

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – RELAÇÕES PÚBLICAS

QUESTÃO 1 – Sobre o processo comunicativo nas organizações, assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) O processo de comunicação, constituído por fonte, codificador, canal, mensagem, decodificador e receptor, não sofre interferência das relações pessoais.
- b) Os atos comunicativos das organizações são automaticamente respondidos e aceitos da forma como foram intencionados.
- c) A comunicação organizacional é um campo de conhecimento específico e não empresta conceitos de áreas como sociologia, antropologia, psicologia e administração.
- d) O excesso de informação é um dos principais problemas de comunicação enfrentados por grandes organizações.
- e) Formalizar e sistematizar a comunicação de uma organização resolverá todos os problemas da mesma.

QUESTÃO 2 – Sobre o papel da comunicação interna em um contexto de comunicação integrada, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Apesar de reservas quanto a riscos de segurança e possível queda de produtividade, a tendência é que mídias sociais como o Facebook e o Twitter sejam cada vez mais utilizadas como meios de comunicação interna e externa.
- b) Uma das preocupações da comunicação interna no contexto da comunicação integrada é garantir aos funcionários da organização a oportunidade de se manifestarem livremente.
- c) As ações de comunicação interna se concentram na comunicação formal de uma organização, sendo impossível interferir nos processos de comunicação informal.
- d) Tendo a transparência como princípio, a comunicação interna não deve fugir de fatos negativos ou assuntos polêmicos, como direitos trabalhistas e greves.
- e) Os veículos de comunicação interna devem conter não apenas os acontecimentos da própria organização, mas também acontecimentos políticos, econômicos e sociais do ambiente externo.

QUESTÃO 3 – Assinale qual das características a seguir **NÃO** corresponde ao conceito de comunicação integrada:

- a) Apesar das peculiaridades de cada área e sub-área, a comunicação integrada deve ser um todo harmonioso.
- b) Além de tarefas tradicionais como assessoria de imprensa e relações públicas, as atividades de comunicação integrada abrangem serviços de propaganda e organização de eventos, entre outros.
- c) Não se confunde comunicação administrativa, responsável pelo planejamento e coordenação dos recursos de comunicação, com a comunicação interna, que se preocupa em viabilizar a comunicação multilateral entre a organização e seus funcionários.
- d) Embora cada área mantenha uma certa independência, estão todas subordinadas à política global de comunicação e aos objetivos gerais da organização.
- e) A comunicação integrada pode ser descrita como o caminho linear que a informação percorre em uma organização pelos diferentes profissionais de jornalismo, relações públicas e publicidade e propaganda.

QUESTÃO 4 – Sobre comunicação pública, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Melhorar a imagem de uma instituição pública depende diretamente da melhora do desempenho da mesma.
- b) Muitas vezes, o comportamento de um único indivíduo prejudica a imagem da organização como um todo.
- c) Antes de se preocupar com a imagem, é necessário atentar para a essência da instituição.
- d) Na divulgação de notícias do órgão público em que trabalha, o profissional de comunicação deve tomar cuidado para que o chefe apareça com destaque.
- e) A administração pública, mais que empresas privadas, deve prezar sempre pela transparência, clareza e correção de atitudes.

QUESTÃO 5 – Sobre pesquisa em relações públicas, assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) Pesquisas e auditorias são instrumentos informais utilizados para se ter uma ideia geral do clima de uma organização.
- b) Os resultados de uma pesquisa ou auditoria não devem servir de base para ações de planejamento.
- c) Um dos objetivos de uma pesquisa é identificar as verdadeiras opiniões dos públicos de uma organização.
- d) Embora seja um instrumento útil para a obtenção de informações, uma pesquisa não pode ajudar a prevenir problemas de comunicação.
- e) Problemas externos, como as condições econômicas do país ou transformações sociais, não interferem na opinião que o público tem sobre uma organização.

QUESTÃO 6 – Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde a um instrumento da comunicação organizacional:

- a) Pagar a jornalistas para que eles falem bem da organização
- b) Assessoria de imprensa
- c) Editoração multimídia: sites, vídeos, revistas, e outros.
- d) Propaganda institucional
- e) Patrocínio e produção de atividades culturais, como shows

QUESTÃO 7 – Em relação ao planejamento de eventos em relações públicas, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) O evento é um acontecimento que se aproveita para chamar a atenção do público e da imprensa sobre a organização.
- b) O estudo do local é uma atividade preparatória. Uma vez escolhido o lugar para as atividades, não há motivos para verificá-lo durante a realização do evento.
- c) Eventos podem fazer parte de campanhas de relações públicas ou de propaganda, em inaugurações, solenidades, ou até em simples acontecimentos de rotina da organização.
- d) De maneira simplificada, o planejamento de eventos pode ser dividido em três etapas: organização, produção de material informativo

e promocional, e a divulgação.

- e) Cada tipo de evento exige técnicas distintas de planejamento e organização, embora existam características gerais.

QUESTÃO 8 – Sobre os processos de comunicação dentro de uma organização, assinale a afirmação **INCORRETA**:

- a) Os planos e políticas formais não podem resolver todos os problemas de comunicação, porque eles são preestabelecidos e, em parte, inflexíveis.
- b) Relações informais, mais velozes que as formais, podem ser uma boa solução para demandas urgentes e instáveis.
- c) Um dos produtos mais conhecidos da rede informal é o boato ou rumor, que deve ser incentivado.
- d) A comunicação formal é a que vem da estrutura organizacional, e se relaciona com os objetivos e estratégias da organização.
- e) A comunicação informal surge, em parte, da necessidade do indivíduo de considerar seus objetivos pessoais, que nem sempre são os mesmos que os da organização.

QUESTÃO 9 – Sobre planejamento de comunicação nas organizações, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) O planejamento estratégico é responsável por especificar, com grande grau de detalhamento, cada ação das diferentes áreas de uma organização.
- b) Planos e projetos são objetos materiais do processo de planejamento.
- c) Entre as etapas do planejamento, estão a identificação da situação, a adoção de estratégias, e a avaliação dos resultados.
- d) A comunicação é fator estratégico em qualquer planejamento, sendo instrumental para a divulgação da missão e dos valores da organização para todos os seus públicos.
- e) O planejamento de comunicação contém missão, valores e metas diferentes, mas complementares, em relação ao planejamento da organização como um todo.

QUESTÃO 10 – De acordo com o texto a seguir, assinale a alternativa **INCORRETA**:

“A comunicação digital reduziu a importância de intermediários e fez surgir novas arenas e formas de diálogo, caracterizadas por interatividade, instantaneidade, fortalecimento e multiplicação dos públicos, todos críticos, informados e em permanente conexão. Qualquer um pode ser disseminador de notícia e influenciador de opinião em larga escala. As nascentes de informação tornaram-se incalculáveis e há facilidade em participar de comunidades, criar mídias próprias, gerar, disseminar e obter conteúdo em múltiplas formas e interagir diretamente com os diferentes públicos, sem intermediação da imprensa. Não importa tanto a fonte, mas a qualidade da informação e a credibilidade de quem a disponibiliza” (Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia: teoria e prática - Jorge Duarte, 2010)

- a) No ambiente descrito no texto, há uma tendência de desregulamentação profissional e de enfraquecimento do corporativismo.
- b) Independentemente da área de atuação, cabe ao profissional de comunicação ampliar os ambientes de transparência e agilizar os fluxos de informação.
- c) Como resultado dessas transformações, ganham espaço profissionais capazes de atender a várias exigências das organizações em comunicação pública, estratégica, corporativa, empresarial e institucional, entre outras áreas.
- d) Nesse cenário, a imprensa tradicional ganha importância como mensageira e arena pública, concentrando informações e opiniões.
- e) Para administrar a informação nesse contexto, ter uma visão ampla da organização onde se trabalha e de como ela funciona ganha importância em relação a ter uma formação e habilidades específicas de uma determinada área da comunicação.

QUESTÃO 11 – A notícia institucional se comunica com:

- a) anunciantes, para levantar fundos
- b) público leitor interno e externo
- c) chefia do órgão
- d) qualquer público

e) notícia institucional não tem a função de comunicar

QUESTÃO 12 – Não é função do Relações Públicas

- a) produzir e promover publicações internas como informativos, revistas, boletins, etc.
- b) planejar e produzir publicações institucionais
- c) organizar eventos, palestras, exposições e recepções, para promoção de iniciativas do órgão
- d) criar canais de comunicação com servidores, cidadãos, governo e sociedade
- e) desenvolver e programar o site e demais sistemas de computação necessários ao trabalho da assessoria de comunicação

QUESTÃO 13 – Qual veículo adequado para uma comunicação organizacional a curto prazo?

- a) documentário
- b) grande reportagem
- c) newsletter
- d) campanha publicitária
- e) promoção de evento

QUESTÃO 14 – Ao conjunto de material, geralmente reunido em CD, pasta ou envelope, distribuído aos jornalistas durante uma cobertura, coletiva ou evento, contendo informações aprofundadas em relação a um assunto relacionado denominamos:

- a) release
- b) plano de comunicação
- c) publieditorial
- d) press-kit
- e) follow-up

QUESTÃO 15 – Não compõe as atividades de uma assessoria de comunicação integrada?

- a) assessoria de imprensa
- b) comunicação institucional
- c) comunicação interna
- d) comunicação digital
- e) tecnologia da informação

QUESTÃO 16 – Qual é uma das principais funções do release?

- a) conquistar espaço na mídia, pagando pela cobertura
- b) publicar apenas a visão do órgão, como em um anúncio publicitário, mas sem pagar pelo espaço
- c) aumentar a receita do órgão
- d) conquistar espaço na mídia, por meio de um apelo noticioso
- e) escrever a matéria para o jornalista, contribuindo com seu trabalho

QUESTÃO 17 – Qual é uma das principais responsabilidades do gerenciamento de crise?

- a) fazer a previsão e planejamento de ações de comunicação para ações extremas de crise
- b) dificultar o trabalho da imprensa, até que ela desista de noticiar o fato
- c) evitar que haja uma situação de crise no órgão
- d) mobilizar politicamente os atores envolvidos para o que o fato não seja noticiado
- e) produzir maneiras inteligentes para o que o assessorado não fale com a imprensa

QUESTÃO 18 – Para realizar o levantamento do que foi publicado sobre o órgão é recomendável produzir um:

- a) press kit
- b) clipping
- c) mailing list
- d) relatório
- e) release

QUESTÃO 19 – O veículo que objetiva divulgar o órgão no seu aspecto social e promover a integração entre seus funcionários é conhecido como:

- a) comunicado oficial
- b) jornal comunitário
- c) house organ
- d) folder
- e) site

QUESTÃO 20 – Não são fases do planejamento de comunicação em uma organização

- a) plano, projetos e programa
- b) pesquisa
- c) diagnóstico
- d) identificação dos públicos
- e) definição dos objetos e metas