

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

CONCURSO PÚBLICO

Curso de Formação

EXECUTIVO PÚBLICO

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:

Noções de Direito do Consumidor	Negociação	Logística na Administração Pública	Planejamento e Orçamento
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.

NOÇÕES DE DIREITO DO CONSUMIDOR

01. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) teve sua origem em razão:

- A) da proposta parlamentar realizada por membro do Congresso Nacional
- B) da proposta parlamentar realizada por membro do Senado Federal
- C) do ordenamento exposto no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT)
- D) do Apelo popular

02. São direitos básicos do consumidor, previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC):

- A) Segurança
- B) Reparação por dano moral
- C) Modificação de cláusulas contratuais
- D) Todas as respostas anteriores se encontram elencadas no CDC.

03. Encontram-se excluídos para fins da relação jurídica de consumo:

- A) osserviços de natureza trabalhista
- B) osserviços de natureza bancária
- C) osserviços de natureza securitária
- D) osserviços de natureza creditícia

04. Sobre os contratos de consumo é correto afirmar:

- A) que é um pacto paritário entre o consumidor e o fornecedor
- B) que devem ser interpretados de forma mais favorável ao consumidor
- C) que devem ser interpretados de forma mais favorável ao fornecedor
- D) nenhuma das respostas anteriores

05. O prazo de reflexão de sete dias pode ser exercido pelo consumidor:

- A) sempre que estiver insatisfeito com o produto ou serviço
- B) sempre que a compra for realizada fora do estabelecimento do fornecedor
- C) somente se o produto ou serviço for entregue fora do prazo acordado
- D) somente se o produto ou serviço apresentar algum defeito neste prazo

06. No fornecimento de produtos ou serviços que envolvam a concessão de crédito, havendo atraso no pagamento da prestação, o fornecedor:

- A) pode cobrar multa, aplicando o percentual que achar justo
- B) pode cobrar multa, limitando-a a 2% do valor de todo o contrato
- C) pode cobrar multa, limitando-a a 2% do valor da parcela
- D) não pode cobrar multa

07. O sistema da responsabilidade civil, no Código de Defesa do Consumidor (CDC), é o da responsabilidade objetiva. Porém, admite-se, por exceção, a responsabilidade subjetiva:

- A) quando o fornecedor for profissional liberal, nos casos do fato do serviço
- B) sempre que o fornecedor for pessoa física
- C) somente se o fornecedor tiver como provar a culpa do consumidor
- D) quando o fornecedor for um profissional autônomo e tiver constituído uma pessoa jurídica para realizar seus serviços

08. Nos casos envolvendo vício do produto, os fornecedores que integram a cadeia de fornecimento respondem:

- A) de forma solidária
- B) de forma subsidiária
- C) na proporção de sua participação no evento danoso ao consumidor
- D) nenhuma das respostas anteriores

09. A publicidade pode ser considerada enganosa:

- A) se contiver elementos discriminatórios na sua mensagem
- B) se incitar o consumidor à violência
- C) se explorar a superstição
- D) se induzir o consumidor ao erro

10. O consumidor pode ser listado nos bancos de dados em razão do seu inadimplemento a uma obrigação financeira. Um registro negativo e devido pode ser mantido nos bancos de dados por:

- A) no máximo três anos
- B) no mínimo três anos
- C) no máximo cinco anos
- D) todo o tempo que perdurar o débito do consumidor com o fornecedor

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.

LOGÍSTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

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

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

22. A reposição contínua ECR, tem como contribuição:

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

23. 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

24. 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

25. 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

26. 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

27. 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

28. 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

29. 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

30. 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

PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

31. 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

32. Assinale dentre as opções abaixo aquela que **não** apresenta um dos princípios do planejamento:

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

33. 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

34. 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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. 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

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

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