

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 21**

Com a expansão das redes sociais, um dos grandes desafios da comunicação organizacional está na construção de relações transparentes e verdadeiras com o público. Nesse sentido, as iniciativas que as organizações devem tomar para valorizar-se no âmbito institucional e mercadológico envolvem

- A criar comunidades fechadas para receber opiniões dos consumidores.
- B sugerir que a organização dê preferência à comunicação interpessoal e na televisão, ao invés da mídia *online*, pois a empresa está investindo no *marketing* televisivo.
- C priorizar a venda direta no varejo, pois cada cliente é um cliente em particular.
- D fazer o consumidor se identificar com a marca da organização e a recomendar a outros clientes.
- E elaborar conteúdos provocativos e polêmicos com o objetivo de gerar divulgação entre os usuários nas redes sociais.

Questão 22

No que se refere ao planejamento de relações públicas e à comunicação organizacional, assinale a opção correta.

- A Tanto a elaboração de um projeto global como a de projetos específicos dispensam o princípio norteador e a orientação metodológica, pois são construídos com base na percepção dos gestores e na análise do cotidiano da organização.
- B Algumas finalidades são inerentes ao processo de planejar e implementar ações de relações públicas, entre elas, avaliar potencialidades, limitações, oportunidades e ameaças do ambiente global da organização.
- C A etapa de definição do problema da empresa é parte integrante das rotinas administrativas da organização.
- D O planejamento é um instrumento para a eficácia das atividades de relações públicas porque deixa **espaço livre** à improvisação e oferece possibilidades de adaptação para a conquista de objetivos.
- E Quando se planeja, as possibilidades de sucesso são aleatórias e há isenção da responsabilidade do departamento de comunicação e relações públicas sobre as ações realizadas.

Questão 23

Em relação à nova arquitetura organizacional vinculada ao planejamento de relações públicas, julgue os itens a seguir.

- I Traçar o perfil dos públicos *online*, com vistas a elaborar programas arquitetônicos organizativos que atendam a determinadas faixas da população, é um dos objetivos da arquitetura organizacional.
- II O desafio da arquitetura organizacional é integrar padrões que ultrapassem as fronteiras empresariais tradicionais e agregar as redes sociais digitais.
- III Um dos objetivos da arquitetura organizacional está em verificar a preferência político-ideológica dos consumidores e, assim, traçar metas específicas para esse público.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Apenas os itens II e III estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 24

Assinale a opção que corresponde a uma das quatro etapas fundamentais no processo de planejamento de relações públicas.

- A sugestões
- B pesquisa
- C planilhamento
- D praxis
- E *feedback*

Questão 25

No que se refere à crise de imagem e às estratégias da gestão, imagem e posicionamento da organização, assinale a opção correta.

- A Ao falar com a imprensa, o porta-voz deve transmitir as suas emoções em relação ao fato ocorrido a fim de sensibilizar os repórteres.
- B O uso de palavras impróprias, bem como o emprego de gestos e atitudes inadequadas, gera prejuízo real a quem fala em nome da empresa, além de potencializar os riscos de a mensagem ser distorcida ou mal interpretada.
- C Entender e agir durante uma crise requer sentimento e improviso.
- D Transparência e clareza são essenciais, mas a empresa deve dar retorno à imprensa em seu tempo e decidir a quais indagações vai responder.
- E O momento da crise é um período muito delicado e pode representar a perda definitiva do relacionamento da organização com a imprensa, pois não haverá o que dizer.

Questão 26

Considerando a distinção conceitual entre plano, projeto e programa, assinale a opção correta.

- A Em relações públicas, atividades podem ser programadas e projetos podem ser elaborados a partir do plano de execução ordenado pelo dirigente da empresa.
- B Um plano estratégico contém as ideias gerais e os objetivos a serem alcançados, mas exclui as macropolíticas e as macroestratégias da organização, que são prerrogativas da direção.
- C Um projeto constitui uma abstração dentro do planejamento estratégico na comunicação integrada de uma organização.
- D Um programa se relaciona à implantação de ações e atividades que foram levantadas no planejamento estratégico de uma organização, com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos no tempo e no espaço.
- E Planos, projetos e programas de relações públicas são instrumentos burocráticos que visam atender às exigências do governo em curso.

Questão 27

No que se refere à comunicação organizacional interna, assinale a opção correta.

- A Dentro de um plano de relacionamento com o público interno, a realização de atividades culturais diminui os boatos e os ruídos na comunicação interna, além de coibir manifestações de insatisfação por parte dos funcionários.
- B Para ter maior eficácia em suas ações, a área de comunicação deve trabalhar integrada com a área de gestão de pessoas na criação de programas, produtos de mídia, eventos especiais e de confraternização, a fim de valorizar e motivar os colaboradores.
- C A comunicação entre chefias, entre funcionários e sua chefia direta (supervisores e gerentes) e a chefia indireta (diretores e presidentes) é um assunto para ser tratado fora do plano de comunicação interna.
- D A existência da comunicação interna é condicionada à existência do *endomarketing*.
- E *Endomarketing* é um termo que define as ações de *marketing* de uma empresa voltadas para seus públicos interno e externo.

Questão 28

A respeito da organização e do planejamento de eventos, julgue os itens a seguir.

- I A utilização de eventos como um caminho na divulgação de uma boa imagem é uma alternativa considerada por algumas empresas.
- II Eventos podem trazer experimentação e disseminação da informação aos colaboradores de uma empresa.
- III Eventos corporativos sofrem uma diminuição de interesse do público devido aos poucos benefícios que trazem para o público e para as organizações.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item II está certo.
- B** Apenas o item III está certo.
- C** Apenas os itens I e II estão certos.
- D** Apenas os itens I e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 29

Julgue os itens subsequentes, relativos a cerimonial e protocolo.

- I O cerimonial representa as leis que regulam a conduta e o comportamento nos eventos.
- II O protocolo é o conjunto de formalidades e procedimentos que devem ser seguidos pelas autoridades nacionais e internacionais em eventos solenes.
- III Cerimonial e protocolo estabelecem e padronizam as relações e as normas de conduta visando as boas maneiras, os valores sociais e políticos, a etiqueta, os gestos, as formas de tratamento e comunicação entre os participantes de eventos e o desenrolar da solenidade.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item II está certo.
- B** Apenas o item III está certo.
- C** Apenas os itens I e II estão certos.
- D** Apenas os itens I e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 30

No caso de uma empresa ser responsável por um acidente com vítimas fatais, os responsáveis pela empresa devem

- A** apresentar uma nota afirmando que as informações serão de responsabilidade das autoridades e não da empresa onde ocorreu o sinistro.
- B** dar uma entrevista dizendo que medidas estão sendo tomadas e evitar dar mais detalhes sobre o assunto.
- C** evitar comentar sobre o que aconteceu, quantas pessoas estão envolvidas e o que será feito, pois o sigilo é fundamental nesse momento.
- D** fornecer os nomes das vítimas para a imprensa, pois, assim, a informação chegará mais rapidamente às famílias e à população.
- E** emitir um comunicado de crise com declaração de 20 a 80 segundos ou não mais do que uma página de computador, com espaço duplo e fonte padrão tamanho 12.

Questão 31

A ética profissional pode ser entendida como um conjunto de parâmetros que guiam atitudes corretas e honestas em uma profissão ou empresa. Em relação às condutas éticas dos profissionais de relações públicas, julgue os próximos itens.

- I A atividade de relações públicas está mais voltada para a questão da gestão das organizações que simplesmente para a disseminação das informações aos seus diferentes públicos.
- II O profissional de relações públicas pode atender clientes concorrentes sem prévia autorização das partes atendidas.
- III Nas relações com seus clientes, o profissional de relações públicas pode limitar o número de clientes às condições de trabalho eficiente.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item II está certo.
- B** Apenas o item III está certo.
- C** Apenas os itens I e II estão certos.
- D** Apenas os itens I e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 32

De acordo com o Vaticano, para a eleição de novo papa, as cédulas e as listas de controle são colocadas no forno, nos fundos da capela, e a fumaça escapa pela chaminé. A fumaça branca anuncia o final da eleição. Se a votação não for conclusiva (o papa eleito deve ter 50% dos votos mais um), é adicionado ao forno um material químico que faz a fumaça enegrecer.

A eleição acima referida ocorre no evento que a Igreja Católica denomina como

- A** concílio.
- B** conclave.
- C** conferência.
- D** convenção.
- E** eleição papal.

Questão 33

Julgue os itens subsequentes, a respeito da reputação corporativa.

- I O reflexo da imagem ou o acúmulo da imagem ao longo do tempo é o que constrói a reputação de uma empresa.
- II As ações de comunicação dos diversos setores e interlocutores de uma empresa devem ter a qualidade e a coerência necessárias para gerar identidade, imagem e reputação positivas ou favoráveis.
- III A imagem de uma empresa é o resultado das percepções públicas e o reflexo dessa imagem será a identidade da empresa.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item II está certo.
- B** Apenas o item III está certo.
- C** Apenas os itens I e II estão certos.
- D** Apenas os itens I e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 34

O desenvolvimento sustentável no âmbito das empresas é uma estratégia viável e amplamente usada para melhoria de vida no planeta, na sociedade e nas relações com outras empresas. Assinale a opção que apresenta as três dimensões da sustentabilidade.

- A** econômica, social e ambiental
- B** financeira, social e política
- C** política, empresarial e microeconômica
- D** legal, ambiental e tecnológica
- E** macroeconômica, microeconômica e legal

Questão 35

No planejamento estratégico da comunicação em âmbito organizacional,

- A** utilizam-se informações sobre mudanças tecnológicas, comportamento do consumidor e recursos financeiros para desenvolver uma visão a longo prazo com base na análise do ambiente externo.
- B** monitoram-se os recursos financeiros das empresas a fim de desenvolver uma visão a curto prazo.
- C** analisam-se minimamente apenas as mudanças tecnológicas.
- D** focaliza-se a análise imediata do comportamento do consumidor para desenvolver uma visão de negócio pautada no curto prazo.
- E** desenvolve-se a visão a curto prazo para as organizações.

Questão 36

Além dos clientes, outros grupos considerados importantes para as relações públicas de uma organização são

- A** os consumidores, os concorrentes, os acionistas e os investidores, não estando inclusa a mídia.
- B** a mídia, os clientes e concorrentes, não estando inclusos os funcionários da organização.
- C** os funcionários, os acionistas, os analistas de investimentos e os clientes, não estando inclusos os reguladores governamentais.
- D** os clientes, os meios de comunicação, os acionistas e os reguladores governamentais, exceto os concorrentes.
- E** a mídia, os funcionários, os líderes da comunidade, os reguladores governamentais, os analistas de investimentos e os grupos ativistas.

Questão 37

O tipo de pesquisa em que se realiza um levantamento estatístico a fim de entender o que determinado público estratégico pensa sobre um assunto é a

- A** análise de comportamento de consumo, que tem a finalidade de entender as preferências do público.
- B** amostra probabilística, em que são realizadas entrevistas individuais com representantes do público específico.
- C** pesquisa qualitativa, que capta tendências de opinião por meio da observação de redes sociais.
- D** pesquisa de opinião, que visa compilar e analisar informações sobre um público específico.
- E** promoção de eventos, que tem o propósito de estabelecer interação direta com o público.

Questão 38

A sustentabilidade há muito tempo deixou de ser apenas um elemento figurativo do discurso das organizações para se constituir em atributo indispensável da cultura e do processo de gestão por pelo menos dois motivos: a) exigência dos *stakeholders* e da sociedade; b) conscientização gradativa das organizações acerca de sua dependência em relação aos recursos naturais, indispensáveis para sua sobrevivência, e acerca da importância estratégica do relacionamento ético com seus funcionários, parceiros, clientes, consumidores, entre outros.

Wilson Bueno. *Comunicação empresarial e sustentabilidade*. Editora Manole, 2015 (com adaptações).

De acordo com o texto precedente, a sustentabilidade é um atributo indispensável para as organizações devido à

- A** pressão das organizações concorrentes, que buscam se destacar no mercado.
- B** imposição das agências de classificação de crédito, que incentivam práticas seguras para conceder empréstimos.
- C** exigência dos governos em relação ao cumprimento de normativas ambientais.
- D** dependência das organizações em relação a recursos naturais e à valorização da ética no relacionamento com as partes interessadas.
- E** busca por lucratividade imediata e alterações na estabilidade financeira das organizações.

Questão 39

Propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU), os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS)

- I estão circunscritos no âmbito da Agenda Pós-2015, considerada uma das mais ambiciosas da história da diplomacia internacional.
- II integram os objetivos de desenvolvimento do milênio, mais abrangentes que os ODS.
- III apresentam 17 metas, todas a serem alcançadas pela comunidade internacional até 2030.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item II está certo.
- C** Apenas os itens I e III estão certos.
- D** Apenas os itens II e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 40

A meta de aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas aos serviços financeiros, particularmente em países em desenvolvimento, está associada ao objetivo de desenvolvimento sustentável (ODS) que visa

- A** assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e o saneamento básico para todos e todas.
- B** promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.
- C** assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos.
- D** tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.
- E** assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade.

Text 20A4-I

Fresh water is a precious resource, and water from rivers, streams, and lakes has often been regarded as an economic commodity in the United States as in much of the world. Water is essential not only for human consumption and for a variety of domestic purposes, but for fire protection, military defense, transporting people and goods, irrigating farmlands, manufacturing, and generating power. The great rivers and their tributaries in the United States are the primary source of the water bounty and are major symbols of American regionalism, ultimately binding together disparate areas into a powerful whole.

American rivers were symbols of a burgeoning nation in the 18th and the 19th centuries. They inspired romantic renderings at the hands of artists, and in some cases, they were depicted as detailed landscape features with physical and even human qualities. But at times they were regarded as untapped or underutilized resources, raw material waiting to be harnessed, managed, and exploited for human benefit. In the neoclassical tradition of the 18th and early 19th centuries, the ‘proper’ channel for a river was not necessarily the one it has carved for itself: by means of canals and locks it can be guided by men along a straight and level line, thereby improving upon natural design. “Rivers, therefore, were most attractive when they yielded to humanity’s needs, whether as mechanisms of transportation or as sites for nascent towns.” For aesthetic and for practical reasons, wild rivers served little purpose, as historian Theodore Steinberg noted:

“As the 19th century progressed, a consensus emerged on the need to exploit and manipulate water for economic gain. A stunning cultural transformation was taking place, a shift in people’s very perception of nature. By the latter part of the 19th century, it was commonly assumed, even expected, that water should be tapped, controlled, and dominated in the name of progress — a view clearly reflected in the law”.

Steamboats, canals, and dams became the technologies of choice to accomplish those goals.

David Billington, Donald Jackson, and Martin Melosi.
The History of Large Federal Dams: Planning, Design and Construction.

Questão 41

A correct conclusion that can be drawn from text 20A4-I is that

- Ⓐ the neoclassical tradition was an American phenomenon.
- Ⓑ rivers should have an economic use to be considered great.
- Ⓒ water has limited uses outside the United States.
- Ⓓ Americans have a unique view about water and rivers.
- Ⓔ the way humans regard rivers is conditioned to historical and cultural aspects.

Questão 42

In text 20A4-I, a fragment that expresses a notion opposite to the concept of “wild rivers” (last sentence of the second paragraph) is

- Ⓐ “the one it has carved for itself” (fourth sentence of the second paragraph).
- Ⓑ “Steamboats, canals, and dams” (last paragraph).
- Ⓒ “great rivers and their tributaries” (last sentence of the first paragraph).
- Ⓓ “landscape features with (...) human qualities” (second sentence of the second paragraph).
- Ⓔ “water from rivers, streams, and lakes” (first sentence).

Questão 43

From the last paragraph of text 20A4-I, it can be understood that the cultural transformation mentioned

- Ⓐ had to be controlled by legislation.
- Ⓑ had been accomplished by the end of the 1800s.
- Ⓒ was stunning because it was very beautiful.
- Ⓓ was associated with environmental concerns.
- Ⓔ made rivers part of people’s lives.

Questão 44

In “by means of canals and locks it can be guided by men”, (fourth sentence of the second paragraph of text 20A4-I), the pronoun “it” refers to

- Ⓐ “the neoclassical tradition”.
- Ⓑ “a river”.
- Ⓒ “the one it has carved”.
- Ⓓ “‘proper’ channel”.
- Ⓔ “natural design”.

Questão 45

In “when they yielded to humanity’s needs” (fifth sentence of the second paragraph of text 20A4-I) the phrase “yielded to” could be correctly replaced by

- Ⓐ objected to.
- Ⓑ gave rise to.
- Ⓒ submitted to.
- Ⓓ fought against.
- Ⓔ contend with.

Espaço livre

Texto 18A4**Isabel Allende: «Las sombras del fascismo, la violencia y la injusticia no son inevitables, pero se repiten»**

Cuando te gusta la literatura, abrir un nuevo libro provoca una emoción difícil de narrar. ¿Qué me contará esa obra? ¿Me emocionará? ¿Me aburrirá? ¿Acabaré recomendándosela a todo el mundo? ¿Qué cosas aprenderé? Pero cuando el libro que tienes entre manos es el nuevo de Isabel Allende, la cosa se pone muy seria. Porque es la escritora en lengua española más leída del mundo, y porque ha dejado claro que la buena literatura no está reñida con las emociones y, en el otro lado, la denuncia política y social. Tengo la ocasión de entrevistarla por su nuevo libro, **El viento conoce mi nombre**, en el que trata un tema más candente que nunca: la migración.

¿Crees que la sociedad tiene el corazón demasiado endurecido para no percibir el drama de la inmigración y la deportación infantil?

Es difícil entender y simpatizar con números abstractos. Nos dicen que hay millones de seres desplazados en el mundo, pero eso no significa nada si no conocemos a una de esa víctima, vemos su cara, escuchamos su historia, sabemos su nombre. Recién entonces la tragedia toma forma humana y podemos abrir el corazón.

Según lo que podemos leer en tu libro, por la historia de Samuel y Anita, ‘el hombre es el único animal que tropieza dos veces en la misma piedra’.

No sé si será el único, pero sin duda la historia se repite. Creo que hemos evolucionado, que avanzamos a paso de tortuga hacia una civilización mejor.

¿Cómo describirías tu proceso de escritura? ¿Tienes alguna rutina o ritual al momento de sentarte a escribir?

Empiezo todos mis libros el 8 de enero, tengo un solo proyecto entre manos, escribo todos los días menos el domingo, normalmente 6-8 horas diarias con una breve interrupción para comer. Siempre me doy tiempo para hacer ejercicio y caminar a mis perros. Investigo, reviso, corrijo y edito hasta el cansancio.

¿Hay algún personaje en particular que te haya dejado una huella profunda o del que te sientas especialmente orgullosa?

Clara del Valle, en mi primera novela, porque fue inspirada en mi abuela clarividente y espiritista. No tuve que inventar a Clara, sólo tuve que recordar a mi abuela.

Tus novelas a menudo abordan temas sociales y políticos. ¿Crees que la literatura puede ser una herramienta para el cambio social?

Toda forma de arte nos acerca de forma personal a la experiencia humana, pero no pretendo que mis libros produzcan cambio social. La gente que me lee ya piensa como yo. Las ideas y los sentimientos están allí, yo sólo los pongo en palabras.

¿Cómo te enfrentas a los desafíos o bloqueos creativos? ¿Has padecido alguno en todos estos años?

Después de la muerte de mi hija escribí una memoria, **Paula**, que me salvó de una depresión profunda, pero pasé los tres años siguientes sin poder escribir. Un día recordé que tengo entrenamiento de periodista y si me dan un tema y tiempo para investigar, puedo escribir sobre casi cualquier cosa. Escribí un libro que no es ficción sobre la gula y la lujuria. Aprendí que si estoy bloqueada con la ficción, puedo recurrir a otros géneros.

¿Tienes algún proyecto literario en mente para el futuro cercano?

Siempre estoy escribiendo o investigando para un libro. Ahora estoy en la mitad del primer borrador de otra novela, pero nunca hablo de un proyecto que no he terminado.

Internet: <www.elle.com> (con adaptaciones).

Questão 46

De acuerdo con las ideas presentadas en el texto 18A4,

- ☐ A es difícil que una obra literaria de calidad aborde asuntos sobre injusticias.
- ☐ B es necesario evitar las emociones que provoca la denuncia política y social.
- ☐ C se puede mezclar emoción y crítica social en una buena obra literaria.
- ☐ D debe evitarse hablar de asuntos tediosos a la hora de escribir una obra literaria.
- ☐ E si se mezcla emoción y denuncias estamos más ante una obra panfletaria, exenta de calidad literaria.

Questão 47

De acuerdo con el texto 18A4, la autora de **El viento conoce mi nombre** considera que el ser humano

- ☐ A avanza a pasos agigantados.
- ☐ B siempre está tropezando con los mismos obstáculos y eso le impide avanzar.
- ☐ C apenas ve piedras en su camino, razón por la que considera que está en una civilización mucho mejor.
- ☐ D a pesar de repetir idénticos errores, avanza despacio.
- ☐ E recorre el camino hacia adelante y hacia atrás, sin salir del mismo lugar.

Questão 48

Según el texto 18A4, el proceso de escritura de Isabel Allende consiste en

- ☐ A escribir durante la semana de lunes a viernes.
- ☐ B adiestrar a sus mascotas diariamente y encargarle a alguien que las lleve a pasear.
- ☐ C iniciar su trabajo a las 6 h de la mañana y concluir su jornada, por la noche, a las 20 h.
- ☐ D empezar sus obras el 8 de enero y las terminarla cualquier día de la semana, menos un domingo.
- ☐ E revisar, editar o corregir sus textos cuando se encuentra cansada.

Questão 49

De acuerdo con el texto 18A4, durante las fases en las que no tiene nuevas ideas, ni consigue desarrollar proyectos más creativos, Isabel Allende

- ☐ A se dedica a publicar en distintos medios de comunicación, porque ella es periodista.
- ☐ B escribe sobre temas que no tengan que ver con la ficción.
- ☐ C evita tener tiempo libre y se ocupa de todo tipo de actividades, entre ellas cocinar.
- ☐ D se ocupa de diferentes asuntos no relacionados con la escritura.
- ☐ E suele trabajar con investigaciones y trabajos de ese género.

Questão 50

Actualmente, de acuerdo con el texto 18A4, Isabel Allende

- ☐ A está en la mitad del proceso de escritura de su primera novela.
- ☐ B está volcada en un proyecto relacionado con la ficción audiovisual.
- ☐ C está inmersa en la fase inicial del texto provisional de un nuevo proyecto literario.
- ☐ D se halla alejada del mundo literario escrito.
- ☐ E se encuentra al inicio de un proyecto televisivo.