



CT2319

Relacionamento com o cidadão e
comunicação institucional

Tecnologista em Saúde Pública

Prova Objetiva e Discursiva

**Conhecimentos Específicos na
Área de Atuação**

01. “Parto do princípio de que a recepção não é somente uma etapa no interior do processo de comunicação, um momento separável, em termos de disciplina, de metodologia, mas uma espécie de um outro lugar, o de rever e repensar o processo inteiro da comunicação.” As palavras são de Jesus Martín-Barbero, um dos principais representantes da chamada Teoria das Mediações. Sobre o autor é correto afirmar que ele:

- (A) critica a mídia, que opera com o modelo mecânico de comunicação, no qual não há verdadeiros intercâmbios, mas apenas transferência de informações de um polo a outro.
- (B) critica os paradigmas teóricos clássicos e busca pensar a comunicação como um processo dinâmico de produção e negociação dos sentidos sociais.
- (C) inaugura, no interior dos estudos teóricos da comunicação, a questão da recepção, ausente tanto das reflexões dos funcionalistas (chamados por Umberto Eco de *integrados*) quanto das dos frankfurtianos (denominados *apocalípticos*).
- (D) chama atenção para o receptor como um sujeito, que tem um papel ativo no processo de comunicação e que, com total liberdade, ressemantiza e interpreta as mensagens que consome.
- (E) pensa o receptor a partir do modelo dos efeitos e apresenta uma visão pessimista em relação aos meios de comunicação, devido à manipulação ideológica e ao empobrecimento cultural que eles promovem.

02. No livro *Antropológica do espelho*, Muniz Sodré fala sobre a existência de uma quarta esfera existencial, denominada “bios midiático”. Essa sua hipótese teórica se refere a:

- (A) o fato de que a sociedade contemporânea é atravessada e constituída por padrões e referências da lógica midiática, que afeta de algum modo todas as práticas sociais. Trata-se uma nova ordem sócio técnica, sobre a qual se fundam os processos de interação entre as instituições e destas com os atores sociais e individuais.
- (B) a midiática da sociedade, ao processo que faz com que a mídia seja considerada como uma mediação simbólica do nosso tempo, ao lado de outras formas reguladoras da vida social, como a linguagem e algumas instituições (família, escola, partido político etc.).
- (C) a hibridização da mídia com formas de vida tradicionais, sobretudo no que diz respeito ao aspecto técnico do dispositivo informacional.
- (D) a reconfiguração do mundo pela mídia, que doutrina e manipula consciências a favor da política neoliberal e pelo fascínio da tecnologia e do mercado.
- (E) o *ethos* abrangente que se consolidou com as novas propriedades da técnica digital, instrumentalizadas por inteiro por uma forma de hegemonia que articula democracia e mercado.

03. Existem muitas e variadas teorias que buscam entender o jornalismo como prática social. Marque a que NÃO faz parte desse universo:

- (A) *Teoria do espelho*, que pensa o jornalista como um comunicador neutro, um agente que não tem interesses que possam desviá-lo da missão de procurar a verdade e contar o que aconteceu.
- (B) *Teoria da agenda setting*, que afirma que os meios de comunicação jornalísticos definem os temas do debate público e determinam como as pessoas devem pensar sobre os assuntos em pauta.
- (C) *Teoria do gatekeeper*, que entende a produção de informação através de um fluxo que passa por diversas áreas de decisão nas quais os jornalistas escolhem, entre um conjunto variado de acontecimentos, aqueles que serão notícia.
- (D) *Teorias construcionistas*, que acreditam ser impossível estabelecer uma distinção radical entre os acontecimentos e a notícia, porque os meios de comunicação jornalísticos não refletem a realidade, mas ajudam a construí-la.
- (E) *Teoria organizacional*, que sublinha a importância dos constrangimentos organizacionais sobre a atividade profissional do jornalista.

04. A *Comunicação e Saúde* como um campo institucional e acadêmico, nomeado e reconhecido como tal, é mais ou menos recente. A partir do início da década de 1990, começou a se constituir tendo como ponto de partida a reflexão sobre algumas questões, que o diferenciam de outras perspectivas que anteriormente já pensavam a articulação entre as duas áreas, a comunicação e a saúde. Assinale a afirmativa que NÃO se relaciona como o debate desse campo mais recente.

- (A) A comunicação na saúde não pode se limitar a ter a persuasão como estratégia e nem trabalhar com a ideia de divulgação. Seu objetivo deve ser estabelecer um debate público sobre temas de interesse da saúde pública e garantir às pessoas informação para a ampliação de sua participação na formulação das políticas da área.
- (B) A comunicação na saúde precisa ser democrática e reivindicar o acesso amplo e fácil às informações necessárias para o controle social. Necessita também considerar as pessoas como interlocutoras e não como apenas como destinatárias das mensagens produzidas, o que significa levar em conta que elas têm algo a dizer.
- (C) A saúde precisa levar em conta que a maioria das práticas no setor inclui um forte componente de comunicação, seja na atenção básica ou na especializada. As atividades nesses ambientes têm, portanto, naturezas diferentes e devem ser executadas exclusivamente por profissionais de comunicação, porque exigem compromisso e conhecimento especializado.
- (D) A comunicação na saúde deve ser pensada como uma rede, cujos fios correspondem a vozes sociais que circulam em várias direções, conduzindo múltiplos discursos, ideias, saberes e sentimentos. A comunicação, assim, é entendida como multidirecional, multipolar e descentrada.
- (E) A comunicação na saúde exige que o contexto de interação seja considerado. As pessoas se relacionam em certos espaços a partir dos lugares específicos que ocupam neles. Isso significa que inúmeros fatores interferem na comunicação, como relações de saber e poder, condições socioeconômicas das pessoas e seus estilos de vida.

05. Avalie se o reconhecimento da comunicação como área estratégica nas atividades de promoção da saúde favoreceu:

- I. a profissionalização dos serviços de comunicação no universo institucional da saúde, seja pelo reconhecimento dos profissionais (relações públicas, assessores de comunicação, repórteres etc), seja pela criação de serviços que, operando no interior das próprias instituições de saúde (ministério, secretarias etc.), agem no sentido de colaborar para a criação de uma cultura comunicacional na esfera dos serviços de saúde.
- II. a produção de uma agenda pública sobre a saúde e a inserção da comunicação como uma variável importante na própria lógica de formulação de políticas da saúde.

III. o diálogo teórico e metodológico entre profissionais da comunicação e da saúde, que juntos e em condições de igualdade têm elaborado as campanhas educativas e preventivas de saúde.

Das alternativas acima:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente I e II estão corretas.
- (D) somente II e III estão corretas.
- (E) todas estão corretas.

06. Instituições costumam aplicar formas de planejamento e avaliação das suas práticas de comunicação. Sobre o planejamento NÃO é correto afirmar que deve:

- (A) reconhecer as contribuições possíveis de diferentes sistemas e enfoques.
- (B) ser considerado um processo dinâmico e recorrente, que exige continuidade.
- (C) considerar de forma realista os aspectos financeiros disponíveis.
- (D) ser flexível: papéis e responsabilidade não precisam ser definidos previamente.
- (E) utilizar, toda a vez que for possível e pertinente, as infraestruturas já existentes na instituição.

07. Desde a Declaração de Alma-Ata, de 1978, o debate sobre saúde coletiva tem conferido destaque a alguns temas. Analise as questões abaixo e marque aquela que NÃO faz parte das discussões contemporâneas sobre o assunto.

- (A) a *humanização do atendimento*, que considera as necessidades emocionais e psíquicas dos pacientes e que busca melhorar a qualidade do contato pessoal entre os profissionais e os usuários da saúde.
- (B) o *conceito ampliado de saúde*, que permite superar uma concepção meramente biológica de doença e que reconhece as condições de vida como determinantes e condicionantes da saúde.
- (C) a *questão da atenção primária*, que deve ser priorizada na medida em que é o primeiro nível de contato dos indivíduos, da família e da comunidade com o sistema nacional de saúde e o primeiro elemento de um processo de atenção continuada à saúde.
- (D) a *discussão sobre o sistema político*, na medida em que se considera o regime republicano como o mais adequado para garantir o acesso de todos ao sistema público de saúde.
- (E) o *princípio da universalidade*, que aponta para o rompimento com a tradição previdenciária, que conferia unicamente aos trabalhadores formais o acesso às ações e serviços de saúde.

08. Em relação à reforma sanitária, que teve como marco a 8ª Conferência Nacional de Saúde, de 1986, observe as afirmativas abaixo:

- I. O termo “reforma sanitária” foi usado para se referir ao conjunto de mudanças e transformações que se consideravam necessárias na área da saúde.
- II. O movimento da reforma sanitária ajudou a formular um conceito da saúde baseado na questão médica e assistencial.
- III. A reforma sanitária preconizava mudanças estruturais, como a melhoria das condições de vida da população.

Dessas afirmativas:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente I e II estão corretas.
- (C) somente I e III estão corretas.
- (D) somente II e III estão corretas.
- (E) todas estão corretas

09. As políticas públicas de saúde existem efetivamente quando são conhecidas e apropriadas pela população a que se destinam. Por esse motivo, a natureza e a qualidade da comunicação são determinantes da possibilidade de sucesso dessas políticas. Nesse sentido, a comunicação deve ser entendida como:

- (A) uma ferramenta para a educação, essencial para corrigir os hábitos de higiene e alimentação da população.
- (B) um meio de propaganda determinante na disseminação de informações sobre as doenças e os procedimentos de prevenção.
- (C) uma forma de intervenção direta sobre os costumes e as práticas da população.
- (D) um direito indissociável do direito à saúde e não apenas como um instrumento de sensibilização para questões de interesse da saúde.
- (E) um elemento estratégico de educação sanitária para fazer face às epidemias e para a adoção de medidas higiênicas.

10. O Sistema Único de Saúde (SUS), concebido pela Constituição de 1988 e regulamentado em 1990 pelas leis 8.080 e 8.142, foi formulado a partir de algumas diretrizes fundamentais. NÃO faz parte dessas diretrizes:

- (A) a participação da comunidade, através da criação de espaços que possibilitem aos cidadãos identificar problemas e encaminhar soluções, bem como fiscalizar e avaliar as ações e os serviços de saúde.
- (B) a equidade da assistência à saúde, que possibilita tratar as pessoas e as coletividades de acordo com suas necessidades.
- (C) o atendimento integral, que envolve a promoção, a proteção e a recuperação da saúde.
- (D) a priorização das atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais.
- (E) a descentralização, que busca solucionar os problemas de saúde no âmbito local e dar conta das diversidades regionais do país.

11. Desde sua criação, o Sistema Único de Saúde tem gerado muitos debates e polêmicas. Existem muitas formas diferentes de pensá-lo, mas há um consenso em torno da ideia de que a realidade ainda está distante do projeto inicial. Muitos desafios precisam ser enfrentados para que o SUS, tal como foi concebido, se consolide. Em relação ao assunto, leia atentamente as afirmações abaixo.

- I. O financiamento instável e insuficiente dificulta a ampliação da infraestrutura dos serviços de saúde, a garantia de acesso à população e a qualidade do atendimento.
- II. Muitos municípios do Brasil não têm condições de oferecer serviços para garantir a integralidade do atendimento, e o país não conseguiu criar redes capazes de articular serviços entre diferentes regiões.
- III. O serviço público em saúde no país apresenta uma estrutura organizacional e de gestão frágil, que tem se valido da terceirização e da privatização nos serviços de atendimento.

Sobre as afirmativas, pode-se dizer que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente I e II estão corretas.
- (D) somente II e III estão corretas.
- (E) todas estão corretas.

12. Têm se constituído em espaços privilegiados para a participação da sociedade civil na formulação das políticas públicas em saúde:

- (A) as Conferências e os Conselhos de Saúde.
- (B) os meios de comunicação de massa.
- (C) as defensorias e o Ministério Público.
- (D) as ouvidorias das instituições de saúde.
- (E) os hospitais e outras unidades de atendimento.

13. Inesita Araújo e Janine Cardoso, no livro *Comunicação e Saúde*, afirmam que “a comunicação no campo da saúde, caminha na contramão do SUS”. As autoras quiseram dizer com isso que:

- (A) A comunicação não consegue se estabelecer como um instrumento eficiente para a mudança de hábitos e dos comportamentos da população tendo em vista a ideia de vida saudável preconizada pelo SUS.
- (B) As práticas comunicativas na saúde ainda sofrem coerções de teorias e modelos lineares e unidirecionais que não correspondem às concepções de relação entre Estado e sociedade expressas no SUS.
- (C) As práticas de comunicação na saúde são predominantemente dialógicas, multidirecionais e participativas, o que as tornam muito mais avançadas do que o SUS que, mais de 20 anos depois de criado, ainda não conseguiu implementar suas diretrizes básicas.
- (D) Os profissionais de comunicação e os de saúde divergem na forma de entender os princípios e as diretrizes do SUS relativas à universalidade e integralidade da assistência, assim como descentralização e participação da comunidade.
- (E) Uma parte considerável do material informativo e educativo produzido pelos profissionais de comunicação na saúde não considera a diversidade, as diferenças e as muitas vozes presentes nas situações sociais, o que vai de encontro ao SUS que têm garantido a participação efetiva de diferentes setores da população nas políticas de saúde.

14. Entre as reivindicações presentes nas manifestações que aconteceram no Brasil, no ano passado, estava a luta por um novo marco regulatório para a comunicação no país. A nova lei que se deseja para o setor NÃO tem como objetivo:

- (A) ampliar a liberdade de expressão e garantir a diversidade e pluralidade de ideias e opiniões na televisão e no rádio.
- (B) dar expressão na mídia à diversidade regional, étnica, de gênero, de classe social, etária e de orientação sexual.
- (C) impedir a formação de monopólios nos meios de comunicação, proibindo que um mesmo grupo econômico seja proprietário de rádios, televisões, jornais e revistas numa mesma localidade.
- (D) garantir a participação de professores e pesquisadores na elaboração, no debate e no acompanhamento das políticas de comunicação para o país.
- (E) aumentar a concorrência no mercado de mídia, ao proibir que a empresa que produza conteúdo também seja responsável pela sua distribuição.

15. Em relação à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, é INCORRETO afirmar que ela:

- (A) obriga órgãos públicos federais, estaduais e municipais a oferecer informações relacionadas às suas atividades a qualquer pessoa que as solicitar, mesmo que não seja apresentada nenhuma justificativa para a solicitação.
- (B) garante o direito de o cidadão obter informações relativas à administração do patrimônio público, utilização de recursos, licitação e contratos administrativos, assim como dados relativos à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos públicos e informações sobre o resultado de inspeções e auditorias.
- (C) estabelece que as entidades públicas forneçam nos seus sites oficiais na internet ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.
- (D) veta o acesso a informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.
- (E) dispensa os municípios menores (com população de até 10 mil habitantes) da obrigatoriedade de divulgação de informações relativas à execução orçamentária e financeira.

16. Com a emergência das novas tecnologias de comunicação, sobretudo a Internet, NÃO é correto afirmar que:

- (A) houve mudanças nas formas de produção, de circulação e de recepção de informações e notícias, assim como mudanças no estatuto profissional do jornalista.
- (B) o poder de emitir informações e opiniões se descentralizou, o que favoreceu a expressão de pontos de vista múltiplos e alternativos sobre um mesmo tema.
- (C) o consumidor deixou de ser totalmente passivo, como era em relação aos meios de comunicação tradicionais – a imprensa, o rádio e a televisão –, e se tornou um agente de disseminação de fatos e opiniões.
- (D) quem decide o que é relevante não é mais apenas o jornalista ou a empresa de comunicação; qualquer pessoa – desde que tenha acesso às tecnologias – pode se transformar em editor, produtor e difusor de informações.
- (E) o usuário passou a exercer um poder de escolha mais individualizado; ele seleciona suas áreas de interesse e cria seus próprios critérios de acesso à informação.

17. Em relação ao Marco Civil da Internet, observe as afirmativas a seguir.

- I. Foi desenvolvido de forma colaborativa e, em 2011, apresentado como um projeto de lei à câmara dos deputados.
- II. Seu objetivo é regular o uso da Internet no Brasil através do estabelecimento de normas gerais, como direitos e deveres de usuários e provedores.
- III. O texto do projeto trata de temas como neutralidade, privacidade, retenção de dados e função social da rede.

Sobre as afirmativas acima, pode-se dizer que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) apenas I está correta.
- (C) apenas II está correta.
- (D) apenas I e II estão corretas.
- (E) apenas II e III estão corretas.

18. O debate sobre o acesso livre ao conhecimento tem crescido no Brasil e em todo o mundo. Já ganhou adesão de instituições e organizações variadas, inclusive da Fiocruz. Sobre o movimento, é correto afirmar que ele:

- (A) defende que as instituições de ensino superior e as unidades de pesquisa publiquem na Internet toda a sua produção técnico-científica de forma que qualquer usuário possa ler gratuitamente os textos, mas não possa copia-los e imprimi-los, tendo em vista a garantia de direitos autorais.
- (B) sugere a criação de repositórios para abrigar trabalhos de mestrado, doutorado e pós-doutorado das universidades e outras instituições de pesquisa, assim como também estudos financiados com recursos públicos, tendo como objetivo aumentar a visibilidade, a acessibilidade, o uso e o impacto do conhecimento científico.
- (C) encoraja pesquisadores ligados a instituições federais a publicar em revista de acesso aberto e a arquivar artigos em repositórios de livre acesso, por meio de um pequeno pagamento por parte do governo.
- (D) reforça o princípio de nacionalização do conhecimento, na medida em que cada país estabelece políticas próprias para disseminar sua produção científica na Internet.
- (E) promove maior rapidez no fluxo da informação e no desenvolvimento científico e tecnológico, apesar de provocar um aumento nos custos devido aos softwares utilizados para a construção e manutenção dos repositórios.

19. Em 2001, o termo “doenças negligenciadas” foi utilizado no Relatório da Comissão sobre Macroeconomia e Saúde da OMS (Organização Mundial de Saúde) para designar um conjunto de doenças endêmicas em populações de baixa renda. Observe as afirmativas a seguir sobre o assunto.

- I. As doenças consideradas negligenciadas não se explicam apenas por suas causas biológicas e requerem o entendimento das questões sociais, econômicas e culturais envolvidas.
- II. No Brasil, entre as doenças negligenciadas, estão a dengue, a doença de Chagas, a leishmaniose, a malária, a esquistossomose, a hanseníase e a tuberculose.
- III. As doenças negligenciadas prevalecem em áreas pobres e contribuem para manter o quadro das desigualdades, na medida em que diminuem a inserção de pessoas no mercado de trabalho e pioram as situações de exclusão social.

Das afirmativas acima, pode-se dizer que:

- (A) todas as afirmativas estão corretas.
- (B) apenas I e II estão corretas.
- (C) apenas a II e III estão corretas.
- (D) apenas I e III estão corretas
- (E) apenas III está correta.

20. Sobre o Programa Mais Médicos, do Governo Federal, é correto afirmar que:

- (A) seu objetivo é ampliar o número de médicos nos grandes centros urbanos, onde está concentrada a maior parte da população do país.
- (B) altera os currículos das escolas de medicina reduzindo o tempo de formação do médico e, conseqüentemente, aumentando o número de profissionais.
- (C) visa aumentar o número de vagas nas periferias de grandes cidades e nos municípios do interior do país aceitando, se necessário, a candidatura de médicos estrangeiros.
- (D) tem como objetivo criar núcleos de excelência no ensino de medicina e, para isso, está contratando médicos estrangeiros para atuar como professores nas principais universidades do país.
- (E) seus recursos estão dirigidos para a contratação de novos médicos estrangeiros para substituir os brasileiros em áreas consideradas prioritárias.

**Conhecimentos
Específicos no Perfil**

21. São eixos da política de inclusão digital do Ministério das Comunicações:

- (A) ampliação do acesso às tecnologias da informação e comunicação; incentivo ao desenvolvimento de softwares livres; e incentivo a conteúdos que atendam aos requisitos de acessibilidade, usabilidade e inteligibilidade.
- (B) ampliação do acesso às tecnologias da informação e comunicação; incentivo a conteúdos que atendam aos requisitos de acessibilidade, usabilidade e inteligibilidade; e capacitação da população interessada no uso das TICs e dos profissionais que atuam diretamente no atendimento aos cidadãos.
- (C) incentivo ao desenvolvimento de softwares livres; estímulo à elaboração de produtos de comunicação comunitária; e capacitação da população interessada no uso das TICs e dos profissionais que atuam diretamente no atendimento aos cidadãos.
- (D) ampliação do acesso às tecnologias da informação e comunicação; incentivo a conteúdos que atendam aos requisitos de acessibilidade, usabilidade e inteligibilidade; e estímulo à elaboração de produtos de comunicação comunitária.
- (E) ampliação do acesso às tecnologias da informação e comunicação; e estímulo à elaboração de produtos de comunicação comunitária; e incentivo ao desenvolvimento de softwares livres.

22. Os dois principais marcos regulatórios da política nacional de radiofusão são:

- (A) a Lei Geral de Radiofusão e o Código Brasileiro de Telecomunicações.
- (B) o Estatuto das Telecomunicações e a Lei Geral de Telecomunicações.
- (C) o Código Brasileiro de Radiotransmissão e a Lei Geral de Rádio e TV.
- (D) o Código Brasileiro de Telecomunicações e a Lei Geral de Telecomunicações.
- (E) o Estatuto das Telecomunicações e a Lei Geral de Rádio e TV.

23. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu artigo 19, trata, especificamente, da questão do direito à comunicação e à liberdade de expressão. Este artigo diz que:

- (A) todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão; este direito inclui o de não ser incomodado por causa de suas opiniões, o de pesquisar e receber informações e opiniões, e o de difundi-las, sem limitação de fronteiras, por qualquer meio de expressão.
- (B) todo indivíduo tem direito a se expressar e à liberdade de imprensa.
- (C) todo indivíduo tem o direito à comunicação livre, inclusiva e democrática, pautada na liberdade de expressão.
- (D) todo indivíduo tem o direito de se expressar livremente, independente de sexo, credo, idade ou religião.
- (E) todo homem e toda mulher tem direito à liberdade de expressão, opinião e de imprensa.

24. O item que NÃO é considerado uma dimensão geral de construção de indicadores do direito humano à comunicação é:

- (A) diversidade de conteúdo.
- (B) financiamento da comunicação.
- (C) acesso aos meios de comunicação.
- (D) capacidade de produção de conteúdo com qualidade.
- (E) percepção da representação e do direito à comunicação.

25. O Marco Civil da Internet, projeto de lei em tramitação no Congresso Nacional, NÃO tem como objetivo:

- (A) promover o direito de acesso à internet a todos.
- (B) promover a adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.
- (C) promover a inovação e fomentar a ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso.
- (D) promover a implementação de uma rede nacional de inclusão digital.
- (E) promover o acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos.

26. São elementos relacionados à comunicação comunitária:

- (A) participação social, mobilização e interesse público.
- (B) participação social, comercialização de conteúdo e promoção dos direitos autorais.
- (C) mobilização, promoção dos direitos autorais e produção em série.
- (D) produção em série, diversidade de produtores e mobilização.
- (E) interesse público, mobilização e promoção dos direitos autorais.

27. As primeiras ações do Serviço de Propaganda e Educação Sanitária, marco da institucionalização da política de comunicação e saúde no Brasil, em 1923, eram voltadas para:

- (A) higiene pessoal e pública, saúde do trabalhador e da mulher gestante.
- (B) saúde do trabalhador, da mulher gestante e da população indígena.
- (C) higiene pessoal e pública, saúde da criança e saúde da mulher gestante.
- (D) higiene pessoal e pública, saúde do trabalhador e da criança.
- (E) higiene pessoal e pública, saúde do trabalhador e da população indígena.

28. NÃO é uma diretriz da Lei de Acesso à Informação:

- (A) fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública.
- (B) ampliação dos mecanismos de formulação participativa das políticas públicas.
- (C) utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.
- (D) observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.
- (E) desenvolvimento do controle social da administração pública.

29. O principal meio de acesso a cópia de processos administrativos, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, é:

- (A) Central de Acesso à Informação (CAI).
- (B) Serviço de Acesso à Informação (SAI).
- (C) Central de Informação ao Cidadão (CIC).
- (D) Departamento da Lei de Acesso à Informação (DLAI).
- (E) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

30. De acordo com a Lei de Acesso à Informação, são pessoas aptas a solicitarem cópia de processos administrativos ao poder público:

- (A) advogados, servidores públicos e pessoas jurídicas de qualquer natureza, exclusivamente.
- (B) qualquer pessoa com autorização judicial, exclusivamente.
- (C) operadores do direito, representantes de classe, profissionais de comunicação e servidores públicos, exclusivamente.
- (D) defensores públicos, promotores e procuradores do Ministério Público e servidores do poder legislativo, exclusivamente.
- (E) qualquer pessoa, mesmo sem autorização judicial.

31. De acordo com a Lei de Acesso à Informação, sobre os prazos máximos de restrição de acesso à informação pode-se afirmar que:

- (A) ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos; secreta: 15 (quinze) anos; e reservada: 5 (cinco) anos.
- (B) ultrassecreta: 50 (cinquenta) anos; secreta: 20 (vinte) anos; e reservada: 5 (cinco) anos.
- (C) secreta: 15 (quinze) anos; sigilosa: 5 (cinco) anos; e reservada: 1 (um) ano.
- (D) não há prazo máximo de restrição de acesso à informação; a lei permite que informações estratégicas sejam mantidas sob conhecimento somente do Estado por tempo indeterminado.
- (E) não há prazo de restrição à informação.

32. A definição mais adequada ao conceito de transparência corporativa é:

- (A) disponibilizar a determinado público de interesse toda e qualquer informação que o impacta direta ou indiretamente.
- (B) disponibilizar para todos os públicos de interesse a estratégia corporativa, inclusive com elementos de impacto negativo e concorrencial.
- (C) publicar relatórios sociais periodicamente e dialogados com os públicos de interesse.
- (D) utilizar todas as ferramentas possíveis de comunicação para divulgar os produtos, serviços e ações de responsabilidade social corporativa.
- (E) promover encontros periódicos com os públicos de interesse para dialogar sobre as suas demandas.

33. A definição mais adequada para o conceito de governança corporativa é:

- (A) conjunto de instâncias deliberativas e não-deliberativas, formais e informais, de desenvolvimento de uma organização.
- (B) conjunto de instâncias de gerenciamento estratégico de uma organização.
- (C) sistema de relacionamento com os públicos de interesse de uma organização, focadas na estratégia de crescimento e sustentabilidade.
- (D) sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo as práticas e os relacionamentos com os seus públicos de interesse.
- (E) sistema de governo voltado para o diálogo com a sociedade.

34. O item que NÃO corresponde a um princípio básico de governança corporativa é:

- (A) transparência.
- (B) igualdade.
- (C) equidade.
- (D) prestação de contas.
- (E) responsabilidade corporativa.

35. São métodos de pesquisa qualitativa:

- (A) entrevista por questionário, entrevista em profundidade e discussão em grupo.
- (B) observação participativa, questionário em profundidade e entrevista em profundidade.
- (C) levantamento de dados numéricos, discussão em grupo e entrevista em profundidade.
- (D) levantamento de dados, entrevista por questionário e questionário em profundidade.
- (E) discussão em grupo, observação participativa e entrevista em profundidade.

36. Em uma pesquisa qualitativa, o profissional que realiza uma entrevista deve estar sempre atento. O item que NÃO corresponde a uma postura fundamental do entrevistador é:

- (A) provar: evitar os exageros do falante, convidando-o a dar mais detalhes.
- (B) distrair: buscar assuntos não relacionados à entrevista para que o entrevistado fale informações sigilosas ou íntimas.
- (C) continuar: pedir um pouco mais sobre o assunto ao entrevistado, para ele continuar a falar.
- (D) depois da entrevista: gravar os detalhes práticos da entrevista (quem, onde, quando, tópicos, etc.) e identificar pontos importantes que forneçam questões para as próximas entrevistas.
- (E) checar e refletir: ter certeza do que está falando ao entrevistado e questionar sempre que haja dúvida.

37. São programas voltados especificamente para garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência visual na navegação da internet:

- (A) VoxStatus, BlindHelper e JAWS.
- (B) BlindHelper, OpticalSearch e WebVox.
- (C) iOS, Android e Windows.
- (D) WebVox, Virtual Vision e JAWS.
- (E) Virtual Vision, VoxStatus e BlindHelper.

38. São mecanismos e/ou ferramentas de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva:

- (A) audiodescrição e Braille.
- (B) libras e legenda eletrônica.
- (C) legenda eletrônica e Braille.
- (D) rampas de acesso e libras.
- (E) adaptação arquitetônica e libras.

39. De acordo com a norma ISO 9241, a usabilidade pode ser especificada de acordo com:

- (A) acessibilidade, facilidade de memorização e facilidade de aprendizado.
- (B) acessibilidade, viabilidade de memorização e baixa taxa de erros.
- (C) facilidade de aprendizado, ampliação de hiperlinks e baixa taxa de erros.
- (D) facilidade de aprendizado, facilidade de memorização e baixa taxa de erros.
- (E) acessibilidade, ampliação de hiperlinks e facilidade de aprendizado.

40. O item que NÃO corresponde a uma etapa do processo de engenharia de usabilidade é:

- (A) definir objetivos de usabilidade utilizando métricas.
- (B) incorporar retorno derivado do usuário no processo de projeto.
- (C) analisar o impacto de possíveis soluções de projeto.
- (D) articular soluções de usabilidade com metas de acesso ao site, portal e/ou URL.
- (E) especificar níveis de usabilidade planejados que precisam ser alcançados.

41. O item que NÃO corresponde a uma ferramenta de endomarketing é:

- (A) campanha de responsabilidade social.
- (B) portal de intranet.
- (C) assessoria de imprensa.
- (D) boletim.
- (E) eventos corporativos.

42. O item que NÃO corresponde a um objetivo de comunicação interna é:

- (A) tornar influentes, informados e integrados os funcionários da organização.
- (B) possibilitar aos funcionários da organização o conhecimento das transformações ocorridas no ambiente de trabalho.
- (C) tornar determinante a presença do público interno de uma organização no andamento dos negócios.
- (D) facilitar a comunicação institucional, deixando-a clara e objetiva para o público interno.
- (E) garantir o atingimento das metas entre os funcionários da organização.

43. São veículos típicos de endomarketing:

- (A) portal corporativo, releases, rádio corporativa e universidade corporativa.
- (B) portal corporativo, newsletter, murais digitais e vídeos institucionais.
- (C) comunicador instantâneo, releases, TV corporativa e e-mail marketing.
- (D) murais digitais, outdoor, comunicador instantâneo e vídeos institucionais.
- (E) portal corporativo, promoção de venda, relacionamento com o cliente e universidade corporativa.

44. São ferramentas, gratuitas ou pagas, de web analytics:

- (A) Google Analytics, Webtrends e Omniture.
- (B) Facebook Insights, Yahoo Trends e Wikipedia Search.
- (C) Google Analytics, Yahoo Trends e Omniture.
- (D) Google Analytics, Facebook Insights e Wikipedia Search.
- (E) Google Analytics, Wikipedia Search e Webtrends.

45. A arquitetura da informação, relacionada a portais de internet, pode ser melhor definida como:

- (A) estratégia de atração de mais usuários com base em um portal simples e atraente.
- (B) desenvolvimento de portal de internet que torne a vida do usuário, no momento de acesso, com mais navegabilidade.
- (C) construção organizada das páginas principais e secundárias de um site com o objetivo de tornar as informações e a navegação mais simples.
- (D) desenvolvimento de páginas principais e secundárias de um site voltadas para alcançar o maior número possível de usuários.
- (E) estratégia de hierarquização da informação de acordo com o interesse da mensagem a ser enviada.

46. Em relação à reputação de uma organização, o cenário mais propício para a priorização do investimento em comunicação é:

- (A) realidade boa e percepção boa.
- (B) realidade ruim e percepção boa.
- (C) projetos ruins e retorno financeiro bom.
- (D) realidade boa e percepção ruim.
- (E) realidade ruim e percepção ruim.

47. São consideradas dimensões da reputação de uma organização:

- (A) governança corporativa, desempenho financeiro, ambientes de trabalho, cidadania e responsabilidade social.
- (B) inovação, desempenho financeiro, capacidade concorrencial e ambientes de trabalho.
- (C) produtos e serviços, pagamentos de tributos, capacidade concorrencial e desempenho financeiro.
- (D) liderança, inovação, pagamento de tributos e produtos e serviços.
- (E) cidadania e responsabilidade social, governança corporativa, estratégia de marketing e liderança.

48. O item que não corresponde a um stakeholder de uma organização é:

- (A) rede de logística.
- (B) funcionários.
- (C) meio ambiente.
- (D) produtividade.
- (E) donos e acionistas.

49. O grupo de características mais adequado para uma resposta de uma ferramenta de Fale Conosco de um portal institucional é:

- (A) objetividade, informalidade, precisão e agilidade.
- (B) objetividade, uso correto das normas gramaticais, precisão e disponibilidade da organização em aprofundar a resolução da dúvida.
- (C) uso correto das normas gramaticais, detalhamento aprofundado, agilidade e disponibilidade da organização em aprofundar a resolução da dúvida.
- (D) levantamento de dúvidas, objetividade, uso correto das normas gramaticais e envio de informações sobre produtos e serviços.
- (E) objetividade, uso correto das normas gramaticais, precisão e envio de informações sobre produtos e serviços.

50. O item que NÃO corresponde a um elemento fundamental de um planejamento é:

- (A) responsável.
- (B) meta.
- (C) software de planejamento.
- (D) prazo.
- (E) indicador de avaliação.

Questão Discursiva

INSTRUÇÕES:

A questão discursiva deverá ter um máximo de 30 linhas.

Transcreva sua resposta para a parte pautada no verso do seu Cartão de Respostas. Não assine, rubrique ou coloque qualquer marca que o identifique, sob pena de ser anulado. Assim, a detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará nota ZERO na respectiva prova discursiva.

O tempo total de duração das provas será de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo para o preenchimento do Resposta Definitiva da Questão Discursiva. Nenhum rascunho SERÁ LEVADO EM CONTA.

QUESTÃO:

Uma organização não governamental estabeleceu uma parceria com o Ministério da Saúde para realizar um projeto – com duração de um ano – em que lideranças comunitárias são formadas para promoverem ações de prevenção de DST/Aids nos locais onde moram, inclusive com a distribuição de preservativos. Essas lideranças não são agentes “tradicionais” de saúde, como médicos e enfermeiros, mas têm grande capacidade e potencial de difundir informação em suas comunidades.

Descreva, de forma breve, uma estratégia de comunicação para “recrutar” essas lideranças comunitárias para o projeto. Essa estratégia deverá ter, entre outros elementos, os objetivos, os veículos de comunicação, o cronograma de implementação, os resultados e os indicadores de avaliação. É importante ressaltar que a estratégia se refere ao processo de “conquista” das lideranças comunitárias, e **não** à implementação do projeto após a seleção e formação destas pessoas.

RASCUNHO

