

SIMULADO
IPC
SANDRINHO SÁ
RP/RH

Julgue os itens, para as questões de 01 a 04.

No caso dos itens a seguir, é apresentada uma situação hipotética acerca da ética e qualidade de atendimento no serviço público, seguida de uma assertiva a ser julgada.

01. Hélio é servidor público do setor de atendimento de um tribunal judiciário. Ele tem muitos afazeres e, por isso, deixa os clientes à espera de atendimento enquanto resolve os problemas internos do setor. Nessa situação o comportamento de Hélio caracteriza atitude contrária à ética no serviço público.
02. Gabriel é um servidor público exemplar, cortês, disponível e atencioso no trabalho. Ele resiste a todas as pressões de seus superiores hierárquicos e não aceita nenhum presente de cliente em troca de suas ações no trabalho. Nessa situação Gabriel está cumprindo com ética o desempenho do seu cargo público.
03. Marilena é servidora pública em um tribunal judiciário. Ela zela pelo material sob sua guarda, é assídua e pontual, respeita os colegas e privilegia o atendimento de seus superiores hierárquicos, demonstrando total prontidão às requisições deles em detrimento das solicitações de seus colegas e dos usuários do seu setor. Nessa situação Marilena apresenta comportamento profissional ético e compatível com a função pública.
04. Rodrigo é servidor público e trabalha no setor de assistência social de um tribunal judiciário. Ele atende a dezenas de pessoas por dia, é sempre cortês, justo e prestativo no atendimento, e mesmo quando não detém a informação solicitada pelo usuário, ele inova, sugerindo alguma alternativa conforme sua opinião. Nessa situação o atendimento prestado por Rodrigo é de muita qualidade, pois atende às expectativas dos usuários.

A respeito das relações públicas (RP), julgue os itens a seguir

05. O propósito central das RP é a promoção do conhecimento e da compreensão das realizações e objetivos da empresa junto ao público-alvo.
06. Para garantir a confiança do público, as RP de uma organização devem apresentar fraqueza e consistência de ações.

Acerca do trabalho de relações públicas (RP), em uma organização, julgue os itens subseqüentes.

07. O trabalho de RP tem se expandido como necessário e merecedor de respeito e apoio público, embora muitas organizações ainda se julguem capazes de manejar suas RP sem o auxílio de assessoria técnica.
08. A imagem de uma organização é objeto de análise constante dos profissionais de RP, que cuidam da correção de uma eventual imagem equivocada e da manutenção da imagem desejada. Isso é válido em relação à imagem externa, pois a imagem interna independe do trabalho de RP.
09. Os instrumentos que fornecem *feedback* acerca da eficiência e eficácia da organização incluem as pesquisas de opinião, os serviços de ouvidoria e a caixa de sugestões.
10. O objetivo principal das RP é promover o conhecimento e a compreensão, por parte do público alvo, das realizações e dos objetivos de determinada organização.
11. As organizações bem sucedidas reconhecem que grande parte de seu sucesso deve-se ao trabalho de RP, que por meio da comunicação contínua, ajuda a criar e manter credibilidade da organização no mercado.

Um agente administrativo que, devido as suas atribuições profissionais, exerça atividades nas áreas de relações públicas, deve dar atenção ao processo de comunicação humana. A respeito desse assunto, julgue os seguintes itens.

12. O trabalho na área de relações públicas exige do profissional boa capacidade de comunicação, profundo conhecimento acerca dos procedimentos e serviços do setor, além de habilidade interpessoal.
13. A comunicação enseja a transferência e a compreensão de mensagens entre o emissor e o receptor.
14. O emissor ou fonte de comunicação inicia o processo de transmissão pela decodificação de um pensamento, idéia ou informação.
15. De modo geral, no contexto da comunicação interpessoal, o ser humano vê a realidade de modo particular; ele interpreta o que vê e isto é a realidade para ele.

A comunicação tem sido, ao longo do tempo, um dos aspectos mais críticos para o sucesso das organizações segundo as Relações Humanas. O foco principal das relações públicas é promover o conhecimento, por parte do cliente, dos serviços prestados pela organização. Acerca desse tema, julgue os itens.

16. O bom trabalho de relações públicas exige, necessariamente, a adaptação da mensagem ao público-alvo.
17. O profissional de relações públicas deve, quando estiver escutando alguém, realizar pequenas ações, como mexer em papéis, brincar com um lápis, organizar objetos na mesa, pois elas mesmas demonstram ao interlocutor um clima de descontração.
18. O trabalho de relações públicas é realizado exclusivamente por meio do modelo de atendimento humano.
19. C 15- C
20. C 16- E
21. E 17- E
22. E 18- C
23. C
24. C
25. C
26. E
27. C
28. C
29. C
30. C
31. C
- 14 - C