V-V-F-F
 - (C) V-F-V-F-F
 - (D) F-F-V-V-F
 - (E) V-F-F-V-F

68. Segundo As Normas de Cerimonial Público, sobre as visitas oficiais é correto afirmar:

- (A) caberá ao Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores elaborar o projeto do programa das visitas oficiais do Presidente da República aos Estados ou Territórios da Federação.
- (B) as autoridades estaduais encarregar-se-ão, ouvido o Cerimonial da Presidência da República, de organizar o cortejo de automóveis da comitiva presidencial bem como o das autoridades militares.
- (C) o Governador do Estado ou Território far-se-á presente à chegada do Chefe de Missão diplomática estrangeira em visita oficial.
- (D) o Presidente da República não retribui pessoalmente visitas, exceto as de Chefes de Estado.
- (E) as visitas de Chefes de Estado estrangeiros ao Brasil começarão, sempre que possível, nos municípios.

69. Segundo As Normas de Cerimonial Público, sobre o Pavilhão Presidencial e a Bandeira Nacional é correto afirmar:

- (A) o Pavilhão Presidencial pode ser apresentado comendo com outras bandeiras, panóplias, escudos ou peças semelhantes.
- (B) o Pavilhão Presidencial estará permanentemente no topo de um mastro especial plantado na Praça dos Três Poderes de Brasília, no Distrito Federal, como símbolo perene da Pátria e sob a guarda do povo brasileiro.
- (C) 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.
- (D) no dia 19 de novembro, Dia da Bandeira, o hasteamento é realizado às 14 horas, com solenidades especiais.
- (E) a Bandeira Nacional não pode ser distendida sobre ataúdes.

70. Em relação à tipologia dos instrumentos de Relações Públicas que leva em consideração o sentido do fluxo de informações no contexto organizacional (Simões, 1995), associe a segunda coluna de acordo com a primeira e, a seguir, assinale a alternativa com a sequência correta.

Tipologia dos instrumentos quanto ao fluxo de informações	dos instrumentos
Instrumentos de entrada	<input type="checkbox"/> Público interno
Instrumentos mistos	<input type="checkbox"/> Políticas e normas
Instrumentos de saída	<input type="checkbox"/> Auditoria social <input type="checkbox"/> Relatórios de áreas <input type="checkbox"/> Lobby <input type="checkbox"/> Cerimonial e protocolo

- (A) 1-2-1-1-3-3
- (B) 2-3-1-3-2-2
- (C) 3-3-2-2-1-1
- (D) 2-3-1-1-2-2
- (E) 2-1-3-2-1-2