

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

CONCURSO PÚBLICO

Curso de Formação

AGENTE ADMINISTRATIVO

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	Logística na Administração Pública	Negociação	Noções de Direito do Consumidor
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.

TÉCNICAS DE REDAÇÃO OFICIAL

01. Observando os exemplos de fechos de comunicação oficial relacionados abaixo, indique somente a resposta que condiz com a orientação do Manual de Redação da Presidência da República:

- A) atenciosamente e cordialmente
- B) atenciosamente e respeitosamente
- C) agradecidamente e atenciosamente
- D) atenciosamente e agradecido

02. Dentre as palavras a seguir, a única com grafia **incorreta** é:

- A) azulejo
- B) bandeja
- C) cabelereiro
- D) refrear

03. São pronomes de tratamento usados respectivamente para prefeitos e bispos:

- A) Excelentíssimo Senhor Prefeito, Vossa Eminência
- B) Vossa Excelência, Vossa Reverência
- C) Sua Excelentíssima, Sua Reverendíssima
- D) Vossa Excelência, Vossa Excelência Reverendíssima

04. Está correta a afirmação de que a redação oficial é:

- A) a forma pela qual o Poder Público redige somente comunicações
- B) a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações
- C) a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações de cunho sigiloso
- D) a maneira pela qual ocorrem os atos normativos e as comunicações entre empresa pública, empresa privada e de economia mista

05. Em apenas uma das frases a seguir, a palavra em destaque foi utilizada com a significação **errada**. Assinale-a:

- A) há probabilidades de **cessão** de direitos hereditários
- B) o **senso** demográfico confirmou que a população daquele país estava mais rica
- C) a mulher se desesperou, ao constatar que a **despensa** estava vazia
- D) a **discrição** é uma qualidade rara no ser humano

06. Baseando-se nas informações sobre o memorando, marque a única alternativa **errada**:

- A) sua característica principal é a agilidade
- B) segue o modelo do padrão ofício, apesar da diferença no que tange à indicação do destinatário
- C) é uma modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, portanto uma forma de comunicação eminentemente interna
- D) é uma modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, portanto, uma forma de comunicação eminentemente externa

07. Entre as frases a seguir, a única que contém barbarismo é:

- A) Havia muitas pessoas na sala da direção
- B) Faz dois meses que ele se foi eleito vereador
- C) É fundamental que você coloque a sua rubrica em todas as páginas do processo.
- D) Esta é a única maneira de resolver o problema: promova-se o servidor

08. Quanto às comunicações oficiais, é certo afirmar que:

- A) obedecem à exigência da informalidade
- B) admitem o uso obrigatório de expressões regionais
- C) devem sempre utilizar a linguagem formal
- D) admitem a utilização de linguagem figurada

09. O pronome de tratamento usado nas comunicações em contato direto com uma autoridade da alta hierarquia é:

- A) Sua Excelência
- B) Vossa Senhoria
- C) Sua Senhoria
- D) Vossa Excelência

10. O pronome de tratamento usado na referência indireta a uma autoridade de média hierarquia é:

- A) Vossa Senhoria
- B) Sua Senhoria
- C) Sua Excelência
- D) Vossa Excelência

LOGÍSTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

11. A redução dos estoques é o enfoque mais evidente do sistema:

- A) MRP
- B) ETP
- C) MRP II
- D) JIT

12. A reposição contínua ECR, tem como contribuição:

- A) planejamento de vendas
- B) gerenciamento por categorias
- C) distribuição para produção
- D) produção em série

13. Um dos softwares mais utilizado em empresas de manufatura é o planejamento de recursos de negócios. É representado pela sigla:

- A) EPS
- B) MRP
- C) ERP
- D) EOQ

14. Ao estabelecermos padrões de atendimento ao cliente, podemos indicar a área de:

- A) Pedidos em atraso
- B) Queixas do cliente
- C) Suporte técnico
- D) Atraso na remessa

15. Ao mantermos estoque em nossa empresa incorremos em vários custos, entre eles:

- A) transporte, produção, impostos
- B) embalagem, manutenção, entrega
- C) reposição, comissões, entrega
- D) capital, manuseio, obsolescência

16. Na cadeia logística, podemos gerenciar o fluxo de "gargalo", da seguinte forma:

- A) diminuindo a quantidade de entrada, na etapa
- B) aumentando a quantidade de entrada, na etapa
- C) Não executar a etapa
- D) diminuindo a quantidade de cliente

17. Considerando que a licitação, está baseada em princípios constitucionais, assinale a alternativa correta.

- A) moralidade, impessoalidade, heteronômica
- B) publicidade, ilegalidade, divulgação
- C) divulgação, impessoalidade, heteronômica
- D) impessoalidade, isonomia, publicidade

18. Qual das afirmativas corresponde a um dos princípios básicos para o controle dos estoques:

- A) Quando reabastecer os estoques
- B) Quando contratar funcionários
- C) Vender produtos
- D) Especificar produtos

19. O sistema de controle de estoques, dos máximos e mínimos, tem como um dos pressupostos:

- A) Manter volume elevado dos estoques
- B) Cálculo do ponto do pedido
- C) Comprar de acordo com o fornecedor
- D) Grande giro de estoque

20. A metodologia do *JIT* (*just in time*) prevê alguns elementos, entre eles:

- A) Manutenção corretiva
- B) Aumento dos tempos de preparação
- C) Eliminação de defeitos
- D) Grande burocracia nos controles

NEGOCIAÇÃO

21. O processo de negociação envolve três elementos essenciais a serem considerados para a elaboração das estratégias. São eles:

- A) tempo, informação e poder
- B) informação, serviços e acordo
- C) poder, organização e produto
- D) tempo, clientes e organização

22. Segundo Chiavenato, o conceito de negociação é:

- A) a manipulação e a disposição de alcançar os próprios objetivos, utilizando essencialmente a palavra.
- B) uma sequência de etapas que se desenrolam até a obtenção do acordo.
- C) o processo de tomar decisões conjuntas, quando as partes envolvidas têm preferências diferentes.
- D) o processo de discussão entre dois polos contraditórios.

23. Em relação aos estilos comportamentais dos negociadores, aquele mais detalhista, preciso, organizado e com alta capacidade crítica é denominado:

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

24. Em relação aos estilos comportamentais dos negociadores: aquele mais direto, objetivo, rápido e autoconfiante é denominado:

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

25. Entre as características básicas dos negociadores bem sucedidos deve ser destacada:

- A) rigidez
- B) paciência
- C) autoritarismo
- D) prolixidade

26. Em relação à etapa de preparação na negociação, é fundamental:

- A) Discutir previamente qual a posição aceitável para as partes.
- B) Procurar entender a situação do outro negociador melhor do que o próprio.
- C) Tomar decisões rápidas.
- D) Procurar agradar as partes.

27. Entre as técnicas para ouvir destacam-se:

- A) planejamento e *feedback*
- B) credibilidade e sinceridade
- C) emissor e receptor
- D) atenção e interação

28. Entre os resultados possíveis em um processo de negociação, aquele no qual a negociação chegou ao final sem qualquer objetivo alcançado pela partes é denominado:

- A) ganha/perde
- B) ganha/ganha
- C) perde/perde
- D) negociação não realizada

29. As duas modalidades de negociadores ganha/perde são:

- A) hostil e manipuladora
- B) tolerante e objetiva
- C) distributiva e colaborativa
- D) catalisadora e analítica

30. Nas negociações, podemos identificar os seguintes tipos de poder:

- A) coercitivo e compensatório
- B) violento e íntimo
- C) restritivo e expansivo
- D) manipulador e hostil

NOÇÕES DE DIREITO DO CONSUMIDOR

31. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, constitui presunção legal absoluta:

- A) o baixo grau de instrução do consumidor.
- B) a má fé do fornecedor
- C) a vulnerabilidade do consumidor
- D) a vulnerabilidade do fornecedor

32. O Código de Defesa do Consumidor foi criado por conta:

- A) da reforma do texto do Código Civil
- B) do surgimento da Constituição de 1988.
- C) da criação de Constituição de 1967.
- D) da última revisão constitucional.

33. A interpretação das cláusulas dos contratos que regem as relações de consumo:

- A) deve atentar para a condição financeira do fornecedor.
- B) deve ser feita da maneira mais favorável ao consumidor.
- C) deve ser feita da maneira mais favorável ao fornecedor.
- D) deve levar em consideração o que está escrito no contrato.

34. Para o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor é:

- A) toda pessoa física ou jurídica que adquire produto ou serviço.
- B) toda pessoa jurídica que adquire produto ou serviço como destinatário final
- C) toda pessoa jurídica ou física que adquire produto ou serviço como destinatário final.
- D) toda pessoa física que adquire produto ou serviço.

35. É crime previsto no Código de Defesa do Consumidor, a prática da:

- A) injúria
- B) calúnia
- C) propaganda enganosa
- D) difamação;

36. Assinale a opção que contém duas circunstâncias que agravam a prática dos crimes previstos no Código de Defesa do Consumidor.

- A) a existência de parentesco entre fornecedor e consumidor / o consumidor é idoso.
- B) há grave dano individual ou coletivo / o fornecedor é pessoa jurídica estrangeira.
- C) o fornecedor é idoso / o autor do crime tem uma condição econômico-social muito superior à da vítima.
- D) há grave dano individual ou coletivo / o autor do delito é servidor público.

37. Segundo o texto do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pelo fato do produto e do serviço:

- A) se ficar comprovada a sua imprudência, imperícia e negligência.
- B) se ele deixar de fornecer o termo de garantia ao consumidor.
- C) independentemente da comprovação da sua culpabilidade.
- D) se ministério público requisitar a inversão do ônus da prova.

38. O Ministério Público, para defender os direitos do consumidor:

- A) é obrigado a instaurar o inquérito civil público, antes de propor a ação civil pública.
- B) só dispõe da ação civil pública
- C) pode propor ação civil pública sem necessariamente instaurar e concluir o inquérito civil.
- D) só pode utilizar os recursos jurídicos expressamente previstos no Código de Defesa do Consumidor.

39. Sobre o Direito do Consumidor, podemos dizer que ele é:

- A) uma realidade exclusiva das sociedades da América Latina.
- B) uma realidade típica das sociedades de massas.
- C) uma invenção da Constituição de 1998.
- D) uma exclusividade das sociedades mais desenvolvidas da Europa Ocidental.

40. Segundo a legislação brasileira que disciplina os contratos de consumo:

- A) O consumidor tem seis dias para desistir do contrato de consumo, a contar da sua assinatura ou do recebimento do produto, sempre que ele for firmado fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio, desde que dê ciência ao fornecedor.
- B) O consumidor tem sete dias para desistir do contrato de consumo, a contar da sua assinatura ou do recebimento do produto, sempre que ele for firmado fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.
- C) O consumidor tem cinco dias para desistir do contrato de consumo, a contar da sua assinatura ou do recebimento do produto, sempre que ele for firmado fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.
- D) O consumidor dispõem de três para desistir do contrato de consumo, a contar da sua assinatura ou do recebimento do produto, sempre que ele for firmado fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.