



MUNICÍPIO DE VITÓRIA

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO (SEMAD)

Concurso Público
Nível Superior



Aplicação: 13/11/2008

Cargo 6: ANALISTA EM COMUNICAÇÃO
ÁREA DE ATUAÇÃO: RELAÇÕES PÚBLICAS

Caderno F **30 HORAS**
TARDE

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se o tipo de caderno — Caderno F — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém **CENTO E VINTE** itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 120.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 5 Recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 6 A duração das provas é de **quatro horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 7 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início das provas e poderá levar este caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 8 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 9 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes do presente caderno ou da folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA (datas prováveis)

- I **15/1/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) — Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/pmvs2007.
- II **16 e 17/1/2008** — Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso. Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **7/2/2008** — Resultado final das provas objetivas e convocações para a entrega da documentação para a avaliação de títulos e para a perícia médica de pessoas com deficiência: Imprensa Oficial do Município e Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 13 do Edital n.º 9 — PMV/NS, de 26/10/2007.
- Informações adicionais: telefone 0(XX)61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br/concursos/pmvs2007
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de **1 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 A Organização das Nações Unidas calcula ser de
1 bilhão o número de pessoas que já sofrem com a escassez
de água potável no planeta. Soma-se a isso o fato de que a
4 demanda crescente impulsionada pelo aumento populacional,
a poluição e a contaminação das fontes hídricas aceleram o
processo de redução da água, cujo principal fator é a
7 devastação ambiental — que inclui a derrubada de florestas,
matas ciliares e outros biomas essenciais à sobrevivência e
à permanência de rios e outras fontes hídricas. A água, sem
10 a qual não existe vida, tende a tornar-se um bem cada vez
mais escasso, e não são poucos os especialistas que já
antevêm, em um futuro não muito distante, a ocorrência de
13 conflitos armados entre povos e nações na disputa por essas
fontes. O Brasil dispõe de 12% das reservas de água doce da
Terra, mas infelizmente não as administra com competência
16 para fazer jus a tamanha generosidade da natureza.

Diário Catarinense, 22/11/2007 (com adaptações).

Em relação às idéias e às estruturas do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 1 A forma verbal “aceleram” (ℓ.5) está no plural para concordar com o sujeito composto.
- 2 A substituição de “cujo” (ℓ.6) por **em qual o** mantém a correção gramatical do período.
- 3 Em “à sobrevivência e à permanência” (ℓ.8-9), o sinal indicativo de crase justifica-se pela regência de “essenciais” (ℓ.8), que exige preposição, e pela presença de artigo definido feminino.
- 4 Em “tornar-se” (ℓ.10), o “-se” indica sujeito indeterminado.
- 5 O segmento que compõe o último período do texto está adequado para correspondências oficiais.

1 A população do Brasil cresceu nada menos que
14 milhões de 2000 a 2007, segundo o IBGE, chegando a
183,9 milhões de pessoas, o que nos inclui entre as dez
4 nações mais populosas do planeta e nos aproxima das cinco
nações da lista com mais de 200 milhões de habitantes.
Somente o crescimento dos últimos sete anos já supera a
7 população de muitos países desenvolvidos, como Holanda,
Bélgica, Áustria ou Dinamarca. É mais do que toda a
população de Portugal.

10 A extensão territorial do Brasil faz com que o país
tenha uma baixa densidade populacional. No entanto, como
somos hoje um país urbano, algumas cidades já se
transformaram em aglomerações com dimensões similares às
13 de megalópoles da Ásia ou da Europa.

Desse modo, o Brasil enfrenta hoje problemas
16 característicos de países com elevada concentração urbana:
periferias inchadas, falta de infra-estrutura e enorme
dificuldade para a administração pública se fazer presente em
19 todas as áreas sob sua responsabilidade.

Editorial. O Globo, 21/11/2007 (com adaptações).

A respeito das idéias e de aspectos gramaticais do texto acima, julgue os itens de **6 a 10**.

- 6 Depreende-se do texto que a população de Portugal é inferior a 14 milhões de pessoas.
- 7 O emprego de “nos” (ℓ.3) inclui no texto o autor e os leitores brasileiros.
- 8 A eliminação de “do” (ℓ.8) prejudica a correção gramatical do período.
- 9 O termo “No entanto” (ℓ.11) pode, sem prejuízo para a correção e para as informações originais do período, ser substituído por qualquer um dos seguintes: Porém, Entretanto, Contanto que.
- 10 O emprego de vírgula após “inchadas” (ℓ.17) justifica-se por isolar expressão apositiva.

1 O Brasil rural está vencendo seus desafios com
mais rapidez. A universalização da educação e o acesso
progressivo a comodidades do mundo moderno, como
4 energia elétrica e telecomunicações, além da importância
crescente do agronegócio na economia, tendem a reduzir
fluxos migratórios para as cidades e ainda a diminuir as
7 diferenças entre os indicadores do campo e dos centros
urbanos (as taxas de fecundidade, por exemplo, já se
aproximam).

10 Mas o Brasil metropolitano continua sem rumo
definido. Intervenções pontuais tentam atacar os problemas,
mas é evidente a falta de articulação entre os municípios que
13 compõem as regiões metropolitanas, até porque parte
significativa das soluções foge à alçada das prefeituras.
Os governos estaduais não têm capacidade financeira para
16 exercer esse papel de articulador, e é dos cofres federais que
as iniciativas dependem quase que inteiramente.

Idem, *ibidem*.

Em relação ao texto acima, julgue os itens a seguir.

- 11 A substituição de “está vencendo” (ℓ.1) por **vence** mantém a correção gramatical do período.
- 12 Em “ainda a diminuir” (ℓ.6), a presença da preposição é exigida pela regência de “tendem” (ℓ.5).
- 13 Infere-se das informações do texto que, no Brasil, a migração do campo para a cidade tende a diminuir.
- 14 Na linha 13, a forma verbal “compõem” está no plural porque concorda com “regiões metropolitanas”.
- 15 Na linha 14, o sinal indicativo de crase em “à alçada” justifica-se pela regência de “soluções”, que exige preposição, e pela presença de artigo feminino.

1 Basta ter eleições para um país ser considerado democrático? Não, dizem os cientistas políticos que comparam regimes pela história afora. Adam Przeworski
4 argumenta que só é democrática a eleição em que há contestação porque há mais de um partido competindo pelo poder. E, claro, alternância de partidos no poder.

7 Outro modo de comparar países é a maturidade de seu regime político. A idéia é que um país acumula experiências de resolução democrática de conflitos
10 pelos anos ininterruptos de democracia. Isso quer dizer respeito às regras estabelecidas no jogo democrático, sem mudanças de última hora para servir aos interesses
13 dos poderosos.

A idade da Constituição torna-se importante porque revela o respeito que os competidores têm pelas
16 regras do jogo ali estabelecidas. O país que muda as regras ao sabor dos interesses eventuais e momentâneos, de quem pode manipular o Poder Legislativo com o seu
19 poder, não pode ser considerado um país de democracia consolidada.

Alba Zaluar. *Folha de S.Paulo*, 19/11/2007 (com adaptações).

A propósito das idéias e de aspectos gramaticais do texto acima, julgue os próximos itens.

16 Pelas informações do texto, só é considerado democrático o país que tem mais de um partido que se alternam no poder por meio de eleições e que mantém a Constituição por muito tempo sem mudança de regras de última hora.


17 O segmento “que comparam regimes pela história afora” (ℓ.2-3) tem natureza restritiva em relação aos termos antecedentes.

18 Subentende-se, após “claro,” (ℓ.6) a estrutura “só é democrática a eleição em que há”.

19 Haveria prejuízo para a correção gramatical do período com o emprego de sinal de dois-pontos logo após “dizer” (ℓ.10).

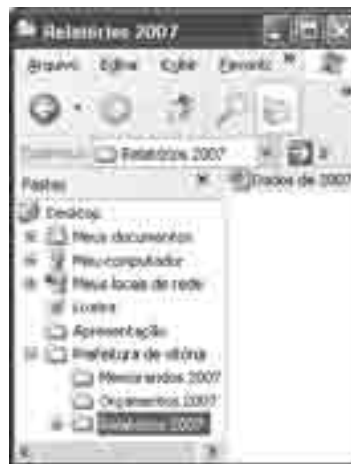
20 A substituição de “ao sabor dos” (ℓ.17) por **conforme** prejudica a correção gramatical do período e altera as informações originais.

Com relação ao Word 2003 e ao Excel 2003, julgue os itens que se seguem.



21 A ferramenta correspondente ao botão  permite fazer correções gramaticais e de grafia das palavras.

22 O *menu* Inserir permite alterar o tipo de fonte.

23 Uma planilha do Excel 2003 pode ser colada com vínculo em um documento do Word 2003; dessa forma, qualquer alteração feita na referida planilha será atualizada no arquivo do Word.



A figura acima mostra uma janela do Windows Explorer, executado em um computador cujo sistema operacional é o Windows XP. Com relação a essa figura e à segurança da informação, julgue os itens subsequentes.

24 O procedimento de clicar o ícone  'Dados do 2007' e arrastar para a pasta associada ao ícone  'Orçamentos 2007' fará que o arquivo de nome Dados de 2007 permaneça na pasta Relatórios 2007 e uma cópia seja enviada para a pasta Orçamentos 2007.

25 Ao se clicar a ferramenta , o arquivo de nome Dados de 2007 será movido para a pasta Orçamento 2007.

26 O Windows XP possui uma ferramenta que auxilia o usuário na realização de *backup* dos arquivos.

27 O *firewall* é um antivírus que permite detectar e eliminar diversos tipos de vírus.




Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Outlook Express 6 (OE6) com uma mensagem contendo uma planilha copiada do Excel, julgue os próximos itens.


28 O *e-mail* será encaminhado para Paulo com cópia para Ana.

29 Uma desvantagem do OE6 é que, quando o usuário termina de editar a mensagem, deve imediatamente encaminhá-la, caso contrário ela será descartada.

30 Considerando que a planilha foi criada no Excel a partir da célula A1, é correto afirmar que o número de escolas construídas no ano de 2005 é igual ao resultado da execução da fórmula =B4-B3.

31 Para se centralizar o título da planilha, é suficiente selecioná-lo e clicar o botão .

Julgue os itens subsequentes, acerca do Internet Explorer 6 (IE6) e de conceitos de Internet.

- 32 Um cuidado que os usuários devem ter em relação ao acesso à Internet é fazer *download* apenas de arquivos confiáveis para evitar a contaminação por vírus.
- 33 O IE6 possui uma ferramenta de antivírus que detecta sítios não confiáveis.
- 34 Ao se digitar www.mec.gov.br na barra de endereço do IE6 e pressionar a tecla , terá início o *upload* de todos os arquivos, imagens e textos da página do MEC.
- 35 No endereço <http://www.mec.gov.br>, os caracteres “http” indicam a existência de um servidor de arquivos ftp.

Julgue os itens que se seguem, a respeito do projeto de transposição do rio São Francisco, um dos principais empreendimentos incluídos no Plano de Ação de Aceleração do Crescimento (PAC), do governo federal, e de suas implicações para a sociedade e a política nacionais.

- 36 Apesar de o referido projeto ser de interesse de alguns estados do Nordeste do Brasil, em outros estados da mesma região houve manifestações de preocupação com o enfraquecimento do caudal do mencionado rio, econômica e socialmente importante para suas populações.
- 37 A inclusão do projeto de transposição do rio São Francisco no PAC vem sendo apontada pelo governo federal como uma forma de articular, política e economicamente, ações que necessitam ser realizadas.
- 38 A decisão de suspender o projeto de transposição do rio São Francisco, tomada pelo tribunal regional federal, é inédita, uma vez que questões ambientais não foram debatidas antes do início dos trabalhos de transposição desse rio.
- 39 Conflitos de competência legal entre conselhos federais e instâncias locais e regionais da área ambiental exemplificam a tensão latente no campo do direito ambiental no Brasil.
- 40 Apesar das tensões que envolvem o processo legal acerca do assunto, a opinião pública nacional é amplamente favorável ao projeto citado, entendido como estratégico não apenas para o Nordeste do país, mas também para o Sul e o Sudeste.

A propósito do crescimento econômico do Brasil, conforme os resultados dos últimos relatórios divulgados por grupos de estudo e consultorias de todo o país, julgue os itens a seguir.

- 41 O Brasil, depois de crescimento modesto em anos anteriores, retomou, gradualmente, em 2007, índices de crescimento econômico mais alentados, apresentando cerca de 5% de aumento no PIB.
- 42 O crescimento da agropecuária e da indústria, associado à expansão do crédito e do consumo de bens de massa, é um aspecto da retomada do crescimento brasileiro em 2007.
- 43 De acordo com os dados de crescimento econômico divulgados por estudos realizados pela iniciativa privada e por órgãos públicos, o Brasil voltou a liderar o crescimento da América Latina.
- 44 Crescimento econômico com a presença de elementos inflacionários é característica do modelo de desenvolvimento em curso no país.
- 45 Mesmo com previsão de expressiva taxa de crescimento do PIB para o final do ano de 2007, o crescimento econômico do Brasil segue aquém daquele obtido por grandes economias emergentes como a Índia e a China.
- 46 O crescimento econômico brasileiro continua concentrado no Sudeste e Sul do país, sem alteração relativa à presença do Centro-Oeste ou do Nordeste do país na produção nacional.

Acerca da situação da segurança em países da América Latina, julgue os próximos itens.

- 47 O tema central da campanha de eleição presidencial na Argentina, ocorrida no segundo semestre de 2007, foi segurança.
- 48 No Brasil, o êxito de bilheteria do filme **Tropa de Elite** evidenciou que a situação da segurança causa grande apreensão na população brasileira.
- 49 As grandes capitais de países da América Latina apresentam situação relativamente semelhante no que se refere à insuficiência da segurança pública, mesmo com os esforços recentes de Bogotá nessa área.
- 50 Em matéria de segurança pública, o Chile é exceção ao quadro apresentado pela América Latina.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Segundo Pedro Demo, na pesquisa qualitativa, os dados não são apenas colhidos, mas são, também, resultado da reconstrução e da interpretação do pesquisador, em um diálogo inteligente com a realidade. Acerca de métodos e técnicas de pesquisa, julgue os itens a seguir.

- 51 A entrevista em profundidade é uma técnica de pesquisa qualitativa usada exclusivamente por jornalistas.
- 52 A pesquisa qualitativa é ideal para testar hipóteses.
- 53 Um censo é uma pesquisa tipicamente quantitativa.
- 54 Amostra é o mesmo que universo da pesquisa.
- 55 Estudo de caso é um método de pesquisa centrado no caráter unitário do objeto social em estudo.

Um dos avanços históricos nas pesquisas em comunicação ocorreu quando o emissor perdeu parte de seu poder e os intermediários foram introduzidos nos estudos. A respeito das teorias de comunicação, julgue os itens que se seguem.

- 56 No modelo de dois passos (*two step flow*), considera-se que tanto a imprensa quanto os líderes de opinião influenciam o público.
- 57 Na hipótese de *agenda-setting*, os editores de veículos de comunicação desempenham importante papel na realidade social por meio da seleção e da classificação das informações que irão chegar ao público.
- 58 Dependendo da teoria em análise, o receptor pode ser considerado essencial à comunicação.
- 59 A Teoria Hipodérmica da comunicação analisa, em essência, o contexto em que ocorre o processo de comunicação.
- 60 A teoria denominada espiral do silêncio trata do conceito de meios de comunicação poderosos em sua capacidade de influenciar pessoas.

Visando estabelecer uma imagem positiva junto à opinião pública, cada vez mais, as organizações estão desenvolvendo iniciativas de comunicação institucional ou relações públicas. Nesse contexto, ferramentas como assessoria de comunicação e relações públicas (RP) têm-se tornado estratégias essenciais para estreitar o relacionamento das organizações com as comunidades nas quais estão inseridas. Essas assessorias devem

- 61 realizar, periodicamente, pesquisas de opinião, utilizando os veículos de comunicação como fonte de informação, para avaliar os resultados obtidos com ações voltadas ao seu relacionamento com a imprensa.
- 62 proporcionar a interação da organização com a comunidade por meio de ações de *marketing* social, mostrando que essa organização é uma instituição socialmente responsável.
- 63 manter um bom relacionamento com a mídia, de forma a evitar crises que afetem a organização.
- 64 informar e formar uma opinião pública que conheça a importância das políticas da organização para desenvolvimento do país, assim como a sua relação com seu público, com a colocação de seus produtos e serviços e com a melhoria de qualidade de vida das pessoas.
- 65 tornar a organização um excelente editor de *house organ*, para que este seja entendido por toda a comunidade.
- 66 contribuir para que a organização se estabeleça e seja entendida, reconhecida e interpretada pelos públicos como uma organização comprometida com a sociedade e a comunidade.

O trabalho de RP visa promover o diálogo real e desenvolver um clima de boa vontade com os diversos públicos em relação aos seus assessorados, no que se refere a seus produtos, serviços e filosofia, além de integrar o assessorado na sociedade. Para isso, a área de relações públicas deve

- 67 identificar problemas, apresentar soluções e melhorar o relacionamento dos assessorados com seus públicos interno e externo.
- 68 elaborar o planejamento de comunicação da organização, buscando, assim, se autopromover dentro da instituição.
- 69 promover a divulgação jornalística e elaborar veículos internos de comunicação como, por exemplo, boletins, malas-diretas e vídeos.
- 70 divulgar de forma clara as ações de responsabilidade social realizadas pela organização.
- 71 considerar, sempre, os interesses dos seus diversos públicos, pois são esses públicos que permeiam as ações da organização.

Tanto as organizações públicas quanto as privadas vêm enfrentando diversas crises, o que tem afetado sua imagem de forma negativa. A área de RP deve estar preparada para enfrentar essas crises. Acerca desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 72 Imagem institucional pode ser definida como a imagem que vários públicos têm, em termos gerais, da organização como um todo, entendida como o resultado das interações de todas as experiências, impressões, crenças, sentimentos e conhecimentos que as pessoas possuem acerca da organização.
- 73 Em toda organização deve haver um manual de crise, no qual se estabeleçam os mecanismos básicos para se abordarem situações de falta de credibilidade.
- 74 A imagem da organização é o aspecto mais afetado pelas crises, e também o mais difícil de ser recuperado, dado seu alto custo e dificuldade de controle.
- 75 O processo de identificação e formação da imagem institucional é aquele pelo qual as pessoas obtêm informações sobre a organização, formando suas impressões, que podem ser favoráveis e desfavoráveis.

Nos últimos anos, as instituições públicas vêm aprimorando seu relacionamento com o público, e, com objetivo de atender essa nova demanda, estão implementando uma área de *ombudsman* ou ouvidoria, como é mais conhecida no serviço público. Com relação a esse assunto, julgue os itens seguintes.

- 76 A tarefa principal do ouvidor, atualmente, é estabelecer o canal de comunicação entre o cidadão e o interior da organização.
- 77 O serviço de ouvidoria está disponível exclusivamente para os usuários insatisfeitos com os serviços públicos de determinado órgão ou instituição.
- 78 Um dos principais objetivos da ouvidoria é estimular e reforçar o sentido de cidadania.
- 79 Como nos serviços de atendimento ao cliente, a ouvidoria deve adotar ações e estratégias padronizadas no atendimento ao usuário.
- 80 A ouvidoria perderá a sua função à medida que o usuário dos serviços públicos passar a conhecer seus direitos.

Acerca da comunicação interna, julgue os itens que se seguem.

- 81** A comunicação interna, que engloba a comunicação administrativa, a comunicação social e a comunicação interpessoal, é voltada para o público interno das organizações e tem o objetivo de informar e integrar os diversos segmentos desse público aos objetivos e interesses organizacionais.
- 82** Os gestores de comunicação devem conseguir uma imagem positiva junto ao funcionário, para que este conheça a filosofia da empresa e possa, assim, colaborar com os objetivos que organização persegue.
- 83** É função da área de comunicação interna reduzir os focos de conflito interno a partir do fortalecimento da coesão dos membros da empresa.
- 84** A área de comunicação interna deve evitar facilitar a integração entre as realizações pessoais e as institucionais, que são independentes.
- 85** A comunicação interna deve contribuir para a criação de espaços de informação, participação e opinião.

O planejamento em RP é a comunicação que é pensada e discutida, que se vale dos estudos da análise externa e interna, que pesquisa, que se baseia em diagnósticos e que determina resultados a alcançar, levando em conta não só os interesses da organização, mas também os dos públicos envolvidos; é aquela que é planejada, que ouve o outro lado e atenta para a comunicação simétrica.

Margarida Kunsch. *Planejamento de RP na Comunicação Integrada* (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os próximos itens, que versam sobre as etapas do planejamento em RP.

- 86** Na primeira etapa do planejamento, busca-se refletir, com base na análise da situação, sobre os dados disponíveis, classificando-os, ordenando-os e explicando-os.
- 87** A segunda etapa do planejamento, denominada *briefing*, é um resumo, um sumário, dos dados coletados.
- 88** A terceira etapa consiste na decisão e na fixação da política e das diretrizes de comunicação/relações públicas, ou seja, na definição de objetivos, metas e estratégias.
- 89** Na quarta etapa, fazem-se planos de ação, detalhamento de estratégias, escolha de meios de comunicação (planos, programas e projeto), determinação de recursos necessários (financeiros, humanos, físicos, materiais) e orçamento.
- 90** A quinta etapa do planejamento corresponde a execução, implantação, controle, avaliação e mensuração.

A respeito de *lobby*, julgue os itens a seguir.

- 91** O *lobby* pode ser entendido como o esforço desenvolvido por uma empresa ou entidade no sentido de, na defesa dos seus interesses, influenciar o Governo ou os políticos.
- 92** Ao fazer *lobby*, os representantes de determinados grupos, agindo como intermediários, levam os desejos de seu grupo ao conhecimento dos legisladores, que recebem para legislar a favor desse grupo.
- 93** *Lobbysta* é aquele que fiscaliza e monitora atos do governo, assim como as propostas e políticas governamentais.
- 94** O *lobby* é considerado normal em um regime democrático, inclusive no Brasil, pois os grupos organizados têm o direito e o dever de se empenhar na defesa dos seus interesses ou das idéias que professam.

Cultura organizacional é o processo de interação, imitação e aprendizagem estabelecido entre a organização e seus públicos, podendo, portanto, ser considerada sinônimo de imagem institucional. Acerca desse assunto, julgue os itens subseqüentes.

- 95** Se cultura organizacional é um processo de interação entre públicos, e a comunicação integrada pressupõe não apenas um diálogo produtivo, mas um planejamento conjunto com esses públicos, então o processo de tomada de decisões deve incluir outras instâncias da empresa ou entidade, além daquelas vinculadas especificamente à comunicação e *marketing*.
- 96** É necessário articular as diversas mídias externas e internas e os diversos suportes da comunicação, para se evidenciar a sofisticação da tecnologia, o que irá permitir a mobilização de todos os atuantes no processo de estabelecimento da cultura organizacional.
- 97** A comunicação integrada é entendida como a junção da comunicação interna, da institucional, da mercadológica e da administrativa. Por meio dela é possível atingirem-se os objetivos estratégicos da organização, a solidificação de sua imagem institucional e, inclusive, a boa vontade de seus públicos de relacionamento.
- 98** A boa reputação de uma instituição desenvolve-se a partir da unicidade das práticas que modelam a sua identidade e que são mantidas ao longo do tempo. A sua construção decorre da qualidade dos relacionamentos mantidos pela organização com seus públicos e da forma como essa qualidade é percebida.

Considerando as práticas de cerimonial e protocolo, julgue os itens seguintes.

- 99** O cerimonial e protocolo regem as relações e a civilidade entre as autoridades constituídas nos âmbitos jurídico, militar, eclesiástico, diplomático e universitário, em todas as instâncias do poder público. No Brasil, são basicamente condutas norteadas por leis municipais, estaduais e federais que resguardam características culturais sob normas internacionais, mas que podem passar por transformações e ser atualizadas.
- 100** Cerimonial é um conjunto de formalidades ou regras que devem ser observadas e seguidas em ocasiões de festa, tanto na esfera pública quanto privada.
- 101** Protocolo é a etiqueta adotada na condução de uma solenidade, determinando normas de conduta dos governos e seus representantes em ocasiões oficiais ou particulares.
- 102** O Brasil, em regra, utiliza como ordem de precedência hierárquica, em seus eventos, a antiguidade, conforme norma vigente.

O relações públicas ou comunicador organizacional, de hoje e do futuro, precisa, em função dos novos desafios, dispor não apenas de conhecimentos e habilidades nas práticas profissionais, mas também de uma visão abrangente do mercado e do universo dos negócios. Mais do que um simples executor de tarefas, o comunicador empresarial deve ser um executivo, um gestor, capaz de planejar, estrategicamente, o esforço de comunicação da empresa ou entidade. Considerando o perfil desse profissional, julgue os itens que se seguem.

- 103** Em momento de mudanças e crises políticas na instituição, é importante que o relações públicas permita que os membros da assessoria e da direção dessa instituição dêem declarações públicas, considerando o relacionamento com os jornalistas na hora de comunicar.
- 104** As questões públicas que podem afetar o funcionamento da instituição ou os seus interesses estão relacionadas à política econômica e a ações sobre o mercado, assim como as ações políticas, sociais, internacionais.
- 105** As questões sociais, como, por exemplo, as relacionadas aos aspectos ergonômicos, são as que mais têm contribuído para o mau relacionamento da instituição com seu público.
- 106** É importante salientar que o profissional de relações públicas, ao mesmo tempo em que auxilia no processo de introdução da empresa no mundo globalizado, deve preocupar-se em manter a empresa vinculada ao âmbito local, engajada em campanhas comunitárias.
- 107** O profissional de relações públicas precisa estar atento à opinião pública, buscando informações que possam subsidiar a análise, o controle e a mensuração das ações praticadas pela instituição, pois são essas informações que irão modelar a imagem institucional. Para isso, pode-se utilizar a pesquisa exploratória como um importante método de coleta de dados.

A área de comunicação social ou de relações públicas pode contribuir para o enfrentamento de questões sociais que vêm afetando a saúde pública no Brasil. Para isso, o profissional dessa área pode utilizar

- 108** o *merchandising* social em televisão é uma ferramenta que não se limita a mostrar os problemas, mas enfatiza as alternativas de solução e indica estratégias de ação simples, eficazes e de fácil aplicação pelos telespectadores em seu cotidiano.
- 109** o horário gratuito de propaganda para promoção da imagem institucional, apresentando as diversas ações que vêm sendo realizadas pelos gestores da saúde no Brasil.
- 110** a sua relação com os veículos de comunicação, para que estes divulguem notícias sobre as ações realizadas pela instituição. Essas informações podem ser transmitidas, por exemplo, mediante *releases*, sugestão de pauta, entrevistas e eventos.

Com relação à conformação geopolítica global contemporânea, no marco das relações internacionais do fim da Guerra Fria e início do século XXI, julgue os itens que se seguem.

- 111** A emergência da Eurásia no cenário internacional, ancorada na retomada do poder global da Rússia e no crescimento econômico inédito do capitalismo chinês e indiano, sugere modificação no mapa geopolítico do século que se inicia.
- 112** A Europa, mesmo estruturada em torno de uma grande área de integração, enfrenta atualmente problemas de crescimento econômico modesto e problemas migratórios que põem em xeque seu universalismo e importância relativa nas relações internacionais do século XXI.
- 113** O PIB do continente africano vem crescendo em torno de 5% a 6% ao ano e tem despertado, nos últimos anos, grande interesse em capitalistas e em agências econômicas internacionais.
- 114** Para evitar tornar-se área indiferente para o mercado internacional e afirmar sua capacidade decisória no plano global, a América do Sul pôs em marcha programa de integração econômica e de construção de infra-estrutura.
- 115** Os Estados Unidos da América, estado capital ao entendimento das hierarquias internacionais depois do fim da Guerra Fria, segue sendo capaz de exercer hegemonia global sem contestação.

Energia, petróleo e gás são fatores que se entrelaçam de forma crescente na agenda das economias nacionais contemporâneas, com forte reverberação na conjuntura econômica de todo o mundo. A respeito desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 116** O petróleo e o gás, bases energéticas fósseis, têm vida útil definida e consensual entre os especialistas no assunto.
- 117** A disputa por recursos energéticos alimenta tensões intra e inter-estatais no mundo contemporâneo, como confirmado nos conflitos do Oriente Médio e da África.
- 118** A América Latina permanece ileso à politização da oferta e da exploração energética de petróleo e gás.
- 119** A substituição de fontes energéticas como o petróleo e o gás por fontes renováveis e limpas de energia é processo gradual, de formação de confiança e segurança na oferta e na estabilidade de preços.
- 120** Os preços atuais do petróleo no mercado internacional, considerados elevados pelos consumidores, não impactaram ainda as economias nacionais importadoras de petróleo.

