

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir, intitulado “O Evangelho segundo Hollywood”, para responder às questões **01** e **02**, que a ele se referem:

Foi-se o tempo em que um encontro de catequese se resumia a uma aula baseada na Bíblia e em livros didáticos. Para atrair a atenção dos jovens, acostumados com o dinamismo das novas mídias, vale até usar o bruxinho Harry Potter – protagonista da série exibida nas aulas. Outros filmes, como *Senhor dos Anéis* e *A bússola de ouro*, já condenados por católicos e protestantes pelo conteúdo “ocultista”, entram no discurso religioso como aliados no processo de aprendizado da chamada moral cristã. “Esses filmes serão vistos de qualquer forma fora da Igreja. É melhor que nós façamos os contrapontos”, defende o padre Luiz Alves de Lima, assessor da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB).

O sobrenatural é contrário aos princípios da Igreja, mas, em vez de criticar as obras cinematográficas que o retratam, os catequistas utilizam esses filmes para expor as contradições humanas e ilustrar os ensinamentos bíblicos. “Funciona bem melhor do que atizar a curiosidade dos jovens com a proibição”, acredita o teólogo e escritor paulista Sérgio Fernandes. O padre Paulo Dalla Dea, teólogo e pároco da Diocese de São Carlos, no interior de São Paulo, encontrou em filmes como *Homem-Aranha 3* uma oportunidade para falar de ética. Já na trilogia *Senhor dos Anéis* percebeu uma referência à retirada dos hebreus do Egito por Moisés, numa cena de perseguição em que as águas eliminam cavaleiros do mal. Em *As Crônicas de Nárnia: o leão, a feiticeira e o guarda-roupa*, o leão Aslan é a metáfora perfeita de Jesus Cristo, com direito a sacrifício e ressurreição no final. “Em vez de partir da Bíblia para o cotidiano, faço o contrário. Proponho filmes que eles já assistiram para falar de aspectos que talvez não tenham percebido”, diz o padre.

Embora bem sucedida, a inclusão de recursos da mídia na catequese ainda é iniciativa isolada. “O processo de adaptação às novas linguagens estar sendo lento”, admite o padre Luiz Lima, da CNBB. Mas pode ser uma trilha a ser seguida no futuro, sobretudo uma forma de aproximar o jovem do catolicismo: “A Igreja, que não se moderniza, morre. É preciso manter os princípios, mas perceber que o mundo muda”, diz Israel Néri, presidente da Sociedade de Catequistas Latino-Americanos. (Revista Istoé, n.º 2011, de 22/10/2008, p. 74-75. Texto adaptado.)

**01.** Leia as afirmativas a seguir, feitas sobre ideias e fenômenos linguísticos constantes do texto:

- I. A ideia principal do texto é a de que certos filmes, feitos com intenção profana, terminam por auxiliar, contraditoriamente, os ideais cristãos.
- II. Em “Proponho filmes que eles já assistiram para falar de aspectos que talvez não tenham percebido”, a regência necessita ser alterada.
- III. Outra ideia do texto é que a sociedade mudou e, por isso, a Bíblia pode ser auxiliada por outros recursos, a fim de evangelizar os jovens.
- IV. O verbo não se encontra corretamente conjugado na seguinte passagem: “O processo de adaptação às novas linguagens estar sendo lento”.

V. Outra ideia veiculada é de que não adianta proibir as coisas; pelo contrário, é com a permissão ao acesso a filmes profanos que vem a crença no cristianismo.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente as afirmativas I, II e V estão corretas
- b) Somente as afirmativas I, III e IV estão corretas
- c) Somente as afirmativas I, III e V estão corretas
- d) Somente as afirmativas II, III e IV estão corretas
- e) Somente as afirmativas II, IV e V estão corretas

**02.** Assinale a alternativa em que a pontuação, considerando o sentido do texto, está **INCORRETA**, devido à ausência ou à colocação de vírgula(s):

- a) Embora bem sucedida, a inclusão de recursos da mídia na catequese ainda é iniciativa isolada.
- b) A Igreja, que não se moderniza, morre.
- c) O padre Paulo Dalla Dea, teólogo e pároco da Diocese de São Carlos, no interior de São Paulo, encontrou em filmes como *Homem-Aranha 3* uma oportunidade para falar de ética.
- d) Foi-se o tempo em que um encontro de catequese se resumia a uma aula baseada na Bíblia e em livros didáticos.
- e) Em vez de partir da Bíblia para o cotidiano, faço o contrário.

**03.** Assinale a alternativa em que o espaço em branco deve ser preenchido pelo primeiro homônimo ou parônimo colocado entre parênteses:

- a) Muitos motoristas continuam a \_\_\_\_\_ as leis do trânsito, quando deveriam estar na cadeia (infligir, infringir)
- b) O nutricionista prescreveu para mim uma rigorosa dieta à base de verduras e legumes (proscreeu / prescreveu)
- c) Ele tocou violino tão bem, na noite de ontem, que ficamos com a impressão de que \_\_\_\_\_ a música celeste (consertava / concertava)
- d) Por mais que me esforce, não consigo \_\_\_\_\_ certos conceitos da Física, como a teoria das cordas, por exemplo (absolver, absorver)
- e) Decorridos mais de dez anos, observa-se que as pesquisas sobre células-tronco ainda estão muito \_\_\_\_\_ (incipientes / insipientes)

**04.** Observe os pares de frases abaixo; em seguida, assinale a alternativa que contém o par em que, graças ao uso do antônimo correspondente, a segunda expressa sentido diametralmente oposto ao da primeira:

- a) As compras de Natal foram feitas com azáfama  
As compras de Natal foram feitas com pachorra
- b) Hoje eu amanheci bem de saúde  
Hoje eu amanheci mau de saúde
- c) O corpo de certos moluscos marinhos é diáfano  
O corpo de certos moluscos marinhos é translúcido
- d) Senti que houve progressão nos meus estudos de francês  
Senti que houve digressão nos meus estudos de francês
- e) Pedro mostra-se intrépido como mergulhador  
Pedro mostra-se destemido como mergulhador

05. Assinale a alternativa que apresenta pontuação **INCORRETA**:

- a) Na sociedade rural dos tempos coloniais, o aristocrata morava em sua fazenda, cercado de filhos e filhas casados e dos netos, de alguns parentes distantes, que dele dependiam, e de escravos – todos, por assim dizer, membros da família.
- b) Mesmo em qualquer pequena cidade do Nordeste, a ocupação de uma pessoa – segundo afirmam pesquisadores – é indicação de sua classe social; por isso, a emancipação do trabalho braçal constitui um símbolo particularmente importante de alta posição social.
- c) Se o trabalho braçal não é aceito pelas classes média e alta da sociedade, paciência; mas o certo é que ele ainda é um valor social importante, ou melhor, indispensável para o funcionamento do mundo.
- d) No Brasil dos tempos coloniais, o amor era diferente: os casamentos constituíam alianças entre as grandes famílias, sendo frequentes os matrimônios entre primos-irmãos ou entre tios e sobrinhas, a fim de evitar a dispersão do patrimônio.
- e) O esforço físico no século passado, era apanágio exclusivo da casta de peões-escravos e dos recém-alforriados, e mesmo depois da libertação, o trabalho braçal continuou a ser um símbolo de baixa posição social.

06. Leia o texto a seguir:

O gato olhava para a comida que eu despejava no prato. O cachorro me dirigia uns olhos suplicantes. A tartaruga, sem alface no seu tanque, parecia também esperar por comida. Todos os animais da casa deviam estar famintos.

A palavra em destaque no texto está a serviço de um mecanismo de coesão intitulado:

- a) eclipse
- b) hiponímia
- c) nominalização
- d) hiperonímia
- e) ordenação linear

07. Leia, a seguir, o “Poema brasileiro”, de autoria de Ferreira Gullar:

No Piauí de cada 100 crianças que nascem  
78 morrem antes de completar 8 anos de idade

No Piauí  
de cada 100 crianças que nascem  
78 morrem antes de completar 8 anos de idade

No Piauí  
de cada 100 crianças  
que nascem  
78 morrem  
antes  
de completar  
8 anos de idade

antes de completar 8 anos de idade  
antes de completar 8 anos de idade  
antes de completar 8 anos de idade  
antes de completar 8 anos de idade

Observa-se no texto uma repetição de termos com o objetivo de dar ênfase ao problema levantado. Assinale a alternativa que expressa o tipo de coesão evidenciado com esse recurso:

- a) coesão sequencial por conexão
- b) coesão referencial
- c) coesão recorrencial
- d) coesão anafórica
- e) coesão catafórica

08. A respeito dos gêneros textuais, assinale a afirmativa **INCORRETA**:

- a) Um “currículo vitae” e um “diário” são exemplos de gêneros que pertencem ao mesmo grupo, ao qual se poderia dar o nome de Relato.
- b) Os gêneros textuais se distinguem dos tipos textuais porque estes são limitados em número, enquanto aqueles são praticamente infinitos.
- c) A injunção (ou ordem), um dos gêneros mais praticados no dia a dia, possui função comunicativa e está inserida em um contexto social e cultural.
- d) O e-mail, surgido com o avanço da tecnologia no tempo presente, é, de certa forma, uma evolução do gênero carta.
- e) Os gêneros textuais não desprezam as tipologias tradicionais, como a narração, a descrição e a dissertação, utilizando-os, contudo, de forma mais ampla.

Leia os parágrafos a seguir, que fazem parte do texto intitulado “Passeio à infância”, de Rubem Braga, para responder às questões **09 e 10**, que a ele se referem:

Primeiro vamos lá embaixo no córrego; pegaremos dois pequenos carás dourados. E como faz calor, veja, os lagostins saem da toca. Quer ir de batelão, na ilha, comer ingás? Ou vamos ficar bestando nessa areia onde o sol dourado atravessa a água rasa? Não catemos pedrinhas redondas para atiradeira, porque é urgente subir no morro; os sanhaços estão bicando os cajus maduros. É janeiro, grande mês de janeiro!

Podemos cortar folhas de pita, ir para o outro lado do morro e descer escorregando no capim até a beira do açude. Com dois paus de pita, faremos uma balsa, e, como o carnaval é no mês que vem, vamos apanhar tabatinga para fazer fôrmas de máscaras. Ou então vamos jogar bola-preta: do outro lado do jardim tem um pé de saboneteira.

E eu a levarei para a beira do ribeirão, na sombra fria do bambual; ali pescarei pias. Há rolinhas. Ou então iremos descendo o rio numa canoa bem devagar e de repente dar um galope na correnteza, passando rente às pedras, como se a canoa fosse um cavalo solto. Ou nadar mar afora até não poder mais e depois virar e ficar olhando as nuvens brancas.

Adoração de infância. Ao menos você conhece um passarinho chamado saíra? É um passarinho miúdo: imagine uma saíra grande que de súbito aparecesse a um menino que só tivesse visto coleiros e curios, ou pobres cambaxirras. Imagine um arco-íris visto na mais remota infância, sobre os morros e o rio. O menino da roça que pela primeira vez vê as algas do mar se balançando sob a onda clara, junto da pedra.

Você é linda como a areia que a onda ondeou. Saíra grande! Na adolescência me torturaria; mas sou um homem maduro. Ainda assim às vezes você é como um bando de sanhaços bicando os cajus de meu cajueiro, um cardume de peixes dourados avançando, saltando ao sol, na piracema; um bambual com sombra fria, onde ouvi silvo de cobra, e eu quisera tanto dormir. Tanto dormir! Preciso de um sossego de beira de rio, com remanso, com cigarras. Mas você é como se houvesse demasiadas cigarras cantando numa pobre tarde de homem.

09. Sobre o texto fazem-se as seguintes afirmativas:

- I. Pertence a um gênero textual que podemos chamar de expositivo, caracterizando-se como memória.
- II. Em “Você é linda como a areia que a onda ondeou”, observa-se um pleonasma não vicioso, cujo objetivo é dar ênfase à frase.
- III. O autor do texto admira a beleza da mulher a quem convida a passear na infância, mas procura se conter quanto à admiração que sente.
- IV. No trecho “Não catemos pedrinhas redondas para atiradeira, porque é urgente subir no morro”, a conjunção “porque” tem valor explicativo.
- V. A figura de linguagem predominante é a ironia, que passa todo o tempo as recordações do autor.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente as afirmativas I, II e V estão corretas
- b) Somente as afirmativas I, II e IV estão corretas
- c) Somente as afirmativas I, III e IV estão corretas
- d) Somente as afirmativas II, III e IV estão corretas
- e) Somente as afirmativas III e V estão corretas

10. Assinale a alternativa que apresenta linguagem apenas denotativa:

- a) Ainda assim às vezes você é como um bando de sanhaços bicando os cajus de meu cajueiro
- b) Ou então iremos descendo o rio numa canoa bem devagar (...), como se a canoa fosse um cavalo solto
- c) Imagine um arco-íris visto na mais remota infância, sobre os morros e o rio
- d) Mas você é como se houvesse demasiadas cigarras cantando numa pobre tarde de homem
- e) E eu a levarei para a beira do ribeirão, na sombra fria do bambual

### LEGISLAÇÃO

11. Sobre a Lei n.º 8.112/1990 assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) Redistribuição é o retorno à atividade de servidor aposentado por invalidez, quando junta médica oficial declarar insubsistentes os motivos da aposentadoria.
- b) Conceder-se-á auxílio-moradia ao servidor, mesmo quando exista imóvel funcional disponível para uso pelo servidor.
- c) A licença para tratar de interesses particulares, bem como cada uma de suas prorrogações, será precedida de exame por perícia médica oficial.
- d) O servidor ocupante de cargo em comissão que não seja, simultaneamente, ocupante de cargo ou

emprego efetivo na administração pública direta, autárquica e fundacional, terá direito aos benefícios do Plano de Seguridade Social, com exceção da assistência à saúde.

- e) A nomeação para cargo de carreira ou cargo isolado de provimento efetivo depende de prévia habilitação em concurso público de provas ou de provas e títulos, obedecidos a ordem de classificação e o prazo de sua validade.

12. Sobre Afastamento para Exercício de Mandato Eletivo, conforme a Lei n.º 8.112/1990, analise as afirmativas, identificando com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas, assinalando a seguir a alternativa **CORRETA**, na sequência de cima para baixo:

- ( ) O servidor investido em mandato federal, estadual ou distrital ficará afastado do cargo.
- ( ) O servidor investido no mandato de Prefeito será afastado do cargo, devendo optar pela maior remuneração.
- ( ) O servidor investido no mandato de vereador, em havendo compatibilidade de horário, perceberá as vantagens de seu cargo, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo.
- ( ) O servidor investido em mandato eletivo ou classista não poderá ser removido ou redistribuído de ofício para localidade diversa daquela onde exerce o mandato.
- ( ) No caso de afastamento do cargo, o servidor contribuirá para a seguridade social como se em exercício estivesse.

- a) V – F – V – V – V
- b) V – F – V – F – F
- c) V – V – F – V – F
- d) F – F – V – V – F
- e) F – V – V – V – V

13. De acordo com a Lei n.º 8.112/1990, analise as afirmativas, identificando com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas, assinalando a seguir a alternativa **CORRETA**, na sequência de cima para baixo:

- ( ) A posse ocorrerá no prazo de trinta dias contados da publicação do ato de provimento.
- ( ) O concurso público terá validade de até 1 (um) ano, podendo ser prorrogado duas únicas vezes, por igual período.
- ( ) É de quinze dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da posse.
- ( ) O servidor ficará obrigado a restituir a ajuda de custo quando, injustificadamente, não se apresentar na nova sede no prazo de 30 (trinta) dias.
- ( ) A ação disciplinar prescreverá em 2 (dois) anos, quanto às infrações puníveis com demissão, cassação de aposentadoria ou disponibilidade e destituição de cargo em comissão.

- a) V – F – V – V – V
- b) V – F – V – V – F
- c) V – V – F – V – F
- d) F – V – F – F – V
- e) F – F – V – V – F

14. Sobre os atos que se caracterizam como de improbidade administrativa que atentam contra os princípios da administração pública, conforme previsto na Lei n.º 8.429/1992, seguem as seguintes assertivas:

- I. Doar a pessoa física ou jurídica, bem como ao ente despersonalizado, ainda que de fins educativos ou assistenciais, bens, rendas, verbas ou valores do patrimônio de qualquer das entidades mencionadas no art. 1º dessa lei, sem observância das formalidades legais e regulamentares aplicáveis à espécie.
- II. Permitir ou facilitar a aquisição, permuta ou locação de bem ou serviço por preço superior ao de mercado.
- III. Frustrar a licitude de concurso público.
- IV. Revelar ou permitir que chegue ao conhecimento de terceiro, antes da respectiva divulgação oficial, teor de medida política ou econômica capaz de afetar o preço de mercadoria, bem ou serviço.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente uma assertiva está correta
- b) Somente duas assertivas estão corretas
- c) Somente três assertivas estão corretas
- d) Todas as assertivas estão corretas
- e) Todas as assertivas estão incorretas

15. Quanto à estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, conforme previsto na Lei n.º 11.091/2005, seguem as seguintes assertivas:

- I. A gestão dos cargos do Plano de Carreira observará como princípios e diretrizes a investidura em cada cargo, condicionada à aprovação em concurso público e desenvolvimento do servidor vinculado aos objetivos institucionais.
- II. Caberá à Instituição Federal de Ensino avaliar anualmente a adequação do quadro de pessoal às suas necessidades, propondo ao Ministério da Educação, se for o caso, o seu redimensionamento, consideradas, dentre outras variáveis as demandas institucionais, inovações tecnológicas e resultados da CPA – Comissão Própria de Avaliação.
- III. O plano de desenvolvimento dos integrantes do Plano de Carreira deverá conter o dimensionamento das necessidades institucionais, com definição de modelos de alocação de vagas que contemplem a diversidade da instituição, o Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento e o Programa de Avaliação de Desempenho.
- IV. O desenvolvimento do servidor na carreira dar-se-á, exclusivamente, pela mudança de nível de capacitação e de padrão de vencimento, mediante, respectivamente, Progressão por Capacitação Profissional ou Progressão por Mérito Profissional.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente uma assertiva está correta
- b) Somente duas assertivas estão corretas
- c) Somente três assertivas estão corretas
- d) Todas as assertivas estão corretas
- e) Todas as assertivas estão incorretas

### INFORMÁTICA

16. Um dos novos recursos presentes no MS Windows 7 é o AERO SHAKE. Esse novo recurso permite que você \_\_\_\_\_.

- a) receba informações referentes ao espaço aéreo local, como a chegada e saída de aviões de todos os aeroportos da sua cidade.
- b) clique duas vezes no botão central do mouse e controle a movimentação de todos os botões dentro de todos os conjuntos de menus; clique novamente e todas as janelas fecharão.
- c) clique em um painel da janela e agite o mouse para minimizar todas as outras janelas abertas; agite o painel novamente para restaurar as janelas ao tamanho original.
- d) clique simultaneamente nos dois botões do mouse e as janelas se sobrepõem uma sobre as outras, como se estivessem voando no espaço da tela; clique novamente e as janelas voltarão para as suas configurações originais.
- e) utilize equipamentos com Windows 7 dentro de aeronaves nos voos nacionais e internacionais, inclusive nos momentos de pouso e decolagem.

17. Em redes de computadores, um \_\_\_\_\_ é um sistema ou uma aplicação que age como um intermediário para requisições de \_\_\_\_\_ demandados por \_\_\_\_\_, como um arquivo, conexão, página web ou outros recursos disponíveis de outros \_\_\_\_\_.

A alternativa que apresenta as palavras que completam de forma **CORRETA** as lacunas do texto acima, é:

- a) Servidor Proxy, serviços, clientes, servidores
- b) Servidor de Webpage, clientes, tarefas, sites
- c) Programa, dados, clientes, computadores
- d) Servidor de Webpage, dados, programas, computadores
- e) Site, links, clientes, servidores

18. Sobre proteção e vírus de computador foram feitas as seguintes afirmativas:

- I. *Phishing* é uma tentativa de um fraudador tentar "pescar" informações pessoais de usuários desavisados ou inexperientes, por meio de mensagens e URLs falsas e páginas HTML em e-mails.
- II. Os vírus e *worms* podem não se replicar de computador para computador, enquanto os cavalos de Troia se replicam, entram em um computador fazendo-se passar por um programa

aparentemente legítimo, como uma proteção de tela, mas não causam danos ao sistema, só exibem anúncios em páginas web.

- III. *Spams* apagam as informações do disco rígido ou desabilitam completamente o computador.
- IV. *Spyware* é um software que exhibe anúncios, coleta informações sobre você ou altera configurações em seu computador, geralmente sem o seu consentimento.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente as afirmativas I e II estão corretas
- b) Somente as afirmativas I e IV estão corretas
- c) Somente as afirmativas II e III estão corretas
- d) Somente as afirmativas II, III e IV estão corretas
- e) Todas as afirmativas estão corretas

19. No MS Word 2007, os atalhos de teclado consistem no pressionamento simultâneo de duas teclas ou mais que executam uma função específica. A tabela a seguir apresenta alguns atalhos de teclado e suas ações correspondentes:

Atalho de Teclado	Ação
1. Alt+Tab	a. Aplica espaçamento de 1,5 linhas
2. Ctrl+S	b. Alterna para a janela anterior
3. Ctrl+5	c. Alinha o parágrafo à esquerda
4. Ctrl+M	d. Aplica itálico
5. Ctrl+Shift+W	e. Formata as letras com sublinhado
6. Ctrl+I	f. Recua um parágrafo a partir da esquerda
7. Ctrl+N	g. Alterna para a próxima janela
8. Ctrl+L	h. Formata todas as letras como maiúsculas
9. Alt+Shift+Tab	i. Aplica negrito
10. Ctrl+Shift+A	j. Sublinha as palavras, mas não os espaços

A sequência que relaciona corretamente a coluna da esquerda com a da direita é:

- a) 1-a; 2-c; 3-b; 4-e; 5-d; 6-f; 7-h; 8-i; 9-g; 10-j
- b) 1-a; 2-c; 3-g; 4-e; 5-d; 6-f; 7-j; 8-i; 9-b; 10-h
- c) 1-c; 2-a; 3-d; 4-i; 5-b; 6-f; 7-j; 8-h; 9-g; 10-e
- d) 1-g; 2-e; 3-a; 4-i; 5-b; 6-f; 7-j; 8-h; 9-c; 10-d
- e) 1-g; 2-e; 3-a; 4-f; 5-j; 6-d; 7-i; 8-c; 9-b; 10-h

20. As tabelas a seguir apresentam a composição de preços de cinco serviços e o orçamento desses serviços com base nos preços dos insumos tomados em três lojas distintas. A TABELA 1 mostra a quantidade de insumos necessários para a composição dos serviços. A TABELA 2 mostra o preço unitário de cada insumo obtido em cada loja consultada. Por sua vez, A TABELA 3 apresenta o preço dos serviços (o orçamento), composto a partir

dos insumos obtidos nas três lojas. O cálculo de cada preço parcial da TABELA 3 é obtido por meio da soma ordenada da multiplicação do elemento de cada linha da TABELA 1 por cada elemento da coluna da TABELA 2. Assim, por exemplo, o preço parcial do Serviço 1 na loja 1 é obtido na TABELA 3 por meio de  $1173,90 = 4,00 \times 20,50 + 5,50 \times 135,80 + 1,00 \times 345,00 + 0,00 \times 100,00$ . Uma maneira eficiente de efetuarmos esse cálculo é operarmos com as tabelas usando o conceito de matrizes.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3	TABELA 1 - QUANTIDADE DE INSUMOS NECESSÁRIOS POR SERVIÇO								
4		Insumo 1	Insumo 2	Insumo 3	Insumo 4				
5	Serviço1	4,00	5,50	1,00	0,00				
6	Serviço2	0,00	3,90	5,50	3,60				
7	Serviço3	6,00	6,00	8,00	3,00				
8	Serviço4	5,00	0,00	4,00	3,00				
9	Serviço5	7,00	7,50	2,00	1,00				
10									
11	TABELA 2 - PREÇO UNITÁRIO DOS INSUMOS TOMADOS EM 3 LOJAS DIFERENTES (EM R\$)								
12		Pr. Unit1	Pr. Unit2	Pr. Unit3					
13	Insumo1	20,50	19,80	22,50					
14	Insumo2	135,80	155,00	155,00					
15	Insumo3	345,00	345,00	340,00					
16	Insumo4	100,00	110,00	105,00					
17									
18	TABELA 3 - VALOR DOS SERVIÇOS COM OS INSUMOS DAS 3 LOJAS (EM R\$)								
19		Pr. Parc	Pr. Parc	Pr. Parc					
20	Serviço1	1173,90	1276,70	1282,50					
21	Serviço2	2787,12	2898,00	2852,50					
22	Serviço3	3997,80	4138,80	4100,00					
23	Serviço4	1782,50	1809,00	1787,50					
24	Serviço5	1952,00	2101,10	2105,00					
25									
26									
27									

A fórmula inserida na célula B20 para o cálculo da TABELA 3, usando o conceito de matrizes é:

- a) = MULTI(TABELA1, TABELA2)
- b) = MATRIZ.MULT(TABELA1;TABELA2)
- c) = MULT.MATRIZ(DEFMAT(B5:E9-B13:D16))
- d) = MATRIZ.MULT(B5:E9;B13:D16)
- e) = MULTI(B5:E9-B13:D16)

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO**

21. As teorias da comunicação interpessoal, de massa e digital derivam de posições filosóficas desenvolvidas durante os séculos XIX e XX. Há três correntes básicas que incorporam quase todas as teorias. Assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) O Idealismo, o Estruturalismo e o Pensamento Foucaultiano
- b) O Idealismo, o Positivismo Tecnológico e a Fenomenologia
- c) A Perspectiva Crítica, a Teoria Geral dos Sistemas e a Teoria da Mídia
- d) A Teoria das Imagens, o Pensamento Foucaultiano e a Teoria da Educação
- e) A Teoria da Complexidade, a Teoria da Tecnologia e a Teoria da Linguagem

22. Analise as seguintes alternativas e assinale a **INCORRETA**:

- a) Por volta de 1930, três grandes movimentos passam a exprimir um salto qualitativo nos estudos de comunicação: em Viena, o Círculo Lógico-Positivista; na França, a Teoria Crítica; nos Estados Unidos, a Filosofia Idealista da Cultura.
- b) O fenômeno histórico que marcou radicalmente a virada dos estudos da comunicação interpessoal para a variante comunicação de massas foi a interferência das máquinas de difusão social de notícias e entretenimento na vida política e cultural da Europa e Estados Unidos.
- c) A indústria cultural é descrita, em seus pormenores, por Siegfried Kracauer e, mais tarde, por Guy Debord, em sua Sociedade Espetáculo (1967).
- d) De Viena surgiram as primeiras sondagens de recepção de veículos de comunicação sobre as aspirações dos ouvintes de rádio, com Paul Lazarsfeld, em 1927, no seu Laboratório de Pesquisas Econômicas.
- e) Nos anos 1960, Elisabeth Noelle-Neumann lançou sua Teoria da Espiral do Silêncio, afirmando que as pessoas se sentem pressionadas a silenciar sobre suas opiniões quando acham que sua forma de ver não é a da maioria.

23. Trata-se da \_\_\_\_\_, uma linha de pensamento com forte inspiração marxista e aberta a outras correntes, entre as quais, de maneira pioneira na época, a psicanálise freudiana. Tratava-se de um grupo de intelectuais europeus de esquerda, majoritariamente judeus alemães com perfil cosmopolita, que compartilharam desde a década de 1930 à de 1960 o esforço por desenvolver o conhecimento da sociedade, com base numa proposta teórica multidisciplinar.

Assinale a alternativa que completa a lacuna do texto de forma **CORRETA**:

- a) Escola de Chicago
- b) Escola de Palo Alto
- c) Escola dos Anais
- d) Teoria das Mídias
- e) Teoria Crítica da Sociedade

24. Ao se fixar uma política de comunicação, convém que se envolvam todos os níveis da organização e se tenha, sobretudo, o apoio da alta cúpula. Analise as alternativas apresentadas:

- I. De acordo com os estudiosos da área, para ter credibilidade dentro de uma empresa, a política de comunicação social, para que seja efetivamente implantada em todos os escalões necessários, deve ser liderada pelo primeiro executivo.
- II. Se não vier de cima nem estiver carregada de muita determinação, jamais será razoavelmente implantada.
- III. É preciso que o executivo dê seu apoio efetivo, mas não faça imposições.
- IV. Só se implanta uma política de comunicação com a co-participação de todos os setores de uma

empresa, levando-se em conta todos os seus públicos e a dimensão do seu papel social.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente as afirmativas I, II e IV estão corretas
- b) Somente as afirmativas I e III estão corretas
- c) Somente as afirmativas II e III estão corretas
- d) Somente as afirmativas II, III e IV estão corretas
- e) Todas as afirmativas estão corretas

25. De acordo com a pesquisadora Margarida Kunsch (2003), as atividades de relações públicas devem ser coerentes com a \_\_\_\_\_ adotada, servindo mesmo de orientação nas \_\_\_\_\_ diante das situações que surgem no seu dia a dia.

Assinale a alternativa que completa as lacunas do texto de forma **CORRETA**:

- a) I - proposta estratégica, II - escolhas
- b) I - escolha estratégica, II - fases planejadas
- c) I - programação, II - propostas estratégicas
- d) I - política de comunicação, II - tomadas de decisão
- e) I - proposição de planos, II - oportunidades decididas

26. Analise as seguintes alternativas e assinale a **CORRETA**:

- a) Os planos, projetos ou programas devem levar em conta que os objetivos e as metas precisam ter uma definição clara e exata e, sobretudo, ser irrealísticos e estimados e estar em consonância com as estratégias e as metas organizacionais.
- b) Uma vez delimitados os objetivos e metas dos planos, programas ou projetos, deve-se estabelecer, prioritariamente, qual a melhor forma de estabelecer o custo das ações propostas, ignorando a missão da organização.
- c) Quando se faz um planejamento global de relações públicas, estabelecem-se os objetivos a longo, médio e curto prazo, havendo para cada plano, projeto ou programa sempre objetivos e metas específicos.
- d) Qualquer programa, para ter sucesso, precisa ser estudado pormenorizadamente, definindo-se qual a melhor estratégia para alcançar os resultados esperados, mesmo que, para isso, seja preciso ignorar a visão organizacional.
- e) A aplicação da estratégia sugerida só será possível em conjunto com o delineamento de custos, que não deve levar em consideração os públicos prioritários.

27. José Martinuzzo (2013) assinala, em sua publicação, que há várias metodologias de trabalho, tendo em vista os parâmetros do planejamento estratégico de comunicação. Diante dessa realidade, apresenta um roteiro básico para a confecção de um plano estratégico de comunicação. Analise as seguintes alternativas e assinale a **CORRETA**:

- a) Diagnóstico, macro-objetivos estratégicos de comunicação, posicionamento, catálogo de atividades, avaliação do aprendizado
- b) Diagnóstico, catálogo de atividades, macro-objetivos estratégicos de comunicação, posicionamento, avaliação do aprendizado
- c) Diagnóstico, avaliação do aprendizado, posicionamento, macro-objetivos estratégicos de comunicação, catálogo de atividades
- d) Diagnóstico, posicionamento, avaliação do aprendizado, macro-objetivos estratégicos de comunicação, catálogo de atividades
- e) Diagnóstico, posicionamento, macro-objetivos estratégicos de comunicação, catálogo de atividades, avaliação do aprendizado

28. Os autores da área enfatizam que há uma infinidade de modelos/metodologias de planos de comunicação. Assinalam que estes podem variar de acordo com os objetivos empresariais. Diante dessa afirmação, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Os planos devem ter coerência com os modelos de *briefing*.
- b) Os planos podem ser desenvolvidos para curto, médio e longo prazo.
- c) Na primeira etapa do plano é irrelevante inserir o máximo de informações possível sobre as variáveis: informações sobre a organização; informações sobre a marca; produto/serviço.
- d) Os modelos de planos de comunicação, que poderão ser utilizados em diversas ocasiões, dependem dos objetivos empresariais e do porte da organização.
- e) Alguns estudiosos, ao definirem e disponibilizarem, como ferramentas práticas, os vários tipos de metodologias de planos, os classificam como planos gerais de comunicação e planos específicos de comunicação.

29. Um plano de comunicação integrada fornece a orientação de como apresentar o estudo, as conclusões e as estratégias definidas pelo trabalho de planejamento. Assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) A apresentação do plano deve oferecer uma visão parcial do diagnóstico realizado, facilitando, dessa forma, a compreensão do cliente.
- b) É o momento em que o planejamento realizado é apresentado e tem como objetivo fornecer a orientação estratégica e tática para a comunicação.
- c) Os dados coletados e os objetivos de mercado, a serem alcançados, não devem ser evidenciados na ocasião da apresentação do plano de comunicação integrada.
- d) Os objetivos determinados para a comunicação e o embasamento teórico e prático não devem ser mencionados na ocasião da apresentação do plano de comunicação integrada.
- e) Nos itens a serem expostos, deve ser esclarecido que não são indicados para micro, pequena, média e grande organização/empresa.

30. Analise as seguintes alternativas e assinale a alternativa **CORRETA** para a seguinte questão: um bom plano de comunicação integrada deve conter os seguintes itens:

- a) Introdução, motivos para fazer comunicação, objetivo técnico principal da campanha, características dos públicos-alvo da campanha, objetivo e meta de marketing, objetivos da comunicação, estratégias de comunicação, plano de ação, avaliação e controle da campanha, investimento da campanha.
- b) Introdução, situação atual, metas da empresa e objetivo da comunicação, estratégia-planejamento, orientação para mensagem, orçamento, conclusão e recomendações finais.
- c) Descrever a empresa, seus produtos, seus serviços, sua marca, objetivo técnico geral da campanha, características dos públicos de interesse, objetivos e metas específicos de marketing, objetivos e/ou metas de comunicação, abordagem de comunicação, estratégias de comunicação, cronograma de campanha, formas de avaliação, investimentos da campanha, anexos.
- d) Relembrar as informações sobre o negócio, de forma resumida, determinar os objetivos gerais para a comunicação interna, determinar os objetivos específicos para comunicação, determinar as formas de comunicação interna, plano de ação, determinar as formas de controle e avaliação do plano, definição sobre o investimento da comunicação interna, anexos do plano.
- e) Apresentação do negócio, análise do ambiente resumida, diagnóstico comparativo com a concorrência nas ações específicas de comunicação, objetivos: principal e secundários, características dos públicos da campanha, objetivos e meta do marketing, posicionamento da comunicação, estratégias de comunicação, plano de ação, avaliação de campanha, investimentos, anexos.

31. As crises de imagem com a  I , surgidas a partir de  II  negativos que atingem  III  e  IV , tornaram-se tema frequente na mídia, nos meios de informação, em conversas empresariais e até sociais. O fato é que  V  e nenhuma  VI  estão livres de passar por uma  VII .

Assinale a alternativa que completa as lacunas do texto anterior, mencionado por Souvenir Dornelles (2011), de forma **CORRETA**:

- a) I - opinião pública, II - fatos, III - mídia, IV - corporações, V - ninguém, VI - empresa, VII - satisfação
- b) I - opinião pública, II - acontecimentos, III - pessoas públicas, IV - organizações, V - alguém, VI - empresa, VII - história
- c) I - opinião pública, II - acontecimentos, III - pessoas públicas, IV - instituições, V - alguém, VI - empresa, VII - crise
- d) I - opinião pública, II - acontecimentos, III - pessoas públicas, IV - organizações, V - ninguém, VI - empresa, VII - crise
- e) I - empresa pública, II - acontecimentos, III - pessoas públicas, IV - organizações, V - ninguém, VI - empresa, VII - crise

32. No processo de enfrentamento de crises, há uma série de passos fundamentais a serem efetivados, no sentido de superarem o mais rapidamente possível esses episódios, minorando os seus efeitos. Diante de tal afirmação, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Os procedimentos importantes precisam ser tomados no instante em que as crises se instalam.
- b) No caso de organizações suscetíveis a situações críticas, o ideal é que se faça um mapeamento das potenciais crises.
- c) Nem tudo está sob controle quando se trata de uma organização, uma vez que ela é um sistema poroso que mantém interfaces diversas do ambiente que a envolve.
- d) A antecipação e a ação para eliminar ou abrandar fatores de risco, prevenir, evitar ou gerenciar possíveis crises ajudam muito.
- e) Na fase dos investimentos anticatástrofes, a montagem de um gabinete de crise também é decisiva.

33. De acordo com José Martinuzzo (2013), um plano de contingência de crise ajuda a organização a prevenir e, se for inevitável, enfrentar as crises. O autor destaca em sua publicação que este deve contemplar algumas etapas. Assinale a sequência **CORRETA** apresentada pelo estudioso:

- a) Diagnóstico, enfrentamento e superação das crises, mapeamento de procedimentos e definição de instrumentos/ferramentas para prevenção
- b) Diagnóstico, seções de enfrentamento e superação das crises, mapeamento de procedimentos e definição de instrumentos/ferramentas para prevenção
- c) Diagnóstico, mapeamento de procedimentos e definição de instrumentos/ferramentas para prevenção, objetivos estratégicos, enfrentamento e superação das crises
- d) Diagnóstico, enfrentamento e superação das crises, mapeamento de procedimentos, política de responsabilidade social e definição de instrumentos/ferramentas para prevenção
- e) Fases/seções de diagnóstico, mapeamento de procedimentos e definição de instrumentos/ferramentas para prevenção, enfrentamento e superação das crises

34. O Código de Ética dos Profissionais de Relações Públicas destaca que a atividade deve estar em consonância com os direitos humanos e civis da cidadania plena. Analise as alternativas apresentadas e assinale a **INCORRETA**, uma vez que esta **NÃO** consta na íntegra do documento citado:

- a) O profissional de Relações Públicas deve empenhar-se para criar estruturas e canais de comunicação que favoreçam o diálogo e a livre circulação de informações.
- b) O profissional de Relações Públicas guardará sigilo das ações que lhe forem confiadas em razão de seu ofício e não poderá ser obrigado à revelação de seus assuntos que possam ser

lesivos a seus clientes, empregadores ou ferir a sua lealdade para com eles em funções que venham a exercer posteriormente.

- c) É vedado ao profissional de Relações Públicas utilizar-se de métodos ou processos escusos, para forçar quem quer que seja a aprovar matéria controversa ou projetos, ações e planejamentos que favoreçam os seus propósitos.
- d) A prestação de informações pelas organizações públicas e privadas, incluindo as não governamentais, deve ser considerada uma obrigação social do profissional de Relações Públicas.
- e) Defender a livre manifestação do pensamento, a democratização e a popularização das informações e o aprimoramento de novas técnicas de debates é função obrigatória do profissional de Relações Públicas.

35. Os eventos constituem uma atividade de grande interesse para as organizações, propiciam o envolvimento direto dos públicos na sua realização. Desse modo, são por conseguinte, um excelente meio de \_\_\_\_\_ entre a organização que os promove e o público que deles participa. Assinale a alternativa que completa a lacuna do texto acima de forma **CORRETA**:

- a) comunicação dirigida auxiliar
- b) comunicação dirigida escrita
- c) comunicação dirigida aproximativa
- d) comunicação dirigida oral e escrita
- e) comunicação dirigida virtual

36. De acordo com Margarida Kunsch (2003), para cada tipo de evento utilizam-se técnicas apropriadas de planejamento e organização. Portanto, antes de executá-los, temos que definir os passos a seguir. Com base nessa afirmação, assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) Temos de definir os objetivos, as justificativas, o público a atingir, as estratégias, a alocação de recursos necessários, os cronogramas, as logísticas, as estimativas de custo, a avaliação e a sustentação.
- b) Temos de definir os objetivos, a alocação de recursos necessários, as justificativas, o público a atingir, as estratégias, os cronogramas, as logísticas, as estimativas de custo, a avaliação e a sustentação.
- c) Temos de definir os objetivos, os cronogramas, as justificativas, o público a atingir, as estratégias, a alocação de recursos necessários, as logísticas, as estimativas de custo, a avaliação e a sustentação.
- d) Temos de definir os objetivos, o público a atingir, as estratégias, a alocação de recursos necessários, as justificativas, os cronogramas, as logísticas, as estimativas de custo, a avaliação e a sustentação.
- e) Temos de definir os objetivos, as estimativas de custo, a avaliação e a sustentação, as justificativas, o público a atingir, as estratégias, a alocação de recursos necessários, os cronogramas, as logísticas.



37. O caráter político da atividade de Relações Públicas implica a necessidade que as organizações têm de obter a cooperação dos públicos como condição prioritária para cumprir sua Missão. A lógica interna a esse processo impõe a necessidade de associarem-se os objetivos e expectativas desses dois parceiros de sistema. Diante dessa afirmação, Fábio França (2009) apresenta sua proposta de identificação e mapeamento dos públicos. Analise as seguintes afirmativas:

- I. Fábio França (2009) oferece passos para realizar essa tarefa, construindo um Modelo de Identidade e Mapeamento dos Públicos - Modelo IM - seguindo a máxima da segmentação dos mesmos.
- II. Fábio França (2009) oferece passos para realizar essa tarefa, construindo o Modelo de Identidade e Mapeamento dos Públicos - Modelo IM - seguindo a mínima segmentação dos mesmos.
- III. Fábio França (2009), ao construir o Modelo de Identidade e Mapeamento dos Públicos - Modelo IM - evidencia uma corrente de relações que culminam na possibilidade de sugerirem-se políticas e ações organizacionais dirigidas especificamente a cada um dos segmentos analisados.
- IV. O fato de identificarem-se os públicos de uma organização está relacionado à diferenciação entre os diversos segmentos ou grupos de indivíduos, que podem ser reconhecidos, na proposta do referido autor, como consonantes a cada um dos três tipos incluídos na sua tríplice cronologia: Públicos Essenciais, Públicos Não Essenciais e Públicos de Redes de Interferência.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente as afirmativas I e II estão corretas
- b) Somente as afirmativas I, III e IV estão corretas
- c) Somente as afirmativas II e III estão corretas
- d) Somente as afirmativas II e IV estão corretas
- e) Todas as afirmativas estão corretas

38. Na visão de Margarida Kunsch (2003), a comunicação \_\_\_\_\_ I \_\_\_\_\_ corre paralelamente com a circulação normal da comunicação, que perpassa todos os setores da organização, permitindo seu pleno funcionamento. É um setor planejado, com objetivos bem definidos, para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus empregados, usando ferramentas da \_\_\_\_\_ II \_\_\_\_\_ e da \_\_\_\_\_ III \_\_\_\_\_ (para o caso do \_\_\_\_\_ IV \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ V \_\_\_\_\_).

Assinale a alternativa **CORRETA**.

- a) I - interna      II - comunicação institucional  
III - comunicação mercadológica  
IV - endomarketing      V - marketing interno
- b) I - externa      II - comunicação virtual  
III - comunicação pública  
IV - endomarketing      V - comunicação integrada

- c) I - administrativa      II - comunicação direta  
III - comunicação ascendente  
IV - público interno      V - comunicação dirigida
- d) I - organizacional      II - comunicação interativa  
III - comunicação digital  
IV - planejamento interno      V - comunicação aproximativa
- e) I - Massa      II - comunicação informacional,  
III - comunicação massa  
IV - planejamento estratégico      V - marketing externo

39. O termo imagem, assim como o termo identidade, faz parte do repertório do mundo corporativo. Frequentemente destaca-se que uma das finalidades da área de relações públicas é cuidar da imagem de uma organização e/ou contribuir para a construção de sua identidade corporativa. Pergunta-se: Quais são as diferenças básicas entre imagem e identidade corporativa? Analise as alternativas e assinale a **INCORRETA**:

- a) A imagem de uma empresa é um efeito de causas diversas: percepções, induções e deduções, projeções, experiências, sensações, emoções e vivências dos indivíduos, que, de um modo ou de outro, são associadas entre si e com a empresa, que é seu elemento capitalizador.
- b) Imagem é o que passa na mente dos públicos, no imaginário, nas suas percepções. É uma visão intangível, abstrata das coisas, uma visão subjetiva de determinada realidade.
- c) A identidade representa o que está na cabeça do público a respeito do comportamento institucional das organizações e dos seus integrantes, qual é a imagem pública, interna, comercial e financeira que passa pela mente dos públicos e da opinião pública sobre as mesmas organizações.
- d) A identidade corporativa consiste no que a organização efetivamente é, sua estrutura institucional fundadora, seu estatuto legal, o histórico do seu desenvolvimento ou de sua trajetória, seus diretores, seu local, o organograma de atividades, suas filiais, seu capital e seu patrimônio.
- e) A identidade corporativa reflete e projeta a real personalidade da organização. É o autorretrato da organização ou a soma total de seus atributos, sua comunicação e suas expressões.

40. Como todas as atividades do profissional de relações públicas, as relações com a imprensa devem ser planejadas de forma adequada. Os teóricos da área destacam algumas orientações que precisam ser observadas. Analise as alternativas e assinale a **INCORRETA**:

- a) Quanto aos instrumentos normalmente utilizados, como o *press-release*, o *press-kit* e a entrevista coletiva, deve-se atentar para o caráter particular da notícia e sua utilidade pessoal. Deve-se enviar às empresas jornalísticas e emissoras de rádio e televisão material vinculado a um contexto mais específico, atentando para a importância de só

- noticiar o que possa promover a organização e determinadas pessoas.
- b) Ao se relacionar com a imprensa, é importante que se siga uma política de imparcialidade com todos os meios de comunicação, tratando-se todos de forma igual, sejam grandes ou pequenos.
- c) Realizar mapeamento de todos os órgãos de divulgação, classificando-os por ordem de importância para a organização, elaborando um *mailing list* completo, a ser periodicamente atualizado.
- d) Para acompanhar e controlar o trabalho com a mídia impressa e eletrônica, é importante que se arquivem as cópias do material impresso enviado e os recortes (*clipping*) de assuntos publicados e veiculados nos meios eletrônicos que tenham interesse para a organização.
- e) Deve-se fomentar a prática da verdade na transmissão das informações, organizando as fontes sob princípios éticos.

41. A pesquisa \_\_\_\_\_ constitui um dos tipos de pesquisas mais relevantes para a área de relações públicas, com numerosas aplicações, tendo em vista a diversidade de públicos vinculados às organizações. Pode ser utilizada nas relações com os empregados, consumidores, acionistas, revendedores e distribuidores, comunidade, imprensa, poderes públicos, a fim de conhecer a opinião desses públicos sobre a organização, fatos ou acontecimentos e o nível de satisfação nos relacionamentos entre ambos. Além disso, é claro, para atender a demandas específicas ocasionadas pelo comportamento desses públicos, que nem sempre são favoráveis à organização.

Assinale a alternativa que completa a lacuna do texto de forma **CORRETA**:

- a) de apoio técnico  
 b) bibliográfica  
 c) de opinião pública  
 d) de *clipping*  
 e) participante
42. Estudiosos da área têm assinalado que a responsabilidade social e a cidadania corporativa estão presentes no discurso empresarial; no entanto, não podem ser vistas exclusivamente como instrumentos a serviço de ganhos mercadológicos e de imagem institucional. As organizações devem mostrar que assumem, de fato, uma prática responsável e comprometida com a qualidade de vida das pessoas e a diminuição das desigualdades sociais. Eles destacam que as relações públicas têm um papel importante nesse contexto. Qual será? Analise as alternativas e assinale a **INCORRETA**:
- a) Cumprir sua função social, ao lado de outras estratégicas.  
 b) Ajudar as organizações a se conscientizar de sua responsabilidade para com a sociedade.  
 c) Contribuir no sentido de facilitar as parcerias e as mediações com o primeiro e segundo setores.

- d) Repensar as estratégias de comunicação nos projetos sociais realizados pelas empresas e pelas instituições públicas onde trabalham.  
 e) Contribuir para que as organizações dediquem-se à promoção de planos, projetos e programas que visem exclusivamente retornos mercadológicos.

43.  I  e  II  vêm chamando a atenção dos profissionais, uma vez que elas estão se tornando temas fundamentais e inquestionáveis nas empresas. Isso acontece porque atuam nas raízes de uma organização e posicionam a área de comunicação de forma estratégica.

Assinale a alternativa que completa a lacuna do texto de forma **CORRETA**:

- a) I – as relações públicas      II – a linguagem  
 b) I – a comunicação              II – a publicidade  
 c) I – a comunicação institucional  
    II – a comunicação interna  
 d) I – a cultura                      II – a comunicação organizacional  
 e) I – a comunicação pública  
    II – a comunicação externa

44. Considerando o cerimonial público, são considerados símbolos nacionais inalteráveis a Bandeira Nacional, o Hino Nacional e o Selo Nacional. A Bandeira Nacional pode ser usada em todas as manifestações do sentimento patriótico dos brasileiros. Recomenda-se, portanto, o hasteamento diário da Bandeira Nacional em alguns locais. Analise as alternativas e assinale a **INCORRETA**.

- a) No Palácio da Presidência da República  
 b) Nas escolas públicas ou particulares  
 c) Nos edifícios-sede dos Ministérios  
 d) Nas casas do Congresso Nacional  
 e) No Supremo Tribunal Federal e nos Tribunais Superiores

45. Sobre o detalhamento das Fases do Plano de Contingência de Crise, descritos por José Martinuzzo (2013), são apresentadas as seguintes observações:

- I. Diagnóstico: definir fatores de risco potencial, classificar tipos potenciais de crise, definir qualificações de possíveis crises, elencar públicos-alvo potencialmente envolvidos e suas mídias preferenciais.
- II. Instrumentos/ferramentas: definir metas para eliminação de fatores de risco; definir procedimentos básicos para, em situação de crise, garantir a superação do problema de forma rápida e segura, com o menor prejuízo; criar comitê de crise; estabelecer o roteiro de ações com a imprensa; mapear ações com os públicos-alvo.
- III. Procedimentos: modelo de planilhas de mapeamento de situações críticas, modelo de *check-list* de ações previstas, modelos de comunicados diversos, *mailings* de públicos de interesse, modelos de registros de ligações e

mensagens recebidas, modelos de planilhas de *clippings*.

IV. Para finalizar: crises não são bem vindas, mas, na contingência de sua existência, o melhor que se pode fazer é tentar transformá-las num processo de aprendizado, numa oportunidade para rever posturas, atualizar processos, alcançar um conhecimento mais profundo acerca da organização e de seus condicionantes diretos e indiretos.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente as afirmativas I e II estão corretas
- b) Somente as afirmativas I e IV estão corretas
- c) Somente as afirmativas II e III estão corretas
- d) Somente as afirmativas II e IV estão corretas
- e) Somente as afirmativas III e IV estão corretas