

**CARGO:
ANALISTA DE SANEAMENTO**

**FORMAÇÃO:
Comunicação Social / Relações Públicas / Publicidade e Propaganda**

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se os seus dados pessoais e se os dados identificadores de sua função ou formação transcritos acima coincidem com o que está registrado em sua folha de respostas. Confira também a sua função ou formação e o seu nome em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua **folha de respostas**, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou haja divergência quanto aos seus dados pessoais ou quanto aos dados identificadores de sua função ou formação, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Na **folha de respostas**, escreva o seu nome e assine no local apropriado somente quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, e também somente nesse momento, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Não existe nada bom nem mau; é o pensamento humano o que o faz parecer assim.
- 3 Marque as suas respostas na **folha de respostas**, nos campos apropriados, conforme o **exemplo de preenchimento** apresentado nessa folha.
- 4 A **folha de respostas** é o único documento que será utilizado para a correção eletrônica de suas provas objetivas. Não amasse, não dobre nem rasure a sua **folha de respostas**. As marcações na **folha de respostas** só podem ser feitas com caneta esferográfica de **tinta preta, fabricada em material transparente**. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira (grafite) e(ou) borracha.
- 5 Em nenhuma hipótese, haverá substituição da **folha de respostas** por erro de preenchimento do candidato.
- 6 Caso você deseje alterar a sua opção de unidade regional, marque, na sua **folha de respostas**, no campo **OPÇÃO DE UNIDADE REGIONAL**, a sua nova escolha. Nesse campo, a ausência de marcação ou a marcação de mais de uma opção implicará a manutenção da escolha de unidade regional feita por ocasião da sua inscrição — registrada no cabeçalho da sua **folha de respostas** —, conforme estabelecido em edital.
- 7 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 8 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da **folha de respostas**.
- 9 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua **folha de respostas** e deixe o local de provas.
- 10 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no caderno de provas ou na **folha de respostas** poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 A Lua que se ergue no céu desde sexta-feira passada é um
astro diferente daquele a que a humanidade se acostumou. Fazia tempo
que se especulava sobre a existência de água em forma de gelo sob o
4 pedregoso solo lunar, principalmente por causa da presença de
hidrogênio nas regiões dos polos, mas nunca se havia obtido uma
prova concreta. A evidência surgiu com a análise das informações
7 colhidas pela sonda Lcross da agência espacial norte-americana. Os
cientistas apresentam quatro hipóteses para explicar a presença de
água na Lua. Ela pode ter chegado ao satélite a bordo de cometas,
10 astros formados por gelo e poeira. Outra hipótese leva em conta o fato,
hoje amplamente aceito pela ciência, de que a Lua seja um pedaço da
Terra que se desprende após um enorme impacto com outro astro.
13 Assim, a água lunar teria origem na Terra. Outra teoria diz que a água
chegou ao satélite por meio dos ventos solares, tempestades de
partículas constantemente liberadas pelo Sol. Entre essas partículas,
16 está o hidrogênio, que pode ter interagido com o oxigênio contido nas
rochas lunares. Por fim, há a possibilidade de a água ter chegado à Lua
por intermédio das nuvens moleculares que atravessam o sistema solar
19 em alta velocidade.

Veja, 18/11/2009, p. 123 (com adaptações).

Acerca dos aspectos linguísticos do texto acima e das ideias nele desenvolvidas, julgue os itens a seguir.

- 1 Depreende-se do texto que a explicação sobre a presença de hidrogênio em regiões polares da lua ainda carece de comprovação científica definitiva.
- 2 O texto critica os resultados da pesquisa científica.
- 3 Mantêm-se a correção e o sentido do texto caso a oração “é um astro diferente daquele a que a humanidade se acostumou” (l.1-2) seja reescrita do seguinte modo: é um astro diferente do que a humanidade estava acostumada.
- 4 O trecho “nunca se havia obtido uma prova concreta” (l.5-6) preservaria sua correção gramatical se fosse reescrito, flexionando-se o substantivo no plural, do modo seguinte: nunca se haviam obtido provas concretas.
- 5 A substituição de “apresentam” (l.8) por **têm apresentado** mantém a correção gramatical do texto.
- 6 A substituição de “na Lua” (l.9) por **Lunar** mantém a correção gramatical do período.
- 7 O trecho “Outra hipótese leva em conta o fato, hoje amplamente aceito pela ciência, de que a Lua seja um pedaço da Terra que se desprende após um enorme impacto com outro astro” (l.10-12) pode ser substituído, sem alterar o sentido do texto, pelo seguinte: Outra hipótese atém-se ao fato, amplamente aceito pela ciência atual, de a Lua ser um pedaço da Terra que desprende quando de uma enorme colisão com outro astro.
- 8 As expressões “por meio” (l.14) e “por intermédio” (l.18) podem, sem prejuízo do sentido e da correção gramatical do texto, ser substituídas pela expressão “a bordo” (l.9), ressalvado o efeito de repetição vocabular.
- 9 O emprego da vírgula logo após “solares” (l.14) justifica-se para marcar o início do aposto subsequente.
- 10 O desenvolvimento das ideias do texto permite concluir que a palavra “possibilidade” (l.17) remete à quarta hipótese acerca da presença de água na Lua.

1 Com seus 5 milhões de quilômetros quadrados,
a Amazônia representa 3,6% da superfície seca do
planeta, área equivalente a nove vezes o território da
4 França. O rio Amazonas, o maior do mundo em
extensão e volume, despeja no mar, em um único dia, a
mesma quantidade de água que o Tâmbisa, que atravessa
7 Londres, leva um ano para lançar. O vapor de água que
a Amazônia produz por meio de evaporação responde
por 60% das chuvas que caem nas regiões Norte,
10 Centro-Oeste, Sudeste e Sul do Brasil. Mesmo agora,
com o reconhecimento de sua grandeza, a floresta
amazônica permanece um domínio da natureza em que
13 o homem não é bem-vindo. No entanto, vivem lá
25 milhões de brasileiros, pessoas que enfrentaram o
desafio do ambiente hostil e fincaram raízes na porção
16 norte do Brasil.

Veja, 9/2009, “Edição Especial”, p. 22 (com adaptações).

Julgue os próximos itens com relação às ideias desenvolvidas no texto acima e à sua organização linguística.

- 11 A ideia central do texto acima, apresentada no primeiro período, é explicitada nos demais, como argumentação secundária.
- 12 Com a supressão de certos termos de natureza acessória, o período “O rio Amazonas, o maior do mundo em extensão e volume, despeja no mar, em um único dia, a mesma quantidade de água que o Tâmbisa, que atravessa Londres, leva um ano para lançar” (l.4-7) pode ser reescrito, sem prejuízo da correção gramatical, na forma a seguir: O rio Amazonas despeja no mar a mesma quantidade de água em que o Tâmbisa leva um ano.
- 13 Ao se deslocar o termo “em um único dia” (l.5), sem vírgulas, para logo após o termo “o maior do mundo em extensão e volume” (l.4-5), preservam-se a correção gramatical e o sentido do texto.
- 14 O período “vivem lá 25 milhões de brasileiros, pessoas que enfrentaram o desafio do ambiente hostil e fincaram raízes na porção norte do Brasil” (l.13-16) mantém-se correto gramaticalmente se reescrito do modo a seguir: vivem lá 25 milhões de brasileiros, que enfrentaram o desafio do ambiente hostil e fincaram raízes, na porção norte do Brasil.
- 15 Tal como referido no texto, a iniciativa de “25 milhões de brasileiros” (l.14) que “fincaram raízes na porção norte do Brasil” (l.15-16) ratifica o fato de estar em curso um reconhecimento político e social da magnitude da floresta amazônica.

Uma empresa promotora de eventos cinematográficos confeccionou pôlderes ilustrados cada um com uma tabela de seis linhas e seis colunas contendo anagramas da palavra CINEMA, como a mostrada na figura abaixo.

C	I	N	E	M	A
A	C	I	N	E	M
M	A	C	I	N	E
E	M	A	C	I	N
N	E	M	A	C	I
I	N	E	M	A	C

A respeito desses pôlderes, julgue os itens a seguir.

- 16 Considere que cada 6 anagramas distintos da palavra CINEMA, usados para formar as linhas das tabelas incluídas nos pôlderes, deem origem a um tipo de pôlder. Nesse caso, se todos os anagramas da palavra CINEMA forem usados e se cada anagrama for usado apenas uma vez, será possível confeccionar menos de 150 tipos diferentes de pôlderes.
- 17 A quantidade de tabelas diferentes que é possível construir, como a ilustrada acima, de modo que não haja ocorrência da mesma letra em uma linha ou coluna, é superior a 24 milhões.

Julgue os itens seguintes com relação a contagem.

- 18 Suponha que uma empresa, ao promover um concurso para a escolha de seu novo logotipo, tenha recebido 52 propostas diferentes. Nesse caso, se 5 dessas propostas serão escolhidas como finalistas, a quantidade de possibilidades diferentes para tal escolha será inferior a 2 milhões.
- 19 Considere que a secretaria de saneamento de um estado tenha destinado recursos para melhorar a qualidade da água de 20 municípios: 11 deles com menos de 10 mil habitantes e os outros 9, com mais de 10 mil habitantes. Para o início das obras, a secretaria escolherá 4 dos municípios com menos de 10 mil habitantes e 2 dos municípios com mais de 10 mil habitantes. Nesse caso, a quantidade de possibilidades diferentes de escolha da secretaria será inferior a 10 mil.
- 20 Considere que uma empresa seja composta de 9 setores (departamentos e divisões) e que esses setores devam ser divididos em grupos ordenados de 3 elementos cada para a escolha das novas instalações; a ordem dos setores no grupo determina a prioridade na escolha das instalações. Desse modo, será possível formar mais de 400 grupos diferentes.

A lógica proposicional trata de argumentações elaboradas por meio de proposições, isto é, de declarações que podem ser julgadas como verdadeiras (V) ou falsas (F), mas nunca como V e F simultaneamente. As proposições normalmente são simbolizadas por letras maiúsculas do alfabeto e alguns símbolos lógicos são usados para compor novas proposições. Uma conjunção, proposição simbolizada por $A \wedge B$, é lida como “A e B” e julgada como V somente quando A e B forem V, e F, nos demais casos. Uma implicação, proposição simbolizada por $A \rightarrow B$, é lida como “se A, então B”, e julgada como F somente quando A for V e B for F, e V nos demais casos.

A lógica de primeira ordem também trata de argumentações elaboradas por meio de proposições da lógica proposicional, mas admite proposições que expressem quantificações do tipo “todo”, “algum”, “nenhum” etc.

A partir dessas notações e definições, julgue os itens que se seguem.

- 21 Considerando que as proposições A, B, $B \rightarrow C$ e $[A \wedge B] \rightarrow [C \rightarrow D]$ sejam V, então a proposição D será, obrigatoriamente, V.
- 22 Caso a proposição “Se a EMBASA promover ações de educação ambiental, então a população colaborará para a redução da poluição das águas” seja V, a proposição “Se a EMBASA não promover ações de educação ambiental, então a população não colaborará para a redução da poluição das águas” também será V.
- 23 Considerando que as proposições “As pessoas que, no banho, fecham a torneira ao se ensaboar são ambientalmente educadas” e “Existem crianças ambientalmente educadas” sejam V, então a proposição “Existem crianças que, no banho, fecham a torneira ao se ensaboar” também será V.

RASCUNHO

Em relação aos sistemas operacionais Windows e Linux, julgue os itens a seguir.

- 24 No Windows, o conceito de arquivo é representado por meio de um atalho exibido na área de trabalho.
- 25 No sistema operacional Windows, o ícone Meu computador permite exibir o conteúdo de uma unidade de armazenamento em uma única janela.
- 26 O Windows Explorer permite a visualização do conteúdo de uma pasta por meio de quatro modos de exibição: ícones grandes, ícones pequenos, listas e detalhes.

Julgue os próximos itens, referentes aos aplicativos Microsoft Office e BrOffice.org.

- 27 No aplicativo Writer do pacote BrOffice.org, a partir do *menu* Arquivo, é possível acessar a opção Recarregar, que substitui o documento atual pela última versão salva.
- 28 No aplicativo Excel do pacote Microsoft Office, ao ser inserida na célula D20, a sequência $(A1 + B1) * C1$, é permitido atribuir a essa célula o resultado da soma dos conteúdos das células A1 e B1, multiplicado pelo conteúdo da célula C1.

Acerca de conceitos de Internet e *intranet*, julgue os itens seguintes.

- 29 Para especificar como o servidor deve enviar informações de páginas *web* para o cliente, a Internet utiliza o protocolo de comunicação HTTP (*hypertext transfer protocol*), enquanto a *intranet* utiliza o HTTPS (*hypertext transfer protocol secure*).
- 30 O Internet Explorer permite que os endereços dos sítios visitados nos últimos dias, a partir de um mesmo computador, possam ser automaticamente armazenados e buscados em uma lista Favoritos.

Acerca dos princípios fundamentais dos serviços públicos de saneamento básico, julgue o item abaixo.

- 31 Considere a seguinte situação hipotética.
O prefeito de um município baiano, verificando que grande parte da população desse município não tinha acesso a água potável, procurou a Fundação Nacional de Saúde para celebrar um convênio para a construção de uma estação de tratamento de água. Celebrado o ajuste, a estação foi construída. Dias após a festa de inauguração da obra, os moradores do município perceberam que não estavam se beneficiando da nova estação de tratamento, pois, na localidade, não havia rede subterrânea e ligações prediais para levar a água tratada às casas e edificações da cidade.
Nessa situação, houve violação ao princípio fundamental da integralidade na prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

A respeito da outorga de direitos de uso de recursos hídricos, julgue os itens seguintes.

- 32 Independe de outorga pelo poder público o uso de recursos hídricos para a satisfação das necessidades de pequenos núcleos populacionais, distribuídos no meio rural ou urbano.
- 33 A utilização de recursos hídricos da União na prestação de serviços de esgotamento sanitário por empresa pública criada por determinado estado para esse fim não estará sujeita a outorga de direito de uso.

Julgue o item abaixo, relativo aos aspectos técnicos na prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

- 34 A legislação aplicável permite que a instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água seja alimentada também por outras fontes.

O princípio do poluidor-pagador tem origem em recomendação editada em 1972, pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, sobre os princípios diretores relativos aos aspectos econômicos das políticas ambientais. Mais tarde, começou-se a falar também no princípio do usuário-pagador. Ao tempo em que o primeiro princípio determina que os custos relativos a prevenção e combate à poluição, e à reparação dos danos ambientais devem ser suportados por aquele que polui, o segundo traduz a ideia de que a apropriação de um bem coletivo (água, por exemplo) por uma pessoa ou comunidade dá à coletividade o direito a uma contraprestação financeira. Acerca desse tema, especialmente quanto à forma de cobrança pelo uso da água no Brasil, julgue os itens subsequentes.

- 35 Na fixação dos valores a serem cobrados pelo uso dos recursos hídricos, devem ser observados, nos lançamentos de esgotos e demais resíduos líquidos ou gasosos, o volume lançado e seu regime de variação e as características físico-químicas, biológicas e de toxicidade do afluente.
- 36 Os valores arrecadados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos serão aplicados prioritariamente na bacia hidrográfica em que foram gerados e serão utilizados também no pagamento de despesas de implantação e custeio administrativo dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA).

Com relação ao Sistema Estadual de Saneamento Básico do Estado da Bahia, julgue o item seguinte.

- 37 O Sistema Estadual de Saneamento Básico do Estado da Bahia é constituído pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano (órgão superior), pelo Conselho Estadual das Cidades (órgão coordenador) e pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo estadual responsáveis pela execução das ações relativas à Política Estadual de Saneamento Básico (órgãos executores).

Acerca dos convênios de cooperação, julgue o item a seguir.

- 38 Os municípios baianos podem celebrar convênios de cooperação com o estado da Bahia, visando à gestão associada de serviços públicos de saneamento básico. Esse convênio poderá autorizar que, para a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o município celebre contrato de programa diretamente com a EMBASA sem licitação.

Moradores estão ligando seus imóveis à rede de esgotos

O serviço de esgotamento sanitário de Rio de Contas – BA entrou em operação em agosto de 2009. Ainda em fase de testes, o sistema está coletando e tratando os esgotos de 150 imóveis que já estão ligados à rede implantada pela EMBASA. Os 780 imóveis que ainda não têm ligação de esgoto estão recebendo visita de assistentes e agentes sociais para que seus moradores preencham e assinem declaração autorizando a empresa a fazer a ligação ou se comprometendo a ligar seu imóvel por conta própria à rede.

Internet: <www.embasa.ba.gov.br>

Com base na situação tratada na notícia acima, julgue o item seguinte.

- 39 Caso os moradores não promovam a ligação dos respectivos imóveis à rede coletora no prazo assinalado pelos agentes, poderão sofrer penalidades. A interrupção do suprimento de água é uma das penalidades às quais estão sujeitos os moradores e é efetuada, quando necessário, pela EMBASA em articulação com o Centro de Recursos Ambientais.

Quanto aos encargos da concessionária de serviço público, julgue o seguinte item.

- 40 O edital e o contrato de concessão de serviço público podem prever como obrigações da concessionária a promoção de desapropriações e a constituição de servidões autorizadas pelo poder concedente. Nesse caso, cabe à concessionária o pagamento da indenização ao proprietário do bem afetado pela intervenção.

Julgue os itens seguintes, a respeito dos princípios básicos e das definições acerca da licitação pública.

- 41 Sendo realizada uma licitação para a compra de veículos movidos a biocombustível, a administração não pode receber, ao término do certame, um veículo movido a diesel, uma vez que, se o fizer, estará violando o princípio da indistinção.
- 42 Considere a seguinte situação hipotética.
O responsável pelas contratações em certa secretaria de governo da Bahia editou uma norma interna determinando que, nos editais de licitação ou em seus anexos, não deveriam ser incluídos os orçamentos estimados nem as planilhas de quantitativos e preços unitários, uma vez que tais informações poderiam direcionar o resultado da licitação.
Nessa situação, agiu corretamente a autoridade, ao editar a referida norma.
- 43 Na execução indireta de obras ou serviços pelo poder público, ocorre o regime de empreitada por preço unitário, quando se contrata a execução da obra ou do serviço por preço certo de unidades determinadas.

No que concerne às modalidades de licitação, nos termos da Lei Estadual n.º 9.433/2005 e suas alterações, julgue os itens de 44 a 46.

- 44 É vedada a utilização da modalidade tomada de preços para parcelas de uma mesma obra ou serviço sempre que o somatório de seus valores caracterizar a hipótese de concorrência. Não se aplica essa regra, contudo, quando se tratar de parcelas de natureza específica, que possam ser executadas por pessoas ou empresas de especialidade diversa daquela do executor da obra ou serviço.
- 45 Os valores definidos como limites para a aplicação das modalidades convite, tomada de preço e concorrência, no estado da Bahia, são maiores do que os valores fixados pela União, na sua área de competência, para situações idênticas.

- 46 Considere a seguinte situação hipotética.

Devido ao reduzido número de escolas públicas existentes em determinado município baiano, o prefeito desse ente federado resolveu autorizar a construção de uma escola com três salas de aula. Ao avaliar o custo da obra, verificou a autoridade que não poderia contratar tal serviço por meio de dispensa de licitação. Sabendo que faltava pouco tempo para o início do ano letivo e que a modalidade pregão segue um procedimento simplificado, decidiu o prefeito instaurar um processo administrativo visando à contratação de uma empresa de engenharia por meio dessa modalidade.

Nessa situação, agiu corretamente o prefeito ao adotar tal modalidade.

Em determinado município baiano, choveu além do esperado para o mês de outubro de 2009, o que provocou deslizamentos, enchentes, destruição de pontes, de casas e de parte do comércio local. Em razão dos grandes estragos causados pelas chuvas, o prefeito da cidade promoveu a abertura de diversos procedimentos administrativos, tendo em vista a contratação, mediante dispensa de licitação, de empresas de engenharia para a execução das obras necessárias ao atendimento da situação emergencial.

Considerando a situação hipotética acima apresentada, julgue os itens que se seguem com fundamento na Lei Estadual n.º 9.433/2005 e suas alterações.

- 47 Não será válida a referida contratação por meio de dispensa de licitação em caso de situação emergencial que tiver por objetivo evitar o desabamento do cinema da cidade, porquanto essa hipótese de dispensa de licitação se destina a evitar prejuízos em equipamentos públicos.
- 48 As contratações feitas por meio de dispensa de licitação para atendimento de situação emergencial serão válidas para as obras que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade.

Julgue o item abaixo, acerca dos contratos administrativos.

- 49 A administração pode modificar unilateralmente os contratos administrativos para adequá-los às finalidades de interesse público, desde que mantido o equilíbrio econômico-financeiro original dos contratos. No entanto, não pode rescindi-los unilateralmente em razão de superveniente declaração de inidoneidade do contratado para licitar e contratar com a administração.

No que se refere a convênio, julgue o item a seguir.

- 50 É vedada a previsão de pagamento de taxa de administração ou de qualquer outra forma de remuneração ao conveniente no instrumento de celebração do convênio.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca de planejamento e plano estratégico de comunicação, julgue os itens seguintes.

- 51 Cada área funcional de uma organização deve ter consciência de sua parcela de responsabilidade em um planejamento de comunicação integrada.
- 52 A noção de que o planejamento é um processo e que abrange todas as etapas de execução e avaliação é essencial para o sucesso de um plano de comunicação.
- 53 O futuro, o sujeito e o objeto são dimensões essenciais que permeiam um processo de planejamento.
- 54 O planejamento estratégico apresenta uma dimensão ampla; o planejamento operacional restringe-se a certos setores da organização; e o modelo tático refere-se à instrumentalização de tarefas.
- 55 A pesquisa, um dos “Ps” que compõem um mix de *marketing*, é fator estratégico quando das etapas de planejamento.
- 56 A simulação de cenários, favoráveis ou desfavoráveis, é uma das formas de prospecção que integram o planejamento.

Com relação a comunicação empresarial e organizacional, julgue os próximos itens.

- 57 A cultura mercadológica corrente tem demonstrado uma clara correlação entre investimento em publicidade e reputação da organização anunciante.
- 58 Identidade e imagem institucional são conceitos simétricos, equiparáveis e igualmente mensuráveis em processos de avaliação.
- 59 A construção de conceitos tais como missão, visão e valores compõem um conjunto de princípios retóricos, porém não gerenciais.
- 60 A imagem corporativa pode ser formada pela junção de várias imagens diferentes entre si, como a imagem financeira, a imagem pública, interna e comercial.
- 61 A propaganda institucional é um instrumento usado para consolidar uma imagem, atuando menos sobre os produtos e mais sobre a sociedade.
- 62 O sistema organizacional e o sistema comunicacional mantêm entre si graus de interdependência.

A respeito de relações públicas, planejamento, técnicas e ferramentas, julgue os itens que se seguem.

- 63 As ações sociais das organizações são ferramentas usuais e efetivas para amenizar danos à imagem das organizações.
- 64 Com o planejamento correto, é possível antever o futuro e prever comportamentos e reações dos públicos diante de certas decisões da instituição.
- 65 A gestão da comunicação em situações de crise pode prescindir de planejamento, pois nem sempre é possível prever o surgimento de uma crise.
- 66 Em matéria de gestão de crise a área de comunicação social deve primar pela redução das informações aos conteúdos estritamente oficiais.
- 67 Entre outras, as funções de relações públicas incluem a de mediadoras entre os interesses da organização e os interesses dos públicos estratégicos.
- 68 A comunicação dirigida é frequentemente utilizada pelas relações públicas para atingir grupos heterogêneos e não identificados.

Acerca de responsabilidade social, julgue os itens subsequentes.

- 69 Responsabilidade social consiste nas ações de filantropia que a empresa pratica na comunidade em que está inserida.
- 70 *Stakeholders* são as premissas que compõem os princípios fundamentais da missão de uma organização, expressa claramente nas publicações dirigidas aos públicos interno e externo.
- 71 O engajamento é uma das etapas fundamentais para o estabelecimento de uma política de responsabilidade social.
- 72 *Marketing* social e responsabilidade social são, na essência, a mesma coisa: uma forma de conquistar novos mercados.
- 73 Desenvolvimento sustentável significa crescer, melhorar, mas, ao mesmo tempo, garantir qualidade de vida para as gerações futuras.

O *marketing* opera a partir da pesquisa de imagem, de mercado e de opinião. Com base nessa assertiva, julgue os itens a seguir.

- 74 Pesquisas qualitativas examinam com maior profundidade dados acerca de situações investigadas previamente por pesquisas quantitativas.
- 75 A pesquisa de opinião pública pode ser utilizada nas relações com os mais diferentes públicos, como empregados, imprensa, consumidores ou acionistas.
- 76 *Marketing* de relacionamento, cultural ou esportivo são exemplos de estratégias que as empresas podem utilizar amplamente dada a sua fácil adequação a distintos objetivos e metas.
- 77 Promoção de eventos é uma forma de comunicação dirigida exclusiva das relações públicas, não sendo utilizada em ações de *marketing*.
- 78 O *marketing* enquanto processo abrange todas as fases de um produto, bem ou serviço, desde a sua criação até mesmo a sua extinção.
- 79 O *marketing* cultural se apropria da imagem de eventos culturais, no entanto não tem relação direta com a produção de cultura em si.
- 80 O *marketing* de relacionamento e as relações públicas têm objetivos coincidentes de fomentar parcerias sólidas.

Diversas teorias da comunicação se propõem a explicar e interpretar a influência da comunicação de massa sobre os indivíduos, a sociedade e a cultura. Com relação a esse assunto, julgue os itens de 81 a 85.

- 81 A teoria hipodérmica surgiu no período entre as duas grandes guerras mundiais do século XX. A partir da difusão em larga escala das comunicações de massa, sustentava haver conexão indireta entre a exposição às mensagens e o comportamento das pessoas.
- 82 O modelo de Lasswell, proposto em meados do século passado, define que o modo apropriado de descrever um ato de comunicação é responder às seguintes perguntas: Quem? Diz o quê? Por qual canal? A quem? Com qual efeito?

- 83 O fluxo de comunicação em dois níveis (*two-step flow of communication*) considera a existência dos líderes de opinião e sua função de mediadores entre os meios de comunicação de massa e outros componentes dos grupos sociais de que o líder faz parte.
- 84 A indústria cultural, um dos conceitos elaborados pela chamada Escola de Frankfurt, reproduz nos meios de comunicação social os bens culturais que nascem espontaneamente das massas.
- 85 Os estudos culturais compartilham a ideia de que os meios de comunicação e seus produtos devem ser estudados de forma isolada, embora reconheçam que os meios de comunicação social participam na produção e na reprodução da estrutura social.

Herbert Marshall McLuhan, também chamado de filósofo da era eletrônica, afirmou que os meios de comunicação são como extensões do corpo e da inteligência do homem. Quanto às teorias desenvolvidas por esse autor, julgue os itens a seguir.

- 86 Para McLuhan, o meio é a mensagem. Ele propõe que as consequências sociais e pessoais de qualquer meio constituem o resultado de uma nova perspectiva introduzida na vida das pessoas por uma inovação tecnológica.
- 87 McLuhan desenvolveu o conceito de *agenda-setting*, que investiga a relação causal entre a agenda dos meios de comunicação e a forma como as pessoas compreendem a realidade social.
- 88 McLuhan classificou os meios de comunicação em quentes e frios. Meios quentes são aqueles que prolongam um único sentido e em alta definição, como o rádio e o cinema. Meios frios são aqueles de baixa definição, que fornecem pouca quantidade de informação, como o telefone e a televisão.
- 89 McLuhan trabalhou no conceito da espiral do silêncio, no qual a opinião é formada a partir de valores sociais, da informação veiculada pela comunicação social e também pelo que os outros pensam.

O constante processo de mutação e de aperfeiçoamento tecnológico é um dos desafios dos profissionais de comunicação no desempenho de suas atividades multifacetadas. Essa nova realidade afeta tanto o nível de comunicação entre os diversos públicos das organizações, quanto a forma de gerenciamento nos negócios. Julgue os itens a seguir, relativos a esse assunto.

- 90 A *intranet* pode facilitar o planejamento da comunicação interna de uma empresa.
- 91 A linguagem das mídias sociais faz uso mínimo de palavras, o que provoca um retrocesso nos processos de comunicação.
- 92 A Internet, em especial por meio das mídias sociais, gerou uma nova realidade de comunicação que envolve manipulação e direcionamento de informações.
- 93 As “atividades multifacetadas” a que se refere o texto ocorrem nas áreas institucional, mercadológica, estratégica, social e cultural, entre outras.
- 94 As mídias digitais alcançam toda a população.

Wilcox afirma que crise é um acontecimento extraordinário que afeta de forma diversa a integridade do produto, a reputação ou a estabilidade financeira da organização; ou a saúde e bem-estar dos empregados, da comunidade ou do público em geral.

Internet: <www.bocc.ubi.pt>.

Acerca desse assunto, julgue os itens seguintes.

- 95 Uma organização pode ser atingida por uma crise de reputação causada pela crise de imagem de um de seus produtos.
- 96 Embora as crises possam ter origens distintas, as maneiras de abordá-las devem ser sempre idênticas.
- 97 O desemprego causado por uma crise financeira pode provocar uma crise de confiabilidade envolvendo todos os *stakeholders*.
- 98 Uma crise pode tornar-se permanente.

O número de brasileiros com dívidas acima de R\$ 5.000 mais que dobrou nos últimos cinco anos. Para algumas dessas pessoas, isso significou o acesso a crédito para aquisição da casa própria ou do primeiro veículo. Outros, no entanto, entraram nas estatísticas oficiais devido ao acúmulo de dívidas e a prestações não pagas. Em setembro de 2009, aproximadamente 23 milhões de pessoas físicas tinham empréstimos ou dívidas.

Para o governo, esse movimento se deve a um aspecto positivo. Já alguns especialistas apontam para os riscos do cenário atual, no qual o crescimento das dívidas é mais rápido do que o avanço dos salários.

Eduardo Cucolo. Valor de dívida cresce mais do que renda.
In: Folha de S.Paulo. 13/12/2009 (com adaptações).

Com base no texto acima apresentado, julgue os itens que se seguem.

- 99 O crescimento das dívidas em velocidade superior à do crescimento dos salários conduz à inadimplência.
- 100 O alto índice de endividamento do trabalhador brasileiro se deve exclusivamente ao colapso da economia nacional.
- 101 O governo considera o fato positivo porque vê, como consequência do aumento no crédito, um aquecimento do consumo, o que, por sua vez, reduz a possibilidade de recessão.

Quando os desejos e as necessidades dos clientes são identificados, torna-se possível disponibilizar produtos e serviços que atendam a essas demandas. Quanto a esse tema, julgue os itens subsequentes.

- 102 Desenvolver e oferecer produtos e serviços que atendam às demandas dos consumidores é uma estratégia que visa ao equilíbrio do mercado e, conseqüentemente, à redução do consumo.
- 103 O *marketing* de serviços refere-se a coisas intangíveis e diz respeito a ato ou desempenho que se pode oferecer a terceiros.
- 104 Qualidade, *performance* e características inovadoras geram satisfação e conduzem à venda de produtos.
- 105 Serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.
- 106 O foco do *marketing* está nas necessidades da empresa.

A 15.^a Conferência das Partes da Convenção das Mudanças Climáticas, COP-15, realizada em Copenhague, Dinamarca, de 7 a 18 de dezembro de 2009, deu prioridade à discussão de importantes desafios, tal como a criação de um fundo para que os países em desenvolvimento consigam se adaptar às consequências do aquecimento global.

Internet: <blog.eco4planet.com>.

Acerca do assunto abordado no texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 107** O compartilhamento de tecnologias de ponta não está entre os pleitos dos países emergentes, porque o que os emergentes precisam é de dinheiro para ações ambientais.
- 108** O desmatamento indiscriminado de florestas é a principal causa do aquecimento global.

Durante a comemoração do Dia dos Direitos Humanos de 2009, a alta comissária da ONU para os direitos humanos, Navi Pillay, lamentou o fato de que, após 61 anos de existência da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a discriminação ainda seja crescente. Segundo ela, as mulheres trabalham dois terços das horas de trabalho do mundo e produzem metade da comida do mundo, mas recebem apenas 10% do rendimento mundial e possuem menos de 1% dos bens do mundo.

Internet: <eusouempreendedor.wordpress.com>.

Com base no texto acima, julgue os próximos itens.

- 109** A exploração de mão de obra feminina está evidenciada na afirmação da alta comissária da ONU.
- 110** A questão da discriminação feminina no mercado de trabalho é um dos reflexos das relações sociais tradicionais que mantêm as mulheres subordinadas aos homens no seio da família.
- 111** A discriminação mantém os cidadãos à margem da cidadania e é uma forma de exclusão social calcada em preconceito e ignorância.

Considerando que as novas tecnologias da informação e comunicação estão associadas à interatividade e constituem a base da sociedade da informação, julgue os itens a seguir.

- 112** É consenso entre os autores que abordam o tema das novas tecnologias que as palavras interação e interatividade têm o mesmo sentido; por isso são intercambiáveis.
- 113** Interatividade, entre outras definições, é o potencial que uma mídia tem de permitir que o usuário exerça influência sobre o conteúdo ou a forma de comunicação mediada.

Alguns autores definem a reputação corporativa a partir dos conceitos de identidade corporativa e de imagem corporativa. Segundo esses autores, a reputação de uma organização depende da identidade da organização, da coerência estabelecida entre as imagens percebidas pelos diferentes grupos que se relacionam com a empresa (*stakeholders*) e também do alinhamento entre a identidade e a imagem percebida.

Internet: <www.revistasusp.sibi.usp.br>.

Com relação ao tema abordado no texto acima, julgue os itens a seguir.

- 114** A reputação corporativa de uma empresa é a representação apenas de suas ações presentes.
- 115** Identidade corresponde a manifestações concretas ou significativas da realidade de uma empresa, como nome, marca, missão, visão.
- 116** O conceito de reputação corporativa não está vinculado aos resultados obtidos nem aos valores gerados, mas, sim, à opinião dos *stakeholders*.
- 117** É consenso entre os autores que reputação é algo que não se pode medir nem quantificar.

Foi realizada de 10 a 12 de dezembro de 2009, em Brasília, a 1.^a Conferência Nacional de Saúde Ambiental, que resultou em diretrizes para a formulação de políticas públicas com base no desenvolvimento sustentável. Algumas das prioridades apontadas foram: o consumo sustentável, a consciência e a educação para a cidadania, o desenvolvimento de obras de infraestrutura redutoras do impacto da presença humana, a parceria entre governo e sociedade, o investimento em educação ambiental e em pesquisas científicas.

Internet: <www.carbonobrasil.com>.

A partir do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 118** Estações de tratamento de esgotos e usinas de reciclagem de lixo são obras que podem amenizar o impacto da presença do homem e melhorar a qualidade de vida.
- 119** Agentes causadores de impacto ambiental podem ser efetivos ou potenciais.
- 120** Consumo sustentável é um conceito surgido em anos mais recentes, não estando ainda registrado na Agenda 21, elaborada em 1992.