

TEXTO 1

Falar é como andar. Acontece naturalmente, da mesma forma, nas mesmas faixas etárias, em qualquer parte do planeta Terra, independentemente de raça, de cultura, de cor, de gênero e de ensino formal. Basta que sejamos seres humanos.

É mesmo fato que os homens se distinguem dos outros animais por andar sobre os dois pés, por dominar um sistema de comunicação duplamente articulado (com unidades sonoras e unidades significativas), denominado ‘língua natural’ ou ‘língua humana’, e por manifestar inteligência diferenciada que os habilita a criar extensões tecnológicas de todas as partes de seu corpo, até de seu cérebro, como a criação do computador. É fato também que não temos escolha: somos humanos, então falamos. Falamos porque internalizamos ou especializamos uma língua natural específica a partir do ambiente social em que nascemos e vivemos: o domínio de uma ou mais línguas humanas é uma capacidade específica da espécie humana. Nem sabemos ainda qual é o limite do número de línguas que podemos dominar. É fato, todavia, que com 3 anos de idade, qualquer criança de qualquer parte do mundo se comunica com estruturas lingüísticas complexas.

Mas as línguas humanas não são os únicos sistemas de comunicação existentes. Todos os animais conhecidos têm sistema de comunicação, alguns já bem registrados, como o das abelhas, o dos chimpanzés, o dos golfinhos. Ser capaz de se comunicar no interior da espécie e mesmo entre as espécies não significa ter uma língua humana. Os cães de estimação, por exemplo, têm grande capacidade de comunicação com os seres humanos, olho no olho, mas não são capazes de dominar uma língua humana.

As línguas humanas são, sem dúvida, excelentes instrumentos de comunicação, embora mal-entendidos entre os seres humanos sejam comuns, mesmo quando há domínio de uma mesma língua, de uma mesma variedade. As línguas humanas são, em verdade, mais do que excelentes instrumentos de comunicação. São, também, reflexo da cultura de um povo. São, além disso, parte da cultura de um povo. São ainda mais do que isso: são mecanismos de identidade. Um povo se individualiza, se afirma e é identificado em função de sua língua.

Por outro lado, podemos desempenhar um papel desumano por meio das línguas humanas, como o exercício do poder desmedido, a prática do preconceito lingüístico sem lei, que nos leva a subjugar o outro, a alijar o outro do processo produtivo, a diminuir a sua auto-estima, a fazer o outro se sentir incapaz, se sentir inferior, se sentir infeliz, tudo por meio de formas lingüísticas. As línguas humanas podem, sim, ser excelentes instrumentos, mas podem ser também perversos instrumentos de poder e de dominação, especialmente quando se naturalizam relações espúrias entre determinadas construções lingüísticas e as pessoas que as falam.

Scherre, Maria Marta P. In: **Doa-se lindos filhotes de poodle: variação lingüística, mídia e preconceito**. São Paulo: Parábola, 2005, p.9-10. Adaptado.

QUESTÃO 01

Identifique a alternativa na qual a idéia apresentada **não** está em consonância com o texto 1.

- A) O domínio de uma língua natural se constitui como um dos fatores distintivos entre os homens e os outros animais.
- B) Nossa habilidade de falar advém da natural internalização de uma língua específica, que ocorre pelo convívio social.
- C) Além dos seres humanos, outros animais também apresentam sistemas de comunicação, alguns dos quais já são bastante estudados pelo homem.
- D) Mal-entendidos entre os seres humanos resultam, principalmente, de divergências entre as variedades lingüísticas que cada um domina.
- E) Conquanto as línguas humanas sejam poderosos instrumentos de comunicação, elas também podem ser instrumentos cruéis de poder e de dominação.

QUESTÃO 02

O texto 1 defende que as línguas humanas:

- 1. são provas da capacidade tecnológica dos seres humanos, manifestações de sua inteligência diferenciada.
- 2. configuram-se como um sistema duplamente articulado.
- 3. são o meio exclusivo pelo qual pode haver comunicação entre os seres vivos.
- 4. promovem a individualização, a afirmação e a identificação de um determinado povo.

Estão **corretas**:

- A) 1, 3 e 4, apenas.
- B) 2 e 4, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

QUESTÃO 03

Sobre o preconceito lingüístico, a autora do texto 1 afirma que ele:

- A) se dá entre pessoas de auto-estima baixa.
- B) ocorre quando não há domínio de uma mesma variedade.
- C) promove a participação do outro no processo produtivo.
- D) é comum quando ocorrem mal-entendidos entre os seres humanos.
- E) representa, também, uma das formas de dominação.

QUESTÃO 04

No que se refere a alguns elementos lingüísticos utilizados no texto 1, analise as afirmações a seguir.

1. No trecho: "... por dominar um sistema de comunicação duplamente articulado (com unidades sonoras e unidades significativas), denominado 'língua natural' ou 'língua humana'..." os parênteses foram utilizados para demarcar uma explicação.
2. "Por outro lado, podemos desempenhar um papel desumano por meio das línguas humanas...". Nesse trecho, a expressão destacada indica a introdução de uma retificação.
3. "É fato também que não temos escolha: somos humanos, então falamos." Nesse trecho, bem como ao longo do texto 1, o uso da primeira pessoa do plural indica multiplicidade de autoria.
4. "... especialmente quando se naturalizam relações espúrias entre determinadas construções lingüísticas e as pessoas que as falam." – Nesse trecho, o pronome sublinhado refere-se a 'construções lingüísticas'.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 2, 3 e 4, apenas.
- C) 1 e 4, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 4, apenas.

QUESTÃO 05

Observe a forma verbal destacada, no trecho: "Basta que sejamos seres humanos." O verbo também está corretamente conjugado na alternativa:

- A) Basta que quisermos parecer humanos.
- B) Basta que venhamos a ser como os seres humanos.
- C) Basta que teremos características de seres humanos.
- D) Basta que dizemos a verdade aos seres humanos.
- E) Basta que fizemos tudo como os seres humanos.

QUESTÃO 06

No trecho: "... especialmente quando se naturalizam relações espúrias entre determinadas construções lingüísticas e as pessoas que as falam.", devemos entender que 'relações espúrias' são:

- A) relações que não são legítimas.
- B) relações que ofendem as pessoas.
- C) relações que causam vergonha.
- D) relações autorizadas pela gramática.
- E) relações que causam estranheza.

TEXTO 2

Lutar com palavras
é a luta mais vã.
Entanto lutamos
mal rompe a manhã.
São muitas, eu pouco.
Algumas, tão fortes
como o javali.
Não me julgo louco.
Se o fosse, teria
poder de encantá-las.

Carlos Drummond de Andrade.
Poesia completa e prosa. Rio de Janeiro: José Aguilar, 1973.

TEXTO 3

Todos aqueles que ainda têm a ousadia de falar e escrever acreditam, ainda que de forma tênue, que o seu falar faz uma diferença. Isso é de crucial importância para o educador, e dessa crença depende o seu sono e o seu acordar. Porque, com que instrumentos trabalha o educador? Com a palavra. O educador fala. Mesmo quando o seu trabalho inclui as mãos, todos os seus gestos são acompanhados de palavras. São as palavras que orientam as mãos e os olhos.

Rubem Alves. **Conversas com quem gosta de ensinar.** Campinas, SP: Papyrus, 2000, p.35. Adaptado.

QUESTÃO 07

No que se refere aos temas abordados nos textos 2 e 3, analise as afirmações abaixo.

1. ambos abordam o mesmo tema: o papel fundamental da palavra no cotidiano das pessoas.
2. embora apresentem diferentes enfoques em relação ao tema, são semelhantes no que se refere aos aspectos formais de sua composição.
3. em ambos, trata-se da relação entre os homens e as palavras: no texto 2, essa relação é apresentada como conflituosa; no texto 3, como uma relação de cumplicidade.

Está(ao) correta(s):

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

QUESTÃO 08

Em relação ao texto 2, assinale a alternativa que apresenta a correta relação semântica.

- A) Lutar com palavras / é a luta mais vã./ Entanto lutamos (conclusão)
- B) Entanto lutamos / mal rompe a manhã. (tempo)
- C) Algumas, tão fortes / como o javali. (conformidade)
- D) São muitas, eu pouco. / Algumas, tão fortes (comparação)
- E) Se o fosse, teria / poder de encantá-las. (causa)

QUESTÃO 09

Sobre a concordância (nominal e verbal), analise as afirmações a seguir, referentes ao texto 3.

- 1. No trecho: “Todos aqueles que ainda têm a ousadia de falar e escrever...”, o verbo destacado está no plural, concordando com o seu sujeito. No singular, esse verbo seria grafado como ‘*tem*’.
- 2. O trecho: “... e dessa crença depende o seu sono e o seu acordar.” exemplifica um caso em que o sujeito é composto. Apesar disso, o verbo está no singular porque concorda com o elemento mais próximo (‘*o seu sono*’).
- 3. No trecho: “Porque, com que instrumentos trabalha o educador?”, o verbo destacado poderia estar no plural, concordando com ‘*instrumentos*’.
- 4. No trecho: “São as palavras que orientam as mãos e os olhos.”, o verbo destacado pode, também, concordar com o termo antecedente (‘*que*’); nesse caso, estaria no singular.

Estão corretas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 3 e 4, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.
- E) 1 e 3, apenas.

TEXTO 4



QUESTÃO 10

Em relação à definição de pronome, a resposta do garoto, no último quadrinho, revela:

- A) crédito incondicional, devido à confiabilidade da fonte.
- B) rejeição total, apesar da seriedade da resposta.
- C) aceitação, embora com descrença.
- D) negação, em detrimento da certeza do amigo.
- E) admiração, motivada pela sabedoria do amigo.

QUESTÃO 11

Leia atentamente as questões que se seguem:

“A imagem de uma empresa constitui um dos seus patrimônios mais valiosos” (Publifolha, 2001).

Pertinente a Relações Públicas é correto afirmar que:

- I - As Relações Públicas compreendem o modo como as mensagens são passadas entre a empresa e os consumidores.
- II - Cabe ao profissional de Relações Públicas cuidar da imagem pública da empresa.
- III - As Relações Públicas reúnem um conjunto de habilidades e estratégias que fortalecem a imagem de uma empresa.
- IV - O bom uso das Relações Públicas intensifica as relações da empresa com seu público.

Estão **corretas**:

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

QUESTÃO 12

“Relações Públicas é um fenômeno e uma necessidade dos nossos tempos. Foi criada pelas forças que aumentaram o ritmo do mundo, colocando as pessoas em muitos grupos diversificados, todos buscando objetivos diferentes, mas, no entanto, precisando trabalhar juntas no sentido de obter vantagens e progresso comuns” (Lesly, 2002).

Sobre o papel específico de Relações Públicas é correto afirmar que:

- I - crescentemente, a estabilidade de nossa sociedade depende de se colocar, em equilíbrio, as forças sociais, políticas e culturais, todas determinadas por atitudes grupais.
- II - Os profissionais de Relações Públicas têm um papel intermediário, fixado entre seus clientes/empregadores e seus públicos, entretanto não há necessidade de estar sintonizados no pensamento e nas necessidades da organização.
- III - O papel dos profissionais de Relações Públicas é o de aplicar a orientação, voltada também ao cliente, acrescida de habilidades particulares, para interpretar o direcionamento de atitudes.

Está (ão) **correta (s)**:

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

QUESTÃO 13

Nas sociedades modernas, o Marketing constitui-se num importante capítulo no gerenciamento das atividades humanas. Com a evolução nas relações de troca entre os indivíduos e todo um processo de desenvolvimento dos mecanismos e sistemas comerciais, chegamos ao que hoje se denomina “sociedade afluyente” (Kunsch, 2001).

A autora se refere ao termo sublinhado como sendo:

- A) Uma sociedade com uma parcela importante de sua população detendo um poder de consumo relevante, um poder aquisitivo maior que o necessário para a sua sobrevivência.
- B) Sociedade comunista influente.
- C) Sociedade que se reúne para traçar estratégias de expansão de interesses.
- D) Sociedade de empresas de pequeno porte, porém, em expansão.
- E) Sociedade que reúne estagiários de Relações Públicas, geralmente sem nenhum tipo de orientação, que organizam eventos.

QUESTÃO 14

Relacione as colunas de acordo com o significado dos termos correntes em Relações Públicas:

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Propaganda | () intercâmbio de informações |
| 2. Comunicação | () criação e emissão de notícias de acontecimentos de caráter temporário |
| 3. Gerenciamento de conflitos | () sistemática identificação e ações relativas a políticas sobre assuntos que preocupam uma organização |
| 4. Assessoria de imprensa | () disseminação, através dos meios de comunicação, de mensagens propositalmente planejadas e que têm por objetivo favorecer interesses particulares, sem pagamento específico |

A seqüência **correta** é:

- A) 1, 2, 3, 4
- B) 2, 4, 3, 1
- C) 2, 1, 3, 4
- D) 2, 4, 1, 3
- E) 3, 4, 1, 2

QUESTÃO 15

“As organizações modernas assumem novas posturas na sociedade atual... e, nesse contexto, a atuação de Relações Públicas será fundamental, pois caberá a essa atividade a função de abrir canais de diálogo com os diferentes segmentos da sociedade, administrando estrategicamente a comunicação” (Kunsch, 2001).

Além da comunicação, quais as outras habilidades do Relações Públicas?

- I - Administração da sua imagem corporativa
- II - Atendimento ao cliente
- III - Aplicações financeiras
- IV - Planejamento de campanhas
- V - Conserto de equipamentos
- VI - Organização de Eventos
- VII - Administração de crises

Assinale a opção que se refere às respostas **corretas**:

- A) I, II, VII apenas
- B) II, III, VII apenas
- C) I, II, IV, VI, VII apenas
- D) II, III, IV apenas
- E) I, II, III, IV, V, VI e VII

QUESTÃO 16

Atualmente, “Relações Públicas envolve a completa análise e compreensão dos fatores que influenciam as atitudes das pessoas em relação a uma organização” (Lesly, 2002).

Com relação às fases de Relações Públicas, correlacione as colunas:

- | | |
|----------------|---|
| I - 1ª fase | () respostas, avaliações e ajustes |
| II - 2ª fase | () antecipação dos problemas potenciais, necessidades e oportunidades |
| III - 3ª fase | () determinação de atitude de qualquer grupo em relação à organização |
| IV - 4ª fase | () Planejamento dos meios de melhorar a atitude de um grupo |
| V - 5ª fase | () Análise do clima geral de atitude e a relação da organização com seu universo |
| VI - 6ª fase | () Análise do estado das opiniões |
| VII - 7ª fase | () Formulação de políticas |
| VIII - 8ª fase | () Execução das atividades planejadas |

A seqüência **correta** é:

- A) VII, V, III, I, II, VI, IV, VIII
- B) VI, VIII, IV, II, I, V, VII, III
- C) III, V, VII, I, I, VI, VIII, IV
- D) I, VIII, IV, II, VI, III, V, VII
- E) VIII, IV, II, VI, I, III, V, VII

QUESTÃO 17

Sobre Relações Públicas e Marketing é **correto** afirmar:

- A) Em empresas de médio e grande portes não é uma prática freqüente a contratação de consultoria externa de Marketing.
- B) De acordo com a evolução dos mercados e das demandas empresariais, pode-se considerar Marketing não apenas como um conjunto de atividades que visam ao mercado, mas, essencialmente, como uma filosofia empresarial que, uma vez implantada, atua como fator diferencial mercadológico.
- C) Todas as empresas, sem exceção, que começam a se desenvolver, criam um departamento de Marketing precedido de estudo criterioso da viabilidade da idéia, bem como das funções específicas do setor dentro da estrutura organizacional.
- D) Um Relações Públicas necessita ter conhecimento de como se prepara um **press release**, que é definido no mundo empresarial como “utilização adequada em benefício das organizações de um adendo especial”.
- E) Em caso de campanha ou lançamento de novo produto não há necessidade de haver um kit para a imprensa, pois as notícias serão dadas na ocasião pelo profissional de Relações Públicas.

QUESTÃO 18

Nos anos contemporâneos a gerência de crises aparece como uma preocupação constante das empresas. No que concerne a este assunto, pode-se afirmar que a alternativa **correta** é:

- A) Crise é uma ocorrência súbita, geralmente inesperada e que requer uma atenção imediata.
- B) Emergência é um item em disputa, que surge e mostra sinais de que se pode transformar numa disputa, que envolve pontos de vista diferentes entre adversários.
- C) Assunto público é o estágio no qual acontecimentos futuros que afetam uma pessoa ou organização será determinado.
- D) Identificar um problema dentro da categoria errada pode levar a se fazer planos incorretos e conduzir a programas ineficazes.
- E) Dissidentes e ativistas são pessoas que sempre propõem algo no qual acreditam.

QUESTÃO 19

Desenvolver um programa eficaz exige abordar-se a estrutura de várias direções (Lesly, 2002). Entende-se que o exemplo da organização dos assuntos públicos por tópicos encontra-se no item:

- A) Estratégico, emergente, existente.
- B) Processo, possibilidade, oponentes, resultados.
- C) Funções, linha de compreensão, comunidade e negócios.
- D) Reputação por acurácia e justiça, posição de grupos ativistas, discussões significativas.
- E) Meio ambiente, meio social e cultural, meio tecnológico, meio político, meio econômico.

QUESTÃO 20

A mensagem bem planejada e estruturada e a escolha adequada do veículo de comunicação dirigida proporcionarão um feedback mais rápido da situação (Ferreira, 2001). De acordo com o autor, consideram-se veículos auxiliares:

- A) Congressos, convenções e conferências.
- B) Telefones e auto-falantes.
- C) Recursos visuais, auditivos e audiovisuais.
- D) Correspondências e mala direta.
- E) Relatório e periódicos da empresa.

QUESTÃO 21

“Os empregados constituem naturalmente o corpo mais importante de embaixadores da boa vontade de uma organização” (Andrade, 2003). Essa afirmação é referente a:

- A) Relações com o público em geral.
- B) Relações com a imprensa.
- C) Relações com o público interno.
- D) Relações com a comunidade.
- E) Relação com os órgãos públicos.

QUESTÃO 22

“Diversos processos podem ser usados para adquirir a confiança e a compreensão dos funcionários da empresa, porém, o mais importante é o de saber ouvir” (Andrade, 2003). O profissional específico para esta atividade é:

- A) Administrador.
- B) Contador.
- C) Relações Públicas.
- D) Psicólogo.
- E) Ombudsman.

QUESTÃO 23

É procedimento normal de algumas empresas, ao receberem um funcionário novo, adotar a política de socialização deles com o restante dos colegas. Nesta ocasião o novato recebe as informações e normas, por escrito, num documento chamado:

- A) Manual do funcionário.
- B) Diário do Relações Públicas.
- C) Mensagens diárias.
- D) Dicionário comercial.
- E) Manual de opções.

QUESTÃO 24

Leia atentamente o texto abaixo e marque a alternativa correta:

Cabe ao profissional de Relações Públicas estimular e facilitar a comunicação em ambos os sentidos, procurando ativar e manter a compreensão e a confiança que devem reinar em toda a organização (Andrade, 2003).

Estamos falando especificamente do profissional de Relações Públicas como:

- A) Agente comprador
- B) Agente Catalisador
- C) Profissional de aceitação pública
- D) Contribuinte do processo organizacional
- E) Receptor de qualificação documental

QUESTÃO 25

Fazem parte do público externo à empresa e têm, entretanto, laços com ela, além de interesses comuns em particular. Distribuidores e representantes devem ser considerados membros da família empresarial do fabricante. Estamos falando especificamente sobre:

- A) Os funcionários
- B) A empresa
- C) A comunidade
- D) O público misto
- E) Os órgãos públicos

QUESTÃO 26

Essas relações têm a função de adquirir e manter a confiança dos dirigentes e colaboradores dos diversos órgãos de divulgação, confiança que se firma pela utilização de noticiário proveniente de uma instituição pública ou privada (Andrade, 2003). Fala-se das relações com:

- A) Os investidores
- B) A comunidade
- C) A imprensa em geral
- D) Os acionistas
- E) Os funcionários

QUESTÃO 27

Preocupação com os ruídos das máquinas incomodando alguns moradores circunvizinhos é característica das Relações com:

- A) A comunidade.
- B) Os investidores.
- C) A imprensa.
- D) Os funcionários.
- E) As escolas.

QUESTÃO 28

Existe uma necessidade social de se estabelecer relação entre as empresas e este público específico, por representarem, juntamente com suas famílias cerca de ¼ da população de cada país. É um público considerável, que não pode ser ignorado, que indica o único caminho exato para o progresso dos povos (Andrade, 2003). Estamos falando sobre Relações Públicas e:

- A) os acionistas
- B) as escolas
- C) a comunidade
- D) os funcionários
- E) os investidores

QUESTÃO 29

A atividade humana não poderia progredir se os homens não pudessem se comunicar entre si, partilhar suas experiências e trocar idéias sobre assuntos de interesse em comum. Desse modo, aqueles que se ocupam do mesmo ramo de negócio não podem deixar de ter contatos permanentes sob o risco de estagnação, por carência do intercâmbio de informações, necessário ao desenvolvimento de cada um. Fala-se sobre Relações Públicas e:

- A) as escolas
- B) os investidores
- C) a imprensa
- D) os concorrentes
- E) os funcionários

QUESTÃO 30

Para as organizações privadas o público governamental é constituído de representantes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, desde os altos cargos até as mais humildes funções públicas, nas esferas federal e municipal, incluindo-se também os funcionários das autarquias e paraestatais (Andrade, 2003). Por esta afirmação, o autor trata das Relações Públicas com:

- A) os acionistas
- B) os empresários
- C) os consumidores
- D) as comunidades
- E) os poderes públicos

QUESTÃO 31

Este profissional lida com o clima organizacional, imagem da empresa, construção de relações positivas com públicos específicos, e pode argumentar de forma solidamente embasada, a fim de obter respaldo para o que se propõe a realizar (Polignaro, 2001). Fala-se do:

- A) Médico
- B) Engenheiro
- C) Tecnocrata
- D) Burocrata
- E) Relações Públicas

QUESTÃO 32

Use V (se for verdadeiro) e F (se for falso):

- () Capital e tecnologia são importantes e parecem adquirir cada vez mais importância, mas nada valem sem as pessoas que as utilizam e viabilizam.
- () A administração das organizações é, na sua essência, uma ampla gama de relação entre as pessoas, o que significa comunicação.
- () O profissional de RP se depara com um Brasil contemporâneo, visualizado num panorama estável, sem grandes especificidades nesta área.
- () Marketing, Relações Públicas e as outras áreas devem ter seus objetivos centrados em determinados segmentos do público, condição necessária para que cumpram, de forma adequada, suas funções em prol do desenvolvimento da organização.

A seqüência **correta** está na opção.

- A) V, V, F, V.
- B) V, V, V, V.
- C) F, V, V, F.
- D) F, F, V, V.
- E) V, F, V, F.

QUESTÃO 33

Leia com atenção este trecho sobre Relações Públicas de resultados:

“Cada segmento da sociedade deve assumir compromissos definitivos com o sistema produtivo e o desenvolvimento econômico...”

Assinale a alternativa que completa plenamente a idéia acima:

- A) É necessário analisar a fonte da queixa e a natureza das pessoas que a fazem.
- B) A importância de se estar em bons termos com fornecedores de suprimento é demonstrada durante grandes greves, quando materiais são escassos.
- C) Para isso, nos planos políticos, institucional e profissional, será necessário adotar postura e visões ao mesmo tempo diferenciadas e sinergizadas.
- D) Na maior parte dos casos, as atitudes do governo são baseadas no que ele sabe e ouve sobre a empresa. A solidez das relações públicas de uma empresa geralmente é o que determina suas relações com dirigentes de órgãos públicos.
- E) Antecipar-se a essa transformação e torná-lo inócuo, senão menos agressivo, é crescentemente uma função de análise e ação de RP.

QUESTÃO 34

Leia atentamente as questões abaixo:

Ao atuar para organizações *business-to-business*, o profissional de _____, precisa mapear _____ envolvidas e, dentro de um enfoque empático, compreender quais são _____ dos empresários quanto à organização que dirigem. É preciso checar qual seu entendimento sobre o _____ que as atividades de Relações Públicas podem agregar aos seus resultados de _____.”(Kunshch,2001).

Assinale a opção que preenche as lacunas corretamente:

- A) Tecnologia, as particularidades, as necessidades, cálculo, negócios.
- B) Relações Públicas, as particularidades, as expectativas, valor, negócios.
- C) Relações Públicas, as necessidades, as expectativas, quadro, valores.
- D) Eventos, festividades, os custos, cálculo, negócios.
- E) Relações Públicas, relações, atividades, exemplo, investimento.

QUESTÃO 35

“Em _____ você pode escolher suas _____ e os seus veículos. Mas sua mensagem, quando emitida, pode encontrar o _____ que o público muitas vezes não tem em relação a mensagens _____. Leitores e espectadores procuram pelas _____ e não pela publicidade. Com a _____ você pode fazer parte das notícias” (Lesly, 2002).

A Alternativa que contém o correto preenchimento das lacunas é:

- A) publicidade, mensagens, ceticismo, pagas, notícias, propaganda.
- B) propaganda, mensagens, ceticismo, pagas, novidades, publicidade.
- C) publicidade, idéias, ódio, gratuitas, notícias, comunicação.
- D) propaganda, idéias, pessimismo, gratuitas, idéias, comunicação.
- E) comunicação, idéias, ceticismo, novas, idéias, comunicação.

QUESTÃO 36

Toda empresa ou organização já nasce com determinadas definições _____ provenientes do seu fundador. A ética empresarial, num sentido mais amplo, representa a definição clara de _____ adequadas pela empresa e por seus dirigentes, e, embora baseada em conceitos _____, distingue-se destes pela sua característica mais _____ (Humberg, 2001).

A opção que preenche corretamente as lacunas é:

- A) severas, ações, legais, influente.
- B) normais, idéias, corretos, usada.
- C) instrumentais, normas, morais, organizada.
- D) éticas, filosofias, definidos, disciplinada.
- E) éticas, posturas, morais, utilitária.

QUESTÃO 37

Para a ocorrência do processo comunicacional, há uma série de condições e circunstâncias.

Marque a opção que indica três condições e circunstâncias deste processo.

- A) Aceitação de compensação, posições conflitantes e habilidades do comunicador.
- B) Habilidade do comunicador, aceitação de compra de ações e posição no mercado consumidor.
- C) Predisposição do receptor visado, necessidades básicas de cada indivíduo, a habilidade e experiência do comunicador.
- D) Manutenção da integridade dos canais de comunicação, posições conflitantes, localização empresarial.
- E) Recomposição de empresa especializada, aceitação de compensação, necessidade básicas de cada indivíduo.

QUESTÃO 38

Sua exigência pela sociedade vem ocorrendo em todos os países, de forma crescente, a partir do ano 70. Provocada inicialmente por fatos isolados, essa exigência se vem generalizando para os comportamentos pessoais, empresariais e profissionais. As pressões por um comportamento baseado nela, afastou governantes e causa repúdio eleitoral para candidatos de comportamento duvidoso (Humberg, 2002).

Falamos da:

- A) ética.
- B) organização.
- C) subordinação.
- D) determinação.
- E) disciplina.

QUESTÃO 39

A coordenação é, por excelência, um problema de organização. A partir do princípio fundamental da administração é que a habilidade do profissional de Relações Públicas se faz presente, não só sob o aspecto de economia eficiente do seu trabalho, como também sob o prisma de desenvolvimento, controle e atuação de toda a equipe necessária à execução da comunidade (Ferreira, 2001).

São funções da Administração:

- A) coordenar, especializar, pontuar e desenvolver.
- B) planejar, organizar, dirigir e controlar.
- C) praticar, sugerir, dirigir e coordenar.
- D) planejar, especializar, controlar e desenvolver.
- E) organizar, dirigir, controlar e pontuar.

QUESTÃO 40

Baseando-se em mercado de trabalho para Relações Públicas, relacione as colunas:

- | | | |
|---|-----|--|
| 1. missão | () | Definição de como a organização quer ser vista pelo público. |
| 2. definição estratégica de conceito organizacional | () | Foco para contribuição da organização na qualidade de vida as comunidades em que atua. |
| 3. mensagens preferenciais | () | Frases que vão estar presentes em todos os pronunciamentos públicos, peças institucionais e promocionais da organização. |
| 4. responsabilidade social | () | Função que a organização deseja desempenhar na sociedade, seu caráter, sua natureza claramente definidos. |

A seqüência correta está na opção:

- A) 2, 3, 1, 4.
- B) 4, 3, 1, 4.
- C) 1, 2, 3, 4.
- D) 2, 4, 3, 1.
- E) 4, 3, 2, 1.

QUESTÃO 41

Para fundamentar todo o processo de comunicação, inclusive o promocional, haverá necessidade de integração de todas as áreas da organização em torno da visão institucional. Trata-se fundamentalmente:

- A) do comportamento mercadológico.
- B) da definição estratégica do conceito organizacional.
- C) da capacitação gerencial.
- D) da comunicação no mercado de trabalho do Relator Público.
- E) da multidisciplinaridade da comunicação.

QUESTÃO 42

É definida como uma atividade global, multidisciplinar, com objetivos específicos, que visa a estabelecer um nível de informação estável e criar um conceito próprio para a empresa, do qual ela irá usufruir no mercado (Schmidt, 2001). O autor se refere à (ao):

- A) jogo administrativo.
- B) inquérito administrativo.
- C) comunicação empresarial.
- D) inquérito empresarial.
- E) evento interdepartamental.

QUESTÃO 43

Excelente meio de comunicação, criado com um objetivo específico, planejado institucionalmente, com previsão de número de exemplares e serve de veículo das informações da empresa para os funcionários. Fala-se de:

- A) Endomarketing.
- B) Aumento salarial.
- C) Jornal interno.
- D) Divulgação.
- E) Departamentalização.

QUESTÃO 44

São programas de reestruturação internos:

- A) Reengenharias.
- B) Custos.
- C) Benefícios.
- D) Coincidências.
- E) Conhecimento humano.

QUESTÃO 45

Visando ao melhor atendimento do público consumidor, as organizações possuem centrais de atendimento. A tipologia dessas centrais encontra-se na opção:

- A) Defensiva, ativa e interativa.
- B) Defensiva, agressiva, catalisadora.
- C) Ativa, passiva, padronizada.
- D) Ativa, passiva, moderada.
- E) Defensiva, ativa, agressiva.

QUESTÃO 46

Marque a alternativa que contém os pilares para a montagem de uma central de atendimento:

- A) bom sistema de telefonia e bom apoio de informática, apenas.
- B) bom sistema de telefonia, bom método de atuação e boa equipe, apenas.
- C) bom sistema de telefonia e com método de atuação, apenas
- D) boa equipe e bom sistema de telefonia, apenas.
- E) bom sistema de telefonia, bom método de atuação, bom apoio de informática, boa equipe.

QUESTÃO 47

A alternativa que contém a classificação da atuação da instituição do *ombudsman* é:

- A) reativa, pró-ativa, comercial.
- B) reativa, ativa, pró-ativa e interativa.
- C) ativa, passiva, pró-ativa.
- D) comercial, pró-ativa, emocional.
- E) comercial, pró-ativa, passiva.

QUESTÃO 48

São funções do assessor de imprensa as seguintes atividades:

- 1. apurar a informação a ser divulgada.
- 2. gerar informação competente.
- 3. segmentar a informação.
- 4. diversificar as informações para a imprensa.
- 5. acompanhar a publicação da notícia.

Estão **corretas**:

- A) 1, 2, 3, 4 apenas.
- B) 1, 3, 4, 5 apenas.
- C) 2, 3, 4, 5 apenas.
- D) 1, 2, 3, 4 e 5.
- E) 1, 3, 4 apenas.

QUESTÃO 49

São passos de um plano básico de ação que uma empresa deve adotar quando em crise:

- 1. prever e identificar possíveis problemas.
- 2. dispor de interlocutores competentes.
- 3. viabilizar ações rápidas.
- 4. realizar simulações.
- 5. avançar na prestação de serviços.

Estão **corretas**:

- A) 1, 2, 3, 4 e 5.
- B) 1, 2, 3 apenas.
- C) 1, 2, 4 apenas.
- D) 1, 3, 4, 5 apenas.
- E) 1, 2, 3, 4 apenas.

QUESTÃO 50

São diretrizes que um Relações Públicas deve considerar para um programa de informação e orientação comunitária:

- A) Avanço nas negociações e continuidade.
- B) Tratamento personalizado e pigmentação.
- C) Agilidade, continuidade e permanência.
- D) Organização comunitária e permanência.
- E) Tecnologia da informação e aquisição mortuária.