

PROCON RJ

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

CONCURSO PÚBLICO

Curso de Formação

AGENTE ADMINISTRATIVO

Data: 22/07/2012

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:

Introdução a Gestão do Patrimônio Público	Gestão de Pessoas na Administração Pública	Planejamento e Orçamento na Administração Pública	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.

INTRODUÇÃO À GESTÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO

01. A gestão dos bens imóveis do PROCON-RJ compete:

- A) à Subsecretaria de Patrimônio da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Rio de Janeiro – SEPLAG-RJ, órgão gestor dos bens imóveis do Estado;
- B) à Secretaria da Casa Civil do Estado do Rio de Janeiro, à qual está vinculada a Autarquia PROCON-RJ
- C) à Autarquia PROCON-RJ, nos termos definidos nos seus atos constitutivos;
- D) ao Conselho de Administração do PROCON-RJ.

02. Quanto a natureza jurídica dos bens públicos, pode-se dizer que:

- A) são direitos reais;
- B) são bens que estão à disposição do povo;
- C) são recursos materiais;
- D) são direitos de propriedade pública.

03. De acordo com o Código Civil, no Brasil são bens públicos:

- A) os bens pertencentes à União, aos Estados, aos Municípios e ao Distrito Federal;
- B) os bens pertencentes às entidades que integram a Administração Pública;
- C) os bens pertencentes às pessoas jurídicas de direito público interno;
- D) os bens pertencentes às Unidades da Federação, às autarquias, às fundações autárquicas, bem como às fundações públicas de direito privado, empresas públicas e sociedades de economia mista, desde que destinados à prestação de serviços públicos.

04. Considerando a classificação do Código Civil quanto ao uso ou destinação, os bens públicos são:

- A) do domínio público e do domínio privado;
- B) de uso comum do povo, de uso especial e dominicais;
- C) federais, estaduais, distritais e municipais;
- D) de uso comum e de uso privativo.

05. Constitui regime jurídico dos bens pertencentes ao PROCON:

- A) regime jurídico de direito privado derogado parcialmente pelo direito público;
- B) regime jurídico de direito público derogado parcialmente pelo direito privado;
- C) o Código Civil e as leis estaduais;
- D) regime jurídico de direito público.

06. Os princípios aplicáveis aos bens públicos, que contribuem para a caracterização do seu regime jurídico, são os princípios da:

- A) função social da propriedade, preservação, economicidade e eficiência;
- B) legitimidade, legalidade, insuscetibilidade da posse civil e razoabilidade;
- C) inalienabilidade, imprescritibilidade, impenhorabilidade e inonerabilidade;
- D) controle, publicidade, moralidade e conservação.

07. O fenômeno da afetação dos bens públicos pode dar-se em razão:

- A) da utilização desses bens por particulares;
- B) da construção de um prédio em terreno público;
- C) da inauguração e funcionamento de uma Escola em imóvel público;
- D) do aluguel de um imóvel particular pelo Poder Público.

08. Os bens de uso comum do povo podem ser objeto de:

- A) permissão de uso, cessão de uso e concessão de direito real de uso;
- B) comodato, locação e aforamento;
- C) autorização de uso, permissão de uso e cessão de uso;
- D) entrega e recebimento, arrendamento e concessão especial para fins de moradia.

09. A legislação patrimonial que rege os bens públicos, para fins de gestão e controle, com fundamento no Código Civil e na Lei nº 4.320/64, distingue os bens entre:

- A) bens imóveis, bens móveis e semoventes;
- B) bens imóveis, bens móveis permanentes e bens consumíveis;
- C) bens patrimoniais e bens não patrimoniais;
- D) bens do domínio privado do Estado e bens do domínio público do Estado.

10. São bens imóveis do Estado do Rio de Janeiro, caso não tenham sido transferidos a terceiros, os seguintes bens imóveis públicos em espécie situados em seu território:

- A) os terrenos marginais e seus acrescidos, bem como as terras devolutas não pertencentes à União;
- B) os terrenos de marinha e acrescidos, bem como as ilhas fluviais e lacustres não pertencentes à União;
- C) os terrenos reservados e seus acrescidos, bem como as terras devolutas não pertencentes à União;
- D) os rios, lagos e lagoas não pertencentes à União, bem como as ilhas costeiras.

GESTÃO DE PESSOAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

11. O ritmo das mudanças ocorridas no planeta e em particular no mundo do trabalho esta mudando rápida e drasticamente a forma como se estruturam as organizações. Diante dessa afirmativa é correto dizer:

- A) Que as grandes corporações vão assumir papel e funções dos Estados.
- B) Que o Estado vai ter um papel cada vez mais proeminente na vida das organizações.
- C) Que as empresas vão valorizar as pessoas que tenham baixo grau de adaptabilidade, pois assim desempenharão melhor suas funções, diminuindo suas frustrações.
- D) Que o Estado, em função da globalização, vai estimular a contratação de trabalhadores estrangeiros para aumentar a diversidade de suas organizações.

12. Em relação ao modelo de trabalho e organização, modernamente podemos afirmar:

- A) O aumento da especialização das pessoas é o resultado concreto dos desafios organizacionais que a globalização esta colocando para as organizações
- B) A especialização se dá agora mediante a sua inserção em uma rede de colaboração de trabalho global, mas descentralizada.
- C) O trabalho começa a perder sentido em face da mecanização e robotização das relações trabalhistas
- D) Haverá, por causa do novo modelo de relações do trabalho, um aumento dos conflitos laborais.

13. No mundo globalizado a gestão de pessoas é um desafio central. É correto afirmar que:

- A) Com o desaparecimento da fronteira entre vida pessoal e profissional as organizações terão mais dificuldade de reter talentos e medir resultados.
- B) A vida pessoal se torna um obstáculo à empregabilidade face aos aumentos de competitividade
- C) Será benéfico a integração entre vida pessoal e profissional para a gestão de pessoas
- D) A medição de produtividade e desempenho profissional será facilitada pela junção das dimensões pessoais e profissionais dos colaboradores

14. Segundo estudo de uma das maiores empresas de recrutamento e seleção do mundo os vetores de orientação das políticas de gestão de pessoas no mundo contemporâneo são:

- A) Fragmentação, coletivismo, individualismo e integração.
- B) Desfragmentação, individualismo, globalização e coletivismo.
- C) Globalização, Fragmentação, coletivismo e individualismo.
- D) Desintegração, Globalização, Coletivismo e Individualismo.

15. Estudo da PWC, empresa de recrutamento e seleção, um dos cenários onde se exercerá a gestão de pessoas é o chamado MUNDO AZUL em 2020. É correto afirmar sobre esse cenário que:

- A) A globalização torna-se o centro das empresas, indiferenciando os consumidores e com isso também indiferenciando também os trabalhadores.
- B) As empresas vão ter dificuldades de reter talentos nesse cenário, em função da alta rotatividade entre excluídos e incluídos no processo produtivo.
- C) O consumo vai determinar o processo de perfil e recrutamento de trabalhadores.
- D) Com as empresas transnacionais no centro do processo produtivo, o consumo substitui a lógica da cidadania e uma carreira corporativa separa incluídos de excluídos.

16. O processo de Globalização provocou profundas mudanças na economia mundial, mudanças essas que alteraram geografia do mundo. Para em face de desaceleração da economia os países do chamado 1º. Mundo suas empresas adotaram uma nova estratégia: a de decompor o processo produtivo em escala mundial. Com isso, as multinacionais assumiram um caráter transnacional. Diante disso podemos identificar como características desse capitalismo global.

- A) O início do processo de industrialização em países como Brasil, México, Argentina.
- B) O aumento dos lucros empresas, de modo a permitir-lhes maiores investimentos produtivos.
- C) A transferência de plantas industriais para os países periféricos exclusivamente por conta da existência de farta mão de obra barata.
- D) A aplicação de capital, tecnologia, mão de obra, planejamento de produção, e marketing praticados em escala global.

17. Hoje podemos observar a ocorrência de várias transformações na organização do espaço mundial, como consequência da globalização produtiva e do capital. Diante disso podemos afirmar que:

- A) Apesar da descentralização da produção e da consequente industrialização de diversos países, alguns deles se destacam no comando da economia global, podendo ser chamados de países hegemônicos.
- B) A transferência de capitais e tecnologias não permite ter mais a noção de que existam países centrais no capitalismo globalizado.
- C) Os países chamados hegemônicos, assim o são por terem controle do principal ativo do capitalismo globalizado que é a gestão correta de pessoas sendo, portanto os que mais se beneficiam do processo de globalização.
- D) A globalização produtiva cria oportunidades de desenvolvimento de pessoas somente nos países centrais.

18. São desafios da Gestão de Pessoas nos dias de hoje:

- A) . A seleção de colaboradores nos países periféricos, pois dadas a sua trajetória e história, esses colaboradores são mais permeáveis às pressões do mundo globalizado.
- B) A busca dos melhores talentos nos países centrais, pois eles possuem experiência para enfrentar o desafio da competitividade no ambiente global.
- C) A manutenção e a ampliação da competitividade, pois com a ampliação do comércio global, envolvendo um número crescente de agentes, as empresas e os países precisam se tornar cada vez mais competitivos.
- D) Construir equipes que possam ser lideradas na obtenção de os produtos devem ser de boa qualidade de produção e alta rentabilidade.

19. Como resultado do processo de globalização e reestruturação produtiva no mundo do trabalho também tem ocorrido profundas mudanças. É correto afirmar que:

- A) A palavra-chave é qualidade, ou seja, *mão de obra qualificada*. Os trabalhadores não especializados são os mais atingidos pelo desemprego, um problema que vem se alastrando no mundo todo.
- B) A palavra chave é tecnologia, pois esse é o diferencial que garante a liderança dos países e empresas no mundo globalizado.
- C) O fundamental é o trabalho de reinserção, pois os trabalhadores que ficam de fora dos novos processos produtivos são um entrave para o desenvolvimento e a competitividade das empresas e países.
- D) Como a globalização se construiu a padronização das formas de trabalho, dos meios e ritmos de produção, por isso o fator crítico de sucesso é ajustar as diversidades de culturas a uma lógica única da produção regional e não global.

20. Um desafio a Gestão de Pessoas no Mundo contemporâneo são a formação dos Blocos Regionais. É correto afirmar que:

- A) Apesar de, à primeira vista, parecer um processo contrario a globalização, a formação de blocos econômicos regionais é uma de suas necessidades fazendo com que os trabalhadores tenham se adaptar a diferentes ritmos e culturas organizacionais.
- B) Quando alguns países decidem se associar, inicialmente criam uma área de livre-comércio. Isso significa que, ao cruzar as fronteiras, os produtos não terão seus preços aumentados pela cobrança de impostos de importação, o que leva a um aumento de emprego entre os países envolvidos.
- C) O tipo de tratado econômico chamado de Zona de Livre Comércio leva a diminuição da competitividade dos países e empresas, pois gera uma especialização que tem impactos negativos na gestão das empresas em um mundo globalizado.
- D) A finalidade de um tratado de livre comércio, do ponto de vista da teoria, é ampliar a exposição da economia dos países integrantes à concorrência externa, a fim de estimular ganhos de produtividade na estrutura produtiva nacional. E é isso que ocorre com a especialização produtiva dos países.

PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

21. Assinale dentre as opções abaixo a que completa corretamente a frase "Quanto mais ambicioso for o plano, _____ será a governabilidade e quanto _____ a governabilidade, mais necessário se faz aumentar a capacidade de governo.":

- A) menor / menor
- B) maior / maior
- C) maior / menor
- D) menor / maior

22. Assinale dentre as opções abaixo aquela que NÃO apresenta um dos princípios do planejamento:

- A) Procedência
- B) Exclusividade
- C) Integração
- D) Participação

23. Dentre as condições necessárias para o planejamento estratégico temos, **exceto**:

- A) Responsabilidade fiscal
- B) Decisão pela sua utilização
- C) Envolvimento efetivo da direção
- D) Consciência de sua necessidade

24. O detalhamento das ações e atividades necessárias para atingir os objetivos e metas fixados pelos níveis hierarquicamente superiores é tratado no planejamento:

- A) Estratégico
- B) Orçamentário
- C) Operacional
- D) Tático

25. O equilíbrio das contas públicas caracteriza qual dimensão da reforma do Estado:

- A) Institucional
- B) Gerencial
- C) Patrimonial
- D) Responsabilidade Fiscal

26. A premissa fundamental do novo modelo de planejamento estratégico é que toda ação governamental deva ser estruturada em:

- A) Programas
- B) Processos
- C) Políticas
- D) Produtos

27. Uma estratégica pode ser classificada como, **exceto**:

- A) Renovadora
- B) Corretiva
- C) Extraordinária
- D) Transformadora

28. O desdobramento das estratégias deve ocorrer por ocasião da elaboração do documento chamado:

- A) Plano de Ação
- B) Orçamento
- C) Planejamento Estratégico
- D) Organograma

29. Uma organização classificada como “dinossauro” quanto ao seu comportamento tem a tendência de:

- A) estagnar-se
- B) extinguir-se
- C) desenvolver-se
- D) renovar-se

30. Se na análise situacional predominar oportunidades e pontos fracos, a postura estratégica deverá ser a de:

- A) Manutenção
- B) Crescimento
- C) Desenvolvimento
- D) Inovação

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

31. Podemos afirmar que, hoje, alguns dos principais desafios das organizações 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. Processo de individuação significa:

- 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 que gera estímulos e interesses para as pessoas e estimula comportamentos e ações é denominado:

- A) Comunicação
- B) Percepção
- C) Autoconhecimento
- D) Motivação

34. Entre os elementos utilizados no processo de comunicação, o que tem maior peso na compreensão e transmissão das informações é:

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

35. *feedback* significa:

- A) uma forma de poder criticar o 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.

36. Dentre as várias características no processo de *feedback*, podemos afirmar que o mesmo deve ser:

- A) Avaliativo e ponderado
- B) Imposto e avaliado
- C) Descritivo e solicitado
- D) Esclarecido e exigido

37. As equipes podem ser definidas como um grupo de pessoas que:

- A) realizam o mesmo trabalho de forma homogênea e que possuem as mesmas habilidades.
- B) se concentram apenas nas suas funções que não são intercambiáveis.
- C) trabalham nas organizações que perseguem objetivos distintos.
- D) têm habilidades complementares comprometidas com um propósito comum.

38. Desinformação do usuário, falta de treinamento do servidor e planejamento ineficaz da instituição são dificuldade observadas:

- A) na Administração Pública
- B) no setor de *marketing*
- C) no Atendimento ao Público
- D) nas Organizações Particulares

39. As mudanças que ocorreram nas organizações de trabalho relacionam-se, dentre outros fatores, a:

- A) valorização do conhecimento, instabilidade econômica e política, utilização da tecnologia e inovação.
- B) poucos desafios, ambiente externo estável, pouca competição e continuidade no mercado
- C) valores culturais estáveis, mercado inflexível, planejamento de carreiras.
- D) valorização dos cargos, realização das funções, público pouco exigente.

40. Pedir desculpas; admitir o erro (se houver), corrigi-lo ou dizer quando será corrigido; deixar a pessoa falar sem interrompê-la e evitar discutir são posturas importantes para lidar com:

- A) conflitos
- B) o público
- C) elogios
- D) reclamações