

**INSTITUTO FEDERAL**  
São Paulo

CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS PARA PROVIMENTO  
DE CARGOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO  
QUADRO PERMANENTE DE PESSOAL DO INSTITUTO  
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
SÃO PAULO – IFSP EDITAL Nº 160/2019

## Cargo: **RELAÇÕES PÚBLICAS**

### PROVA OBJETIVA

### ORIENTAÇÕES

- A Prova Objetiva possui 50 (cinquenta) questões, que deverão ser respondidas no período máximo de quatro horas.
- O tempo de duração das provas abrange a assinatura da Folha de Respostas e a transcrição das respostas do Caderno de Questões da Prova Objetiva para a Folha de Respostas.
- O candidato deverá permanecer obrigatoriamente no local de realização das provas por, no mínimo, uma hora após o início das provas.
- O candidato somente poderá deixar o local da prova com o caderno de questões, decorrido o período mínimo de duas horas após o início da prova.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que os três tenham terminado a prova. Eles poderão sair da sala, concomitantemente, após a assinatura do relatório de aplicação de provas.
- Depois de identificado e instalado, o candidato somente poderá deixar a sala mediante consentimento prévio, acompanhado de um fiscal, ou sob a fiscalização da equipe de aplicação de provas.
- Será eliminado do concurso o candidato que, durante a realização das provas, for surpreendido portando: a) Aparelhos eletrônicos, tais como: máquinas calculadoras, agendas eletrônicas ou similares, telefones celulares, *smartphones*, *tablets*, *iPod*®, gravadores, *pendrive*, mp3 ou similar, qualquer receptor ou transmissor de dados e mensagens, bipe, notebook, palmtop, *Walkman*®, máquina fotográfica, controle de alarme de carro e similares; b) Relógio de qualquer espécie, óculos escuros e protetor auricular. O último poderá ser utilizado desde que solicitado como Atendimento Especial;

e c) Quaisquer acessórios de chapalaria, tais como: chapéu, boné, gorro e similares. Quanto ao uso de adornos de cabeça religiosos, poderão ser utilizados desde que solicitados antecipadamente como Atendimento Especial. A organização deste Concurso Público não se responsabilizará pela guarda de equipamentos trazidos pelos candidatos.

- Durante o período de realização das provas, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos ou entre estes e pessoas estranhas, oralmente ou por escrito, assim como não será permitido o uso de livros, códigos, manuais, impressos, anotações ou quaisquer outros meios.

- O candidato não poderá amassar, molhar, dobrar, rasgar ou danificar a Folha de Respostas, sob pena de arcar com os prejuízos advindos da impossibilidade de sua correção. Não haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato.

- Findo o horário limite para a realização das provas, o candidato deverá entregar a Folha de Respostas da prova, devidamente preenchida e assinada, ao Fiscal de Sala.

- Ao transferir as respostas para a Folha de Respostas, use apenas caneta esferográfica de material transparente com tinta PRETA. Preencha toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão (conforme exemplo a seguir). Assinale somente uma alternativa em cada questão. Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

01      A      B      C      D  
          ○      ○      ○      ●



# CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

1 A coesão e a coerência têm como principal função organizar o texto para que ele tenha sentido. Nesse aspecto, um dos tipos de coesão, a referencial, contribui quanto à construção da fluidez na leitura porque utiliza mecanismos de substituição e de reiteração com vistas a evitar repetições, que tornam o texto com leitura truncada e sem a coerência necessária. Observadas tais informações, leia os textos a seguir e assinale a alternativa que contempla uma relação coesiva referencial por substituição.

### Texto I



Fonte: Brasilecola. Disponível em: <<https://exercicios.brasilecola.uol.com.br>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

### Texto II



Fonte: Portal do Professor. Disponível em: <[http://portaldoprofessor.mec.gov.br/fichaTecnicaAula.html?pagina=espaco%Fvisualizar\\_aula&aula=15269&secao=espaco&request\\_locale=es](http://portaldoprofessor.mec.gov.br/fichaTecnicaAula.html?pagina=espaco%Fvisualizar_aula&aula=15269&secao=espaco&request_locale=es)>. Acesso em: 11 jul. 2019.

### Texto III



Fonte: Apatossauros. Disponível em: <<http://apatossauros.files.wordpress.com/2007/10/calvinharodotira354.gif>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

Texto IV



- (A) Texto I.
- (B) Texto II.
- (C) Texto III.
- (D) Texto IV.

Fonte: Blog William de Lima. Disponível em: <<https://williandelima.wordpress.com/2013/05/18/tirinhas-d0-calvin/>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

**2** A colocação de pronomes oblíquos átonos prevê algumas regras para o uso da próclise. Em um dos textos a seguir há um exemplo de descumprimento da regra prevista pela gramática normativa. Assinale a alternativa que apresenta tal exemplo.



Fonte: BpBlog. Disponível em: <[http://1.bp.blogspot.com/\\_JD9Ym-isYDc/TKCrFzS3xEI/AAAAAAAAABzc/JVJpyAyUFc/s1600/titinha1.gif](http://1.bp.blogspot.com/_JD9Ym-isYDc/TKCrFzS3xEI/AAAAAAAAABzc/JVJpyAyUFc/s1600/titinha1.gif)>. Acesso em: 11 jul. 2019.



Fonte: BlogTcheAuri. Disponível em: <<http://www.blogtche-auri.blogspot.com/2012/09/tirinhas-dohagar-o-terrivel>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

(C)



Fonte: Clube da Mafalda. Disponível em: <<http://clubedamafalda.blogspot.com/>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

(D)



Fonte: Clube da Mafalda. Disponível em: <<http://clubedamafalda.blogspot.com/>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

**3** Os vícios de linguagem são usos condenados pela gramática normativa. Nessa perspectiva, são apontados como erros cometidos pelo usuário da língua. Nos contextos (fictícios) a seguir, assinale a alternativa que apresenta um exemplo de vício de linguagem:

- (A) A casa que alugamos para temporada é mais grande que arejada.
- (B) Dissemos para ele ver com os próprios olhos a situação.
- (C) Estivemos na aula ontem, ouvimos o professor, fomos embora.
- (D) O pé de meia que fizemos para nossas viagens valerá por muitos anos.

**4** Em redação oficial, quem comunica é sempre o serviço público, o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica, e o destinatário dessa comunicação é o público, uma instituição privada ou outro órgão de entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros

Poderes. Além disso, deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa. São atributos da redação oficial:

- I - nível de linguagem, conforme finalidade.
- II - norma padrão para todos os atos normativos.
- III - objetividade e impessoalidade.
- IV - concisão, clareza e precisão da comunicação.
- V - subjetividade prevista na Constituição.
- VI - padronização para todos os órgãos da administração.

Assinale a sequência correta:

- (A) I, IV e V.
- (B) I, III e VI.
- (C) II, V e VI.
- (D) II, III e IV.

**5** Segundo linguistas, o significado de um texto não é o resultado de mera soma de suas partes constitutivas, mas sim, da construção de sentidos. Sob esse aspecto, tem-se que cada parte é definida pela relação que mantém com as demais constituintes do todo. A partir disso, é possível afirmar que o questionamento de Mafalda, no último quadrinho, revela que:



Fonte: Clube da Mafalda. Disponível em: <<http://clubedamafalda.blogspot.com/>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

- (A) Miguelito adere ao grupo de pessoas que ficam sentadas nos bancos de praças e outros locais públicos.
- (B) Miguelito decide esperar a vida lhe dar algo, porque o mundo é caótico.
- (C) Miguelito pensa ser possível realizar conquistas sem esforços, tal qual grande parte da população mundial.
- (D) Miguelito assume postura passiva mediante a vida, assim como o mundo age em relação à realidade.

**6** A regência verbal, conforme gramáticas normativas de Língua Portuguesa, trata da relação entre verbo e preposição exigida ou não para seu complemento. Com base nessa informação conceitual, leia os exemplos fictícios abaixo e assinale a alternativa correta quanto ao sentido do verbo “**assistir**”:

- I – O servidor **assistiu** à palestra sobre o programa de capacitação do Instituto Federal de São Paulo.
- II – O servidor comunicou à Gestão de Pessoas que **assiste** em um município a 40km da sede da Reitoria do Instituto Federal de São Paulo.
- III – O servidor colaborou na elaboração de uma planilha sobre dados da Diretoria Adjunta de Administração de Pessoal, **assistindo** sua chefia imediata.
- IV – O servidor participou de um debate em que sustentou que **assiste** aos servidores administrativos o direito ao incentivo à qualificação.

- (A) No exemplo I, presenciar.
- (B) No exemplo II, trabalhar.
- (C) No exemplo III, informar.
- (D) No exemplo IV, cumprir.

**7** As palavras da Língua Portuguesa podem assumir diferentes sentidos. Às vezes, o significado é literal; outras vezes, a apreensão do sentido depende do contexto de uso. Por isso, a palavra pode ter sentido denotativo ou conotativo. Com base nessas informações, assinale a alternativa que traz um exemplo de **denotação**:

(A)

EUSS PROPAGANDAS DE GIBI  
**O batom que não sai da sua boca.**



Fonte: Propagandas de Gibi. Disponível em: <<https://propagandasdegibi.wordpress.com/tag/garoto/>>.  
Acesso em: 15 jul. 2019

(B)



Fonte: Bombom Serenata de Amor.  
Disponível em: <[br.pinterest.com/pin/401102522914175498/?ip=true](https://br.pinterest.com/pin/401102522914175498/?ip=true)>.  
Acesso em: 15 jul. 2019.

(C)



Fonte: Propg229. Disponível em: <<https://br.pinterest.com/pin/564287028293319249/?ip=true>>.  
Acesso em: 15 jul. 2019.

(D)



Fonte: Presentei a pessoa que você ama.  
Disponível em: <[portalagoranoticias.com.br/](http://portalagoranoticias.com.br/)>.  
Acesso em: 15 jul. 2019.

**8** Língua oral e língua escrita, segundo teóricos da linguagem, apresentam distintas características em seu uso. Com base nessa informação, assinale a alternativa que apresenta um exemplo de utilização para o registro oral:

- (A) A maior parte dos servidores são favoráveis aos pleitos indicativos de cargos na gestão.
- (B) A gente, como servidor público, reivindica um plano de carreira condizente com cada cargo.
- (C) O setor de cadastro e pagamento, naquela instituição, é mais grande que o de admissão.
- (D) O programa de Tecnologia da Informação é fundamental para o desenvolvimento da gestão.

**9** **Concordância verbal** ocorre quando o verbo se flexiona em número (singular ou plural) e em pessoa (1ª, 2ª ou 3ª pessoas), concordando com o sujeito gramatical. Baseado nessas informações, considere as seguintes opções:

- I - Os cachorros pareciam entenderem a dona.
  - II - **Havia mesas e cadeiras** suficientes para todos.
  - III - **Deu onze horas** no relógio da torre.
  - IV - **Fazem cinco anos** que eu o conheci.
- De acordo com a gramática normativa:
- (A) I e III estão corretas.
  - (B) III e IV estão incorretas.
  - (C) I e IV estão corretas.
  - (D) I e II estão incorretas.

**10** Leia as proposições a seguir:

- I. Paciência é necessário.
- II. É proibido a entrada.
- III. Água é bom.
- IV. Recebeu bastante telefonemas.

Segundo a gramática normativa, estão corretas as seguintes proposições:

- (A) I e III.
- (B) II e IV.
- (C) III e IV.
- (D) I e II.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

**11** Um determinado concurso público foi aberto para provimento dos cargos de Técnico em Química e de Técnico em Administração. Sabe-se que 450 candidatos se inscreveram para o cargo de Técnico em Química e que 720 candidatos se inscreveram para o cargo de Técnico em Administração. Sabe-se, também, que não compareceram à prova 12% dos candidatos ao cargo de Técnico em Química e 20% do total de candidatos, considerando-se os dois cargos. O percentual de candidatos que fizeram a prova para o cargo de Técnico em Administração em relação ao número total de inscritos para este cargo foi:

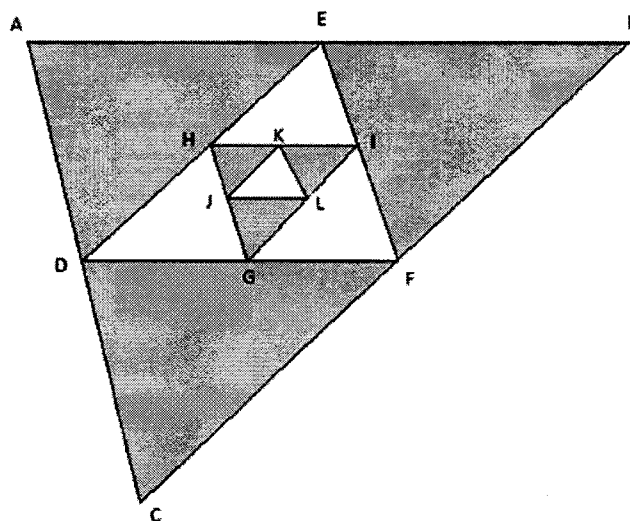
- (A) 25%.
- (B) 72%.
- (C) 75%.
- (D) 92%.

**12** Em um concurso público, a relação de inscritos está em uma proporção de 12 homens para cada 11 mulheres. No dia da prova desse concurso, alguns dos homens inscritos não compareceram e nenhuma mulher inscrita faltou, o que fez com que a proporção entre as pessoas que fizeram a prova fosse de 9 homens para cada 10 mulheres. Sabe-se que 294 homens não compareceram à prova.

O total de pessoas inscritas nesse concurso foi:

- (A) 2646.
- (B) 2940.
- (C) 3220.
- (D) 3528.

**13** Sérgio deseja comprar um tipo de piso que possui partes claras e partes escuras, conforme o desenho a seguir, para colocar em sua casa.



Sabe-se que

- D, E e F são pontos médios de  $\overline{AC}$ ,  $\overline{AB}$  e  $\overline{BC}$ , respectivamente.
- G, H e I são pontos médios de  $\overline{DF}$ ,  $\overline{DE}$  e  $\overline{EF}$ , respectivamente.
- J, K e L são pontos médios de  $\overline{GH}$ ,  $\overline{HI}$  e  $\overline{GI}$ , respectivamente.

Supondo que a área do triângulo JKL é igual a  $2 \text{ cm}^2$ , a área da região escura é:

- (A)  $96 \text{ cm}^2$ .
- (B)  $98 \text{ cm}^2$ .
- (C)  $100 \text{ cm}^2$ .
- (D)  $102 \text{ cm}^2$ .

**14** Fábio, Henrique, Túlio e André resolveram uma prova com apenas três questões. Cada questão continha uma afirmação, a qual eles deveriam analisar e responder se era verdadeira (V) ou falsa (F). O quadro abaixo ilustra as respostas deles.

	Questão 1	Questão 2	Questão 3
Fábio	V	F	V
Henrique	F	F	V
Túlio	V	V	F
André	F	F	F

Cada um deles recebeu 5 pontos para cada questão respondida corretamente e zero ponto para cada



questão respondida de maneira incorreta. A nota da prova de cada um é igual à soma dos pontos recebidos em cada questão. Sabe-se que:

- Cada questão tem apenas uma resposta correta.
- Nenhum deles obteve nota zero nesta prova.
- A nota obtida por Henrique foi superior à de Túlio.
- Fábio e André obtiveram a mesma nota.

Nessas condições, pode-se concluir que:

- (A) A soma das notas de Henrique e André é 25.
- (B) A soma das notas de Fábio e Henrique é 15.
- (C) A nota de Fábio é 10 pontos superior à nota Túlio.
- (D) A nota de André é 5 pontos superior à nota de Henrique.

## INFORMÁTICA

---

**15** O Microsoft Excel 2013 traz um conjunto de funções que executam cálculos diversos com a utilização de argumentos, que são fornecidos em uma ordem determinada, chamada de sintaxe.

Quais das funções abaixo, no Microsoft Excel 2013, são consideradas funções de “Texto”?

- (A) DATA e DIA.
- (B) CORRESP e PROCV.
- (C) ENDEREÇO e CLASSIFICAR.
- (D) CONCATENAR e MINÚSCULA.

**16** Códigos Maliciosos são programas que podem causar potenciais danos a um computador ou sistema informatizado. Entre esses danos, pode-se destacar: a possibilidade de um invasor retornar a um computador já infectado; e a possibilidade de um programa executar funções distintas das quais foi planejado, sem conhecimento prévio do usuário. Quais são, respectivamente, os códigos maliciosos que tem o potencial de executar as funções descritas acima?

- (A) Vírus e *Worms*.
- (B) *Spyware* e *Backdoor*.
- (C) *Backdoor* e Cavalo de Troia (*Trojan Horse*).
- (D) Cavalo de Troia (*Trojan Horse*) e *Rootkit*.

**17** Em uma reunião hipotética foi necessário conectar um notebook com o Microsoft Windows 10, em sua configuração padrão, a um projetor externo para que todos os participantes pudessem visualizar um documento que estava sendo tratado.

Porém, após a conexão, a tela do Microsoft Windows 10 não foi exibida na tela externa.

Considerando que os cabos e conectores estejam íntegros e corretamente conectados, qual das alternativas a seguir fornece uma possível solução para o problema?

- (A) Abrir o “Painel de Controle”, selecionar a opção “Monitores” e marcar a opção “Replicar em todos os Monitores disponíveis”, depois clicar em “Aplicar”.
- (B) Pressionar simultaneamente a tecla do logotipo do Windows e a tecla P (Windows + P) e selecionar uma das opções de como a área de trabalho será exibida.
- (C) Pressionar simultaneamente as teclas Control, Shift e W (Ctrl+Shift+W), selecionar a opção “Monitores” e selecionar uma das opções de como a área de trabalho será exibida.
- (D) Clicar com o botão secundário do mouse sobre a área de trabalho, selecionar a opção “Personalizar”, selecionar a opção “Múltiplas Telas”, e clicar em “Exibir no monitor secundário”.

**18** As unidades de rede são unidades ou pastas em computadores remotos acessíveis através da rede. É possível acessar via Windows Explorer (Explorador de Arquivos do Windows) indicando duas barras invertidas ‘\’ no início do endereço, exemplo: \\caminho\pasta.

Para que o usuário não precise digitar o endereço da unidade de rede o Windows fornece uma forma de fixar o caminho na conta de usuário, para que esteja sempre visível, mesmo após reiniciar o sistema.

Considerando que você está utilizando um computador com Windows 10, qual procedimento/caminho deve ser feito para fixar uma unidade de rede?

- (A) Painel de Controle > Mapear unidade de rede.
- (B) Computador > Gerenciar > Unidades de rede.
- (C) Painel de Controle > Rede e Internet > Unidades de rede.
- (D) Computador > Mapear unidade de rede.

## LEGISLAÇÃO

---

**19** O Capítulo V, da Lei n. 8.112/90, dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

Considere as assertivas abaixo:

I - Na aplicação das penalidades será considerada a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o serviço público, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes funcionais.

II-A destituição de cargo em comissão exercido por não ocupante de cargo efetivo será aplicada nos casos de infração, sujeita às penalidades de suspensão e de demissão.

III-Será cassada a aposentadoria ou a disponibilidade do inativo que houver praticado, na atividade, falta punível com a demissão.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (B) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (D) se as afirmativas I, II e III estiverem corretas.

**20** Observe o texto abaixo extraído da página institucional da Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência:

“Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana”.

Fonte: Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Disponível em <<https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/publicacoes/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>>. Acesso em 5 jun.2019.

No conteúdo programático de Legislação para cargos de Ensino Superior (Edital n. 160/2019), a única alternativa que não traz previsão de direitos da pessoa com deficiência é:

- (A) Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (Lei nº 11.091/2005).
- (B) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- (C) Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990).
- (D) Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996).

**21** Considerando os artigos 1º e 3º da Constituição

da República Federativa do Brasil de 1988, são fundamentos e objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, respectivamente:

(A) a prevalência dos direitos humanos e integração política latino-americana; buscar a solução pacífica dos conflitos internos e externos e repúdio ao terrorismo e racismo.

(B) a inviolabilidade de correspondência e liberdade de escolha religiosa; erradicar todas as formas de desigualdade e garantir a formação para o trabalho digno e remunerado e consciência de classe

(C) a dignidade da pessoa humana e pluralismo político; garantir o desenvolvimento nacional e erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais.

(D) a construção de uma sociedade baseada na livre iniciativa e na soberania dos povos; cooperar para o progresso da social democracia e lutar pela educação e consciência de classe.

**22** “Ministrar em nível de educação superior cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas à formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional”.

De acordo com a Lei n. 11.892/2008, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, a norma prevista refere-se:

(A) à estrutura dos Centros Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

(B) ao objetivo dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

(C) à característica dos Centros Federais de Educação Tecnológica.

(D) à finalidade dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

**23** A Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), traz em seu rol direitos que visam a proteger a criança e ao adolescente, garantindo-lhes um desenvolvimento de uma vida digna e com acesso aos seus direitos fundamentais. Dentre os direitos elencados no ECA, temos uma considerável proteção ao trabalho juvenil. Segundo o Capítulo V - Do Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho, é assegurado ao adolescente aprendiz, maior de 14 anos:

(A) os direitos trabalhistas e previdenciários.

- (B) os direitos trabalhistas em casos específicos.
- (C) os direitos previdenciários, em casos específicos.
- (D) os direitos trabalhistas; os previdenciários em casos específicos.

**24** A Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, em seu artigo 35, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, conceitua ensino médio como a “etapa final da educação básica, com duração mínima de três anos”.

Sobre educação profissional técnica de nível médio, prevista no diploma legal acima referido, é correto afirmar:

- (A) A educação profissional técnica de nível médio poderá ser desenvolvida de forma articulada com o ensino médio.
- (B) A educação profissional técnica de nível médio deverá observar as normas complementares dos respectivos sistemas de ensino, além das exigências de cada instituição de ensino, nos termos de seu projeto pedagógico.
- (C) A educação profissional técnica de nível médio observará os objetivos e definições contidos nas diretrizes curriculares nacionais e internacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Educação.
- (D) A educação profissional técnica de nível médio poderá ser desenvolvida de forma subsequente, em cursos destinados a quem já tenha concluído o ensino médio.

**25** Servidor público, segundo a Lei n. 8.112/1990, é a “pessoa legalmente investida em cargo público”.

Com base na Lei n. 8.112/90 é proibido ao servidor:

- (A) cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestadamente ilegais.
- (B) opor resistência justificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço;
- (C) aceitar comissão, emprego ou pensão de estado estrangeiro;
- (D) ausentar-se do serviço durante o expediente, com prévia autorização do chefe imediato.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**26** O gerenciamento de crises nas organizações é uma das funções de Relações Públicas. Imagine que você seja relações públicas no Instituto Federal de São

Paulo e considerando o cenário abaixo, identifique em qual das etapas está caracterizado o gatilho da crise narrada.

A coordenadoria pedagógica identificou que 60% dos alunos de um determinado curso estão com notas abaixo da média. Diante do alarmante cenário, chamou uma reunião com todos os professores da área para tratar do assunto. 1) Como um dos professores era pai de um dos alunos, o assunto chegou ao conhecimento de outros pais. 2) Um dos pais tinha uma página no Facebook que fazia divulgações do bairro e fez um post criticando a instituição. 3) Diante da situação, os pais de alunos de outras turmas organizam uma manifestação. 4) O IFSP esclarece que se tratou de uma situação pontual e que já está trabalhando com programas de reforço para superação das dificuldades de aprendizagem.

- (A) Etapa 1.
- (B) Etapa 2.
- (C) Etapa 3.
- (D) Etapa 4.

**27** Diante de uma inesperada disponibilidade de recursos, a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, do Instituto Federal de São Paulo, lançou um edital extraordinário de fomento à pesquisa. As regras estabelecem que apenas professores do IFSP podem submeter propostas. Diante do cenário descrito, considerando a divulgação em um único meio para que se alcance o maior número de possíveis candidatos, assinale a alternativa que corresponde à recomendação mais adequada para esse fim.

- (A) A divulgação no Facebook institucional é a mais indicada, considerando que parte dos professores do IFSP costuma acessar a essa mídia.
- (B) A divulgação com panfletos é a mais indicada, considerando a diversidade de informações constantes das regras do edital.
- (C) A divulgação no sítio da Pró-Reitoria é a mais indicada, considerando que os editais referentes a fomento de pesquisa são publicizados nesse meio.
- (D) A divulgação na lista de endereços eletrônicos dos docentes é a mais indicada, considerando que alcançaria o público do edital diretamente.

**28** O Decreto n. 70.274, de 9 de março de 1972, estabelece as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. A chamada de

autoridades, seja para discurso ou para composição de mesa, é definida por essa ordem. Considerando a referida normativa, leia com atenção as alternativas e escolha a correta.

- (A) Em uma cerimônia promovida pela Assembleia Legislativa de um Estado, estando o Governador presente, ele presidirá a solenidade.
- (B) No âmbito das instituições federais de ensino superior, o Reitor não precederá o Presidente da República, mas precederá o Governador do Estado.
- (C) Em uma cerimônia com autoridades estrangeiras, os ministros de Estado do Brasil cedem a precedência para as autoridades estrangeiras de cargo equivalente.
- (D) Senadores não ocupam o mesmo nível dos Deputados Federais em cerimônias de caráter estadual e sua precedência é definida pela ordem alfabética.

**29** As relações públicas, pelo fato de trabalharem com uma grande variedade de públicos, sentem a necessidade de usar uma comunicação dirigida a cada um deles. Dependendo do público, usaremos determinado veículo, com linguagem apropriada e específica.

Fonte: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003, p. 86.

No contexto da organização de eventos, analise as assertivas abaixo:

- I - A segmentação do público de um evento influencia no formato proposto para a ocasião.
- II - A decisão do formato de um evento deve se dar a partir da visão do organizador.
- III - As restrições orçamentárias e de tempo não podem definir o formato de um evento.
- IV - A definição do formato do evento é influenciada pelos objetivos elencados para a ação.

Assinale a opção correta.

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

**30** Basicamente, a pesquisa em relações públicas tem como objetivos: conhecer a opinião dos públicos; construir diagnósticos da área ou do setor de comunicação organizacional/institucional; conhecer em profundidade a organização, sua

comunicação e seus públicos para a elaboração de planos, projetos e programas especiais de comunicação; fazer análise ambiental interna e externa, verificando quais as implicações que possam afetar os relacionamentos.

Fonte: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003, p. 278.

Considerando a realização de pesquisas em relações públicas, assinale a alternativa correta:

- (A) A realização de uma pesquisa de clima organizacional proporcionará dados fundamentais para planejar e pensar estrategicamente a comunicação interna com os empregados.
- (B) A auditoria difere da pesquisa nas suas finalidades e características, pois busca avaliar a imagem da organização, em si, e não seu desempenho junto aos públicos.
- (C) A pesquisa de opinião é uma das mais relevantes para a área de relações públicas, focando conhecer melhor o público externo à instituição.
- (D) A pesquisa institucional tem como principal objetivo compreender a relação da instituição com seus públicos internos, para melhorar o relacionamento.

**31** As ações comunicativas precisam ser guiadas por uma filosofia e uma política de comunicação integrada que levem em conta as demandas, os interesses da sociedade e as exigências desta e dos públicos.

Fonte: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). Comunicação organizacional estratégica. Aportes conceituais e aplicados. São Paulo: Summus, 2016.

Considerando as mudanças provocadas na comunicação em virtude da internet e das mídias sociais, assinale a alternativa correta, em relação ao contexto da comunicação na era digital:

- (A) A Comunicação se torna unilateral e multi-públicos, em função da facilidade de se alcançar os públicos por esse meio.
- (B) A instituição é demandada a não provocar o público ao diálogo, mas precisa ficar atenta ao que acontece.
- (C) A comunicação *offline* deve manter seu discurso independente das interações oriundas no meio online.
- (D) As empresas não mudam porque querem, mas por causa das pressões sociais e do mercado.

**32** A comunicação organizacional tem adquirido novas percepções e implicações. Hoje, ela envolve os processos comunicativos e todos os seus elementos constitutivos. Portanto, pode-se afirmar que:

(A) É necessário ver a comunicação inserida nos processos simbólicos e com foco nos significados dos agentes envolvidos, dos relacionamentos interpessoais e grupais.

(B) A área de comunicação tem uma função mais tática que estratégica.

(C) As dimensões humana, cultural e estratégica da comunicação organizacional acontecem independentes no contexto organizacional.

(D) As formas de relacionamento e o modo de produzir na comunicação organizacional permanecem da mesma forma na era digital.

**33** Quando as pessoas estão em conflito, tendem a se fechar e rejeitar os argumentos que vêm da outra parte, por mais corretos que estejam. Algumas técnicas devem ser aplicadas pela comunicação em situações de crises:

Considere as afirmativas I, II e III a respeito de crises.

I. Estudo de vulnerabilidade com potencial de gerar crises.

II. Elaboração antecipada de planos para administrar crises potenciais.

III. Treinamento da equipe de gerenciamento de crises.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) corretas(s):

(A) Apenas I e III.

(B) Apenas II e III.

(C) Apenas II.

(D) Todas as alternativas estão corretas.

**34** Está no escopo da atividade de relações públicas o cuidado com a imagem da organização e a contribuição estratégica para a construção da identidade corporativa.

A diferença entre imagem e identidade é:

(A) A primeira diz respeito ao que se veicula na mídia sobre a organização, enquanto a segunda trata de como a organização quer ser vista.

(B) A primeira diz respeito ao imaginário dos públicos sobre a organização, enquanto a segunda trata sobre o que é a organização, seus discursos e práticas.

(C) A primeira diz respeito ao imaginário dos públicos sobre a organização, enquanto a segunda trata sobre o que é a organização para seus clientes.

(D) A primeira diz respeito ao que a imprensa publica sobre a organização, enquanto a segunda trata sobre o que é a organização, seus discursos e práticas.

**35** O relacionamento com os veículos de imprensa é uma das frentes articuladas pelo profissional de Relações Públicas. O Media Training representa uma importante ferramenta que permite que as informações institucionais sejam divulgadas com clareza e credibilidade pela mídia.

Escolha a alternativa correta que define essa prática:

(A) Capacitação de fontes e porta vozes para representarem a instituição diante da opinião pública.

(B) Instrumento que garante ao Relações Públicas obter informações sobre as linhas editoriais dos veículos de imprensa.

(C) Formação de profissionais de audiovisual para criação de conteúdo corporativo.

(D) Treinamento de repórteres para condução de entrevistas com representantes institucionais.

**36** A informação é o elemento básico para trabalho do setor de relações públicas numa organização. Por isso, é necessária a filtragem diária de informações que são estratégicas para permitir que as metas de comunicação corporativa sejam alcançadas. O clipping é uma das ferramentas para essa filtragem e medição do trabalho de comunicação.

Assinale a alternativa que melhor define o clipping:

(A) Registro das campanhas publicitárias sobre a organização.

(B) Registro dos impactos de postagens sobre a organização nas redes sociais digitais.

(C) Registro das opiniões emitidas sobre a organização nas pesquisas encomendadas por ela.

(D) Registro das publicações sobre a organização por meio da imprensa.

**37** Planejar ações e antever cenários são características fundamentais aos profissionais de Relações Públicas. Com o advento das tecnologias de informação e comunicação, o papel deste profissional se tornou ainda mais desafiador.

Os elementos que trouxeram uma nova lente à comunicação organizacional no âmbito da cultura do relacionamento online são:

- (A) Branding e Convergência dos meios.
- (B) Conteúdo digital e sites interativos.
- (C) Intranet e mural digital.
- (D) Imediatismo e Tempo Real.

**38** A mensuração das ações de comunicação, seus impactos e o modo como são recebidas constituem pontos de pesquisa que embasam as decisões estratégicas a serem tomadas pelo Relações Públicas. Entre as diversas ferramentas, a auditoria de imagem tem a finalidade de:

- (A) Diagnosticar o que a população pensa sobre a organização.
- (B) Descrever e avaliar como a organização é percebida pelos meios de comunicação.
- (C) Mensurar a força da marca organizacional.
- (D) Levantar as reações dos seguidores dos perfis da organização nas redes sociais digitais.

**39** O uso da técnica de Grupo Focal é recomendável quando se quer ouvir as pessoas, explorar temas de interesse em que a troca de impressões enriquece o produto (resultado). Pode ser considerada uma desvantagem do Grupo Focal:

- (A) Sinergia gerada pela participação conjunta dos entrevistados.
- (B) Interação entre os participantes, com enriquecimento das respostas.
- (C) Controle reduzido sobre os dados gerados.
- (D) Profundidade e a qualidade das verbalizações e expressões.

**40** A prática de relações públicas no Brasil, durante muito tempo, dedicou-se, por razões históricas, à atuação interna nas empresas. Perdeu, assim, a perspectiva ampla e estratégica de se concentrar no gerenciamento das relações externas da organização, nos assuntos públicos e na relação com os poderes constituídos. Essa visão míope talvez possa ser atribuída à reduzida aceitação da atividade no mercado e à manutenção de sua posição conservadora, que se reflete, inclusive, em relação ao conceito de públicos, cristalizado em três categorias: internos, externos e mistos.

Fonte: FRANÇA, Fábio. Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica. 3ª ed. São Caetano do Sul: Yendis, 2012, p.10.

Tomando por base França (2012), assinale a alternativa correta:

- (A) As relações públicas, historicamente, se pautaram pelo relacionamento externo à instituição.
- (B) O binômio meio-mensagem independe da categoria do público objeto do relacionamento.
- (C) O trabalho de relações públicas tem a multir-relação com os diferentes públicos como essência.
- (D) A classificação dos públicos em internos, externos e mistos atende aos nichos específicos das organizações.

**41** De acordo com Kunsch (2003), assim como para as demais atividades de relações públicas, o relacionamento com a imprensa demanda um planejamento adequado, que inicia com o mapeamento dos órgãos de divulgação, atividade denominada como mailing list.

Fonte: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003.

Sobre mailing list, assinale a alternativa correta:

- (A) A construção do mailing list deve abster-se de veículos cuja relevância institucional seja menor.
- (B) Para evitar incongruências, uma vez construído, o mailing list não deve mais ser alterado.
- (C) A categorização dos veículos é essencial no processo de construção do mailing list.
- (D) Como o próprio nome indica, no mailing list, deve constar apenas o endereço eletrônico dos veículos.

**42** As bandeiras são importantes símbolos de comunicação para reforço de marca de uma instituição ou nação. De acordo com o Decreto n. 70.274, de 9 de março de 1972, assinale abaixo a assertiva correta:

- (A) A Bandeira Nacional deve ocupar posição à direita de tribunas, mesas de reunião ou de trabalho.
- (B) A Bandeira Nacional não deve ser conduzida em formaturas de instituições de ensino.
- (C) Durante execuções do Hino Nacional, o público e autoridades devem se dirigir para a Bandeira Nacional.
- (D) A Bandeira Nacional deve ficar na posição centro-esquerda quando exibida com outras bandeiras.

**43** No contexto da comunicação integrada, assinale a alternativa correta:

- (A) Um evento de inauguração caracteriza-se como comunicação não dirigida, dada a multiplicidade dos públicos.
- (B) Um evento de relacionamento com os colaboradores caracteriza-se como comunicação dirigida.
- (C) A promoção da organização em feiras e exposições caracteriza-se como estratégia de comunicação massiva.
- (D) A participação em feiras e exposições não se enquadra no mix de ferramentas da comunicação integrada.

**44** “Lágrimas não são argumentos”. A impiedosa frase, criada na virada do século XX, por Machado de Assis, pode ser aplicada aos processos de comunicação corporativa deste competitivo início de século XXI, principalmente depois da crise pela qual o mundo passou a viver a partir dos últimos meses de 2008: quem não se prepara para interagir com seus interlocutores com a devida consistência corre o risco de não transmitir o ideário pretendido e, pior ainda, ver distorcidas as informações que pretendia divulgar. Quando isso acontece, lamentar o acontecido não contribui para resolver o problema. Fonte: REIS, Ciro Dias. Comunicação com a mídia. In: NETO, Belmiro Ribeiro da Silva (coord.). Comunicação corporativa e reputação: construção e defesa de imagem favorável. São Paulo: Saraiva, 2010.

A gestão da comunicação em crises é elemento central no processo de manutenção da imagem institucional. Tomando por base o excerto acima, identifique a alternativa correta:

- (A) A escolha do interlocutor com a imprensa na gestão de crises deve ter como principal critério a disponibilidade dos funcionários no local.
- (B) A instituição só deve se manifestar em relação a uma crise já instalada após o conhecimento de todos os fatos que a geraram.
- (C) Se a empresa for mencionada em uma crise com a qual não tenha, de fato, envolvimento, ela não deve se manifestar para não prejudicar sua imagem.
- (D) Um bom plano de gerenciamento de crises deve incluir previsão de possíveis crises, informações e contatos dos principais porta-vozes.

**45** A atuação estratégica do Relações Públicas deve estar embasada no composto da Comunicação

Organizacional Integrada. Para que o profissional possa ter tal atuação, é necessário que observe a convergência sinérgica entre:

- (A) Comunicação Administrativa e Interna, Comunicação Institucional e Comunicação Mercadológica.
- (B) Comunicação Interna, Comunicação B2B e Comunicação Institucional e Burocrática.
- (C) Comunicação Formal e Informal, Comunicação Visual e Comunicação Interna e Mercadológica.
- (D) Comunicação Interna e Endomarketing, Comunicação B2C, Comunicação Administrativa.

**46** Com base na pesquisa e no planejamento, o profissional de Relações Públicas pode prever e enfrentar as reações dos públicos e da opinião pública em relação à organização em que atua. Essas ações caracterizam a atuação do profissional quando desempenha a função:

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

**47** A comunicação interna, na tentativa de equilibrar a relação entre capital e trabalho, como setor estrategicamente planejado e com objetivos claros, pretende viabilizar as possíveis interações com o estabelecimento de diálogos. Esses diálogos devem ser articulados pelo profissional de relações públicas, facilitando as relações entre a organização e

- (A) seus diretores.
- (B) seus empregados.
- (C) seus fornecedores.
- (D) os clientes internos.

**48** O plano de comunicação é um método utilizado para pensar nos objetivos das ações de comunicação a partir das estratégias previamente definidas. Muitos planos de comunicação tornam-se ineficazes por não levarem em conta, basicamente:

- (A) o perfil dos órgãos que compõem o mailing de imprensa.
- (B) o relacionamento com os públicos de interesse e a determinação dos objetivos dessa relação.
- (C) a capacidade da organização em atender a seus clientes.
- (D) o relacionamento entre a cúpula organizacional e os públicos externos.

**49** No planejamento da atividade de relações públicas, é necessária a visão corporativa dos públicos. Nesse sentido, públicos de interesse podem ser definidos por aqueles que:

- (A) têm o interesse na organização e em suas atividades.
- (B) pressionam a organização de acordo com os seus interesses.
- (C) são imprescindíveis aos interesses de relacionamento com a organização.
- (D) têm o interesse em fazer parte da organização.

**50** “Um evento específico e inesperado, que cria altos níveis de incerteza e ameaça às empresas e aos seus públicos e gera grande pressão por respostas imediatas sobre as suas causas, seus efeitos e consequências”

Essa descrição refere-se ao fenômeno da:

- (A) crise de imagem organizacional.
- (B) crise de gestão organizacional.
- (C) variável incontrolável de evento corporativo.
- (D) crise de identidade organizacional.





