

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

CONCURSO PÚBLICO

Curso de Formação

TÉCNICO EM INFORMÁTICA

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	Sistemas de Informação do Estado do Rio de Janeiro	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.

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

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

11. São componentes adicionais dos sistemas:

- A) *Feedback* ou retroalimentação e controle.
- B) Interação e Integração.
- C) Entrada automática, Sistema alimentador e Sistema tradutor.
- D) Arquivo de atividades, Redes e Pessoas.

12. Os sistemas de informações usualmente **não** são apresentados na forma de:

- A) Relatórios detalhados
- B) Mensagem interativa.
- C) Gráficos.
- D) Apresentações Multimídia.

13. São recursos de *Hardware*, **exceto**:

- A) Dispositivos Físicos.
- B) Equipamentos utilizados no processamento.
- C) Instruções.
- D) Mídias.

14. Selecione o sistema mais utilizado pelos executivos e alta administração:

- A) Sistema de Verificação de Segurança Corporativa.
- B) Sistema de Recuperação de Dados Estratégicos.
- C) Sistema de Apoio às Operações Internacionais.
- D) Sistema de Apoio às Estratégias para Vantagem Competitiva.

15. Assinale a alternativa que apresenta as duas ideias básicas da Teoria Geral dos Sistemas:

- A) Independência dos sistemas e Simplicidade.
- B) Formação de Fontes e Saídas.
- C) Interdependência das partes e tratamento complexo da realidade complexa.
- D) Localização e substituição de dados processados.

16. Selecione a alternativa que aponta aspectos funcionais de um Sistema Gerencial:

- A) Verificação do desempenho da concorrência.
- B) Preparação para abertura de capital da empresa.
- C) Cada área funcional tem o seu.
- D) Exigência de ser intuitivo e portátil para plataformas *mobile*.

17. A alternativa que, focaliza a eficiência operacional em um SIG é:

- A) Linguagens eficientes de programação e métodos ágeis de desenvolvimento.
- B) Documentação adequada e atualizada dos processos internos.
- C) Monitoramento, controle e tomada de decisão.
- D) Localização e substituição de processos falhos.

18. Constitui uma das razões para o sucesso dos Sistemas de Informações:

- A) Abstração do usuário.
- B) Apoio da administração executiva.
- C) Listas de discussão.
- D) Alterações incrementais criativas.

19. Sobre o conceito de sistema, o Processamento **não** pode ser comparado a:

- A) Transformação de insumos em produtos.
- B) Processos industriais.
- C) Fotossíntese.
- D) Transferências de produtos.

20. Sobre o sistema e seus *feedbacks*, é correto afirmar que:

- A) O controle monitora e avalia *feedbacks*.
- B) *Feedbacks* são análises.
- C) Sistemas sem *feedbacks* garantem realização de metas.
- D) *Feedbacks* de sistemas são independentes de entrada, processamento ou saída.

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. 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 expresso no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT)
- D) do Apelo popular

32. 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.

33. 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

34. 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

35. 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

36. 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

37. 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

38. 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

39. 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

40. 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