

PROCON RJ

Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro

CONCURSO PÚBLICO

Curso de Formação

AGENTE DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Data: 21/07/2012
Duração: 4 horas

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este **Caderno**, com 40 (quarenta) questões da Prova Objetiva do Curso de Formação, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo:

Técnicas de Redação Oficial	Negociação	Metodologia Científica	Atendimento ao Público
01 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40

b) Um **Cartão de Respostas** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02- Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas**. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal.

03- Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **Cartão de Respostas**, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**.

04- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

Exemplo:

A	B	<input checked="" type="checkbox"/>	D
---	---	-------------------------------------	---

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C e D), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06- **Será eliminado** do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar, durante a realização das provas, telefone celular, bip, walkman, receptor/transmissor, gravador, agenda telefônica, notebook, calculadora, palmtop, relógio digital com receptor ou qualquer outro meio de comunicação.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

Observações: *Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova. Podendo levar seu Caderno de Questões.*

O candidato que optar por se retirar sem levar seu Caderno de Questões não poderá copiar sua marcação de respostas, em qualquer hipótese ou meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata, acarretando a eliminação do candidato.

07- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão de Respostas**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

TÉCNICA DE REDAÇÃO OFICIAL

01. Quando se redige um documento para enviar a uma autoridade, deve-se observar com atenção a forma de tratamento. Tendo em vista a norma do emprego dos pronomes de tratamento, numere a segunda coluna de acordo com a primeira, adequando o pronome à pessoa.

- | | | |
|------------------------------------|-----|------------------------|
| 1- Vossa Excelência | () | Ministro de Estado |
| 2- Vossa Senhoria | () | Reitor de Universidade |
| 3- Vossa Magnificência | () | Chefe de Departamento |
| 4- Vossa Eminência Reverendíssima | () | Duques e Príncipes |
| 5- Vossa Excelência Reverendíssima | () | Deputado Estadual |
| 6- Vossa Alteza | () | Rei |
| 7- Vossa Majestade | () | Embaixador |
| | () | Bispos |
| | () | Governador |
| | () | Cardeal |
| | () | Juiz |
| | () | Prefeito Municipal |

A sequência correta é:

- A) 1-3-2-6-1-7-1-5-1-4-1-1
 B) 1-5-2-6-1-4-1-7-3-2-1-1
 C) 5-4-2-1-6-1-4-7-1-3-1-1
 D) 5-6-2-1-4-1-1-1-7-3-2-1

02. Nas opções que se apresentam a seguir, está em desacordo com o que reza o *Manual de Redação da Presidência da República* a afirmação:

- A) Ofício, Aviso e Memorando são os tipos de expedientes do chamado *Padrão Ofício*
 B) “Respeitosamente” e “Atenciosamente” são as formas de tratamento que devem ser utilizadas no fecho das correspondências oficiais
 C) O *assunto* constitui o resumo do que será comunicado na correspondência oficial
 D) O destinatário de um ofício só pode ser um órgão público, nunca um particular

03. Abreviam-se normalmente os pronomes de tratamento referentes ao cargo ocupado pelo destinatário. As opções seguintes seguem esta norma, **exceto** a exposta no item:

- A) Representante militar e Prefeito
 B) Presidente da República
 C) Embaixador e Ministro de Estado
 D) Deputados e chefes de empresas

04. A correspondência entre o pronome de tratamento e o respectivo vocativo não está correta na alternativa:

- A) Vossa Magnificência: Magnífico Reitor
 B) Vossa Excelência: Excelentíssimo Senhor / ou Senhor...
 C) Vossa Senhoria: Ilustríssimo Senhor
 D) Vossa Eminência: Eminentíssimo Senhor Cardeal

05. O instrumento de comunicação em que são transmitidas informações ou solicitações de caráter rotineiro, muito utilizado por dirigentes e chefes de empresas ou de repartições públicas, denomina-se:

- A) Carta
 B) Aviso
 C) Ofício
 D) Memorando

06. Não há correspondência entre o texto apresentado e sua respectiva identificação na opção:

A) Início de ATA:

Aos oito dias do mês de julho de dois mil e doze, com início às treze horas, em primeira convocação, realizou-se, no salão nobre da Academia de Ciências, situada na Rua Primeiro de Abril, s/nº, terceiro andar, a quinta reunião geral.....

B) Fecho de OFÍCIO:

.....

 Atenciosamente,
 Fulano de Tal
 Diretor

C) Início de MEMORANDO:

Mem. N. 000/XZX
 Rio de Janeiro, xx de xxxxx de xxxx.
 Ao Chefe do Departamento xxxxx
 Assunto: xxxxxxxxx

D) Início de OFÍCIO:

Rio de Janeiro, xx de xxxxx de xxxx.
 Sr. Diretor,
 Fulano de Tal, brasileiro, solteiro, domiciliado e residente na rua do Brejo... vem requerer seu desligamento desta repartição, por motivo de mudança de

07. Está em desacordo com o *Manual de Redação da Presidência da República* uma das afirmações seguintes, referentes à forma de apresentação de um documento no Padrão Ofício. Essa afirmativa encontra-se no item:

- A) Deve-se utilizar a fonte *Arial* ou *Arial Black* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações e 10 nas notas de rodapé
 B) Deve-se utilizar espaçamento simples entre as linhas e de 6 pontos após cada parágrafo, ou, se o editor de texto utilizado não comportar tal recurso, deixa-se uma linha em branco
 C) Deve ser feita na cor preta e em papel branco a impressão dos textos. A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações
 D) Devem ter o arquivo de texto preservado, dentro do possível, todos os documentos elaborados, para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos

08. Baseando-se nos princípios que regem a Redação Oficial, têm-se, a seguir, algumas alternativas. **Não** obedece ao que está determinado no *Manual de Redação da Presidência da República* a opção:

- A) Redação Oficial é a maneira como o Poder Público redige os atos normativos e as comunicações
 B) Nem sempre a Redação Oficial deve ser isenta da interferência da individualidade que a elabora
 C) A comunicação é sempre feita em nome do Serviço Público, mesmo que um chefe de determinada seção assine um expediente
 D) O uso do padrão culto da língua não implica linguagem rebuscada e tampouco pobreza de expressão

09. Os princípios que garantem o entendimento da mensagem do documento oficial são:

- A) A impessoalidade e o uso do padrão culto da língua
- B) O emprego dos pronomes de tratamentos e o fecho adequado à comunicação
- C) A clareza, a precisão, a correção, a coesão e a coerência
- D) O tipo de linguagem administrativa utilizada pelo emissor

10. Nas opções a seguir, aponte o item **correto** no tocante ao **ofício**:

- A) Deve-se colocar o número do documento e a sigla na parte inferior da folha
- B) Esse documento trata de assuntos oficiais dos órgãos da Administração Pública entre si e com particulares
- C) Esse tipo de expediente trata apenas de assuntos oficiais dos órgãos da Administração pública entre si
- D) O conteúdo do texto do Ofício não tem caráter oficial

NEGOCIAÇÃO

11. Cada estilo de negociador possui diferentes necessidades ou fatores que o motivam. O estilo direcionado para o Relacionamento é o tipo:

- A) apoiador
- B) controlador
- C) analítico
- D) catalisador

12. De acordo com as boas práticas da negociação, a melhor reação diante de uma proposta de preço fora da realidade é:

- A) pedir uma justificativa do preço com base nos princípios
- B) apresentar uma solução de meio-termo
- C) declarar à outra parte que, caso persista essa posição, você será forçado a interromper a negociação
- D) pedir a troca do outro negociador

13. Ao reconhecer que uma tática de negociação traiçoeira está sendo usada, a atitude mais adequada é:

- A) fingir que nada houve, dando ao outro negociador o benefício da dúvida se ele está usando ou não a tática-truque
- B) identificar a tática-truque, abordá-la explicitamente com a outra parte e questionar a legitimidade e a conveniência da atitude dele
- C) zangar-se e prometer a si mesmo nunca mais negociar com aquela pessoa
- D) reagir à altura, adotando táticas semelhantes

14. Uma grande vantagem do método da negociação por princípios sobre o método da barganha posicional é:

- A) reduzir, sempre, o tempo e o desgaste na negociação
- B) não gerar conflitos e, portanto, assegurar o bom relacionamento entre as partes
- C) gerar uma boa MAANA e, assim, melhor equilibrar o poder entre as partes
- D) evitar que as pessoas se apeguem às suas posições dando menor atenção ao atendimento dos seus interesses.

15. O método da negociação baseada em princípios pode ser resumido nos seguintes pontos:

- A) poder, informação e tempo
- B) necessidades, interesses e criatividade
- C) pessoas, interesses, opções e critérios
- D) comunicação, consenso, sinergia e motivação

16. Numa negociação, muitas das vezes, o problema parece ser um conflito de posições levando a um impasse. Neste caso, a melhor atitude inicial a ser tomada pelo negociador é:

- A) propor, logo, o envolvimento de uma terceira parte no processo
- B) usar argumentos de poder para forçar a um acordo
- C) fazer concessões em outros pontos não muito importantes para criar um clima de boa-vontade na outra parte para chegar a um acordo
- D) buscar os interesses por trás das posições declaradas e procurar conciliá-los

17. Pode-se avaliar uma negociação como bem-sucedida quando:

- A) não houve conflitos para gerar o acordo e as partes ficaram satisfeitas.
- B) a comunicação foi eficiente e o bom relacionamento entre as partes foi preservado
- C) o acordo atendeu aos interesses legítimos de ambas as partes e da comunidade impactada, preservou o relacionamento e não envolveu tempo e desgastes acima dos absolutamente necessários
- D) o acordo foi fechado e as partes envolvidas ficaram satisfeitas pois foram ouvidas e tiveram a oportunidade de apresentar as suas argumentações

18. A etapa de planejamento é importante para o alcance de um bom resultado no processo de negociação porque:

- A) reduz as incertezas envolvidas no processo
- B) garante a eficácia da comunicação
- C) reduz o tempo e o desgaste envolvidos no processo
- D) protege o negociador de aceitar acordos demasiadamente desfavoráveis

19. Numa negociação, sempre são usadas variáveis para a busca pelo acordo, que são:

- A) forças, fraquezas e pressão
- B) percepção, emoção e comunicação
- C) informação, tempo e poder
- D) necessidades, interesses e criatividade

20. O melhor acordo que pode ser obtido numa negociação é aquele:

- A) que atende aos interesses legítimos de cada uma das partes no limite do possível, é duradouro e leva em conta os interesses da comunidade impactada.
- B) que atende a todos os interesses verbalizados das partes
- C) que irá trazer mais vantagens para as partes
- D) que preserva o bom relacionamento entre as partes e tem por base padrões objetivos.

METODOLOGIA CIENTÍFICA

21. A Revolução Industrial ocorrida no final do século XVIII é um marco fundamental na estruturação do mundo contemporâneo, por redefinir a maneira de as pessoas viverem desde então. Marque abaixo a opção que melhor retrata essa afirmativa:

- A) O “mundo das máquinas” define os tempos e os movimentos das pessoas
- B) A reafirmação do “tempo natural” sobre o “tempo social”
- C) A religião mostra sua supremacia sobre a ciência
- D) A vitória dos princípios da ética sobre os do lucro

22. O debate acerca das diferenças entre religião e ciência tem marcado o mundo das ideias nos últimos séculos. Para além das discussões apaixonadas dos defensores de cada uma dessas vertentes, podemos afirmar que:

- A) A religião se baseia em teorias e paradigmas
- B) A ciência acredita em dogmas ou verdades eternas
- C) A religião nega a emoção em detrimento da razão
- D) A ciência prega o princípio da razão sobre o princípio do dogma

23. Podemos afirmar que uma ciência se constitui quando incorpora os seguintes elementos:

- A) Um certo recorte da realidade, um conjunto de dogmas e uma metodologia
- B) Um certo recorte da realidade, um conjunto de paradigmas e uma metodologia
- C) Um conjunto de paradigmas e um conjunto de dogmas
- D) Um conjunto de paradigmas, um certo recorte da realidade e um conjunto de dogmas

24. Viver no mundo contemporâneo deve ser um exercício da razão. Contudo, uma das formas de classificar a razão é diferenciando *razão prática* e *razão crítica*. Baseado nisso, podemos afirmar:

- A) Por razão prática entendemos como uma forma de pensar alternativamente a realidade
- B) Por razão crítica entendemos como uma forma de pensar alternativamente a realidade
- C) Por razão prática entendemos a utilização da intuição no nosso cotidiano
- D) Por razão crítica entendemos a utilização das crenças no nosso cotidiano

25. Um dos objetivos mais importantes do planejamento de uma pesquisa é o de sistematizar o trabalho de entender ou mesmo buscar soluções para os problemas com os quais nos deparamos. Partindo desse princípio, podemos afirmar que a etapa do diagnóstico é fundamental por nos permitir:

- A) Chegar rapidamente a uma conclusão, sem a necessidade da pesquisa
- B) Partir para a ação, ou seja, a solução
- C) Identificar com clareza, precisão e concisão o problema
- D) Definir as normas a serem criadas

26. A importância de se levantar o "estado geral da arte" ou os estudos acerca do problema é fundamental no planejamento da pesquisa, pois nos permite:

- A) Utilizar os conhecimentos já existentes para melhor analisarmos o problema
- B) Copiar as metodologias
- C) Somente utilizar as fontes de informação já disponíveis
- D) Aumentar a nossa erudição no tema

27. Quando tratamos das metodologias de pesquisa, embora sem esgotar o assunto, podemos afirmar que existem classicamente dois grupos: as quantitativas e as qualitativas. Marque abaixo, a opção que melhor retrata esses dois grupos:

- A) Os métodos quantitativos são fundamentais quando queremos aferir a qualidade das coisas
- B) Os métodos qualitativos são fundamentais quando queremos aferir a quantidade das coisas
- C) Os métodos quantitativos nos permitem avaliar opiniões
- D) Os métodos qualitativos nos permitem avaliar opiniões

28. Nas pesquisas de **intervenção**, temos que seguir o seguinte caminho:

- A) Definir os métodos a serem utilizados sem nos preocupar com o diagnóstico
- B) Intervir diretamente na realidade a partir da nossa sensibilidade
- C) Realizar um diagnóstico e definir as metodologias a serem utilizadas para depois realizar a intervenção
- D) Partir diretamente para a prática, ou seja, a intervenção

29. Ao compararmos um paradigma com um dogma, podemos afirmar:

- A) Um paradigma se baseia na emoção
- B) Um dogma se baseia na razão
- C) Um dogma é uma verdade eterna e universal
- D) Um paradigma é uma verdade científica e sempre pode ser contestado

30. Qualquer planejamento de pesquisa depende da definição de pelo menos um objetivo. Para que o objetivo da pesquisa seja eficaz, é necessário que este seja:

- A) Apresentado na forma de um pressuposto
- B) Claro, preciso e conciso
- C) Uma conclusão da pesquisa
- D) Um balanço de toda a teoria necessária

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

31. Alguns desafios que as organizações enfrentam hoje são:

- A) Liderança efetiva e valorização das pessoas
- B) Treinamento intensivo e plano de cargos
- C) Abordagem agressiva no mercado e salários competitivos
- D) Análise do mercado e uso de tecnologia e estabilidade financeira

32. Na tentativa de desenvolver o autoconhecimento, o processo de individualização tem como objetivo:

- A) Alimentar nossos ideais de sucesso profissional
- B) Adquirir conhecimentos necessários para nossa segurança pessoal
- C) Tornar-nos o quanto possível nós mesmos para uma existência melhor
- D) Desempenhar tarefas sociais para nos relacionarmos melhor

33. O processo motivacional se caracteriza por:

- A) Conjunto de ações da organização, como benefícios e avaliação de nosso desempenho
- B) Fatores externos que geram curiosidade e tranquilidade em nossas vidas
- C) Processo interno que gera estímulos, interesses e incentiva nossas ações
- D) Incentivos da organização para otimizar nossas ações e agregar valor ao trabalho

34. Podemos afirmar que os canais de comunicação com maior impacto na compreensão e transmissão das mensagens são:

- A) Palavra e audição
- B) Tom de voz e linguagem corporal
- C) Linguagem corporal e tato
- D) Palavras e gestos

35. Foco nas relações interpessoais e desejo de obter o consenso são características da:

- A) Fala direta
- B) Estilo empreendedor
- C) Estilo autocrático
- D) Fala indireta

36. Processo de *feedback* significa:

- A) uma forma de poder crítico de desempenho de uma pessoa.
- B) um processo de ajuda para mudança de comportamento.
- C) um canal de comunicação realizado pelo emissor.
- D) um benefício realizado pelas organizações.

37. Podemos destacar como resultados na formação de equipes:

- A) Aprendizagem constante e interação entre seus membros
- B) Atualização e rapidez nas promoções
- C) Formação acadêmica com ênfase nas atribuições de cada um
- D) Reciclagem automática com repercussão na carreira

38. A fase do atendimento que impacta na percepção do cliente e se relaciona ao local do serviço, o qual deve ser em ambiente bem cuidado, funcional e organizado, é:

- A) Pré-atendimento
- B) Execução do atendimento
- C) Pós-atendimento
- D) Atendimento personalizado

39. Qualificar o atendimento tem como consequências:

- A) Receber do cliente informações valiosas, podendo usá-las em suas promoções
- B) Fornecer à organização fatos e informações para fazer avaliações de mercado
- C) Aumentar competências e diminuir a incidência de reclamações
- D) Aumentar as ofertas no mercado de trabalho

40. Ao lidar com clientes insatisfeitos com o serviço prestado, devemos ter como procedimento:

- A) Controlar os ruídos e solicitar que retornem em outro momento
- B) Explicar as razões e dar soluções de como resolver
- C) Ratificar todos os dados e demonstrar total simpatia
- D) Controlar o cliente, explicando que é o procedimento da empresa