



## PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTO – Nº 001/2012

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, informa e convoca, através da Cetro Concursos Públicos, Consultoria e Administração, os servidores interessados a se inscrever para o Processo de Avaliação de Conhecimento que tem por objetivo o preenchimento das vagas para os cargos de seu quadro pessoal, previstas no Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários e no Decreto nº 57.065 de 17/06/2011, aprovado pelo Conselho de Defesa dos Capitais do Estado - CODEC e pelo Excelentíssimo Senhor Governador, respectivamente e Portaria Interna da Diretoria Executiva nº 43/2012.

O Processo de avaliação de conhecimento reger-se-á pelas disposições contidas nas Instruções Especiais, que fazem parte integrante deste Edital.

### INSTRUÇÕES ESPECIAIS

#### I – DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTO

1.1. O Processo de Avaliação de Conhecimento destina-se ao provimento de vagas, regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

1.2. O prazo de validade será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da homologação do resultado final, podendo, a critério da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-SP, ser prorrogado uma vez por igual período.

1.3. Os códigos de opção, os cargos, o nível de escolaridade, os quantitativos de vagas existentes e a quantidade de servidores habilitados encontram-se estabelecidos na Tabela I, especificada abaixo.

1.4. A atribuição e responsabilidades dos cargos será obtida no **Anexo I**, deste Edital.

1.5. Todas as etapas constantes neste Edital serão realizadas observando-se o horário oficial de Brasília/DF.

**TABELA I – CÓDIGOS DE OPÇÃO, CARGOS, NÍVEL DE ESCOLARIDADE, VAGAS EXISTENTES, SERVIDORES HABILITADOS**

Código da Opção	Cargo	Nível de Escolaridade	Vagas Existentes	Servidores Habilitados (Candidatos)
101	Técnico de Suporte Administrativo II	Ensino Médio Completo	17	20
102	Analista de Suporte Administrativo II	Ensino Superior (diversas áreas)	06	09
103	Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação III	Ensino Superior em Informática	03	02
104	Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor III	Ensino Superior (diversas áreas)	126	83
105	Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor IV	Ensino Superior (diversas áreas)	65	69
106	Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor V	Ensino Superior (diversas áreas)	35	11

1.5.1. Para os cargos **104** – Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor III, **105** – Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor IV e **106** – Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor V, **no ato da inscrição**, o candidato deverá optar, indicando em campo específico, por realizar a prova composta pela disciplina Língua Inglesa ou pela disciplina Língua Espanhola, conforme Conteúdo Programático apontado no **Anexo II** deste Edital.

#### II – DAS CONDIÇÕES PARA INSCRIÇÃO

2.1. Para se inscrever, o candidato deverá ler o Edital em sua íntegra e preencher as condições para inscrição especificadas a seguir:

2.1.1. Atender aos pré requisitos constantes no Plano de Classificação de Cargos e Salários, no que se refere à escolaridade necessária e experiência profissional exigidas para o exercício dos cargos, conforme discriminados no **Anexo I** deste Edital.

2.1.2. Ser ocupante de cargo efetivo e tiver cumprido o interstício mínimo de 4 anos no mesmo nível, independentemente de ocupar função gratificada ou cargo de livre provimento.

2.1.3. Não tiver o contrato de trabalho suspenso, exceto quando decorrente de licença-gestante.

### **III – DAS INSCRIÇÕES**

3.1. As inscrições serão realizadas via Internet, no endereço eletrônico [www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br), no período de **20 de agosto a 03 de setembro de 2012, iniciando-se às 10h do dia 20/08 e encerrando-se, impreterivelmente, às 18h do dia 03/09/2012**, observado o horário oficial de Brasília/DF.

3.2. As informações prestadas na ficha de inscrição on-line são de inteira responsabilidade do candidato, ainda que realizada com o auxílio de terceiros, cabendo à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP** e a **Cetro Concursos** o direito de excluir do Processo de Avaliação de Conhecimentos aquele que preenchê-la com dados incorretos, bem como aquele que prestar informações inverídicas, ainda que o fato seja constatado posteriormente.

3.3. A **Cetro Concursos** e a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP** não se responsabilizam por solicitação de inscrição via Internet não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.

3.4. A partir do dia **04 de setembro de 2012**, o candidato deverá conferir no endereço eletrônico da **Cetro Concursos** [www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br), se os dados da inscrição, efetuada via Internet, foram recebidos.

3.5. Em caso negativo, o candidato deverá entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Candidato da Cetro Concursos**, pelo telefone (0xx11) 3146-2777, das 8h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados, para verificar o ocorrido.

3.6. O candidato que necessitar de condições especiais para realização das provas deverá encaminhar à CRH (Coordenação de Recursos Humanos) documento de solicitação com a sua qualificação completa e detalhamento dos recursos necessários para a realização da prova, identificando no envelope: nome, código e cargo ao qual está concorrendo, Ref.: **CONDIÇÕES ESPECIAIS** e nome do Processo de Avaliação de Conhecimento – **Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-SP - 001/2012**, o qual será encaminhado pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor à Cetro Concursos, aos cuidados do Departamento de Planejamento de Concursos da **Cetro Concursos**, localizado na Avenida Paulista, 2001, 13º andar – CEP 01311-300 – Cerqueira César – São Paulo – SP.

3.6.1. O candidato que não o fizer, no período de **20 de agosto a 03 de setembro de 2012**, não terá a prova e as condições especiais providenciadas, seja qual for o motivo alegado.

3.6.2. O atendimento às condições solicitadas ficará sujeito à análise de viabilidade e razoabilidade do pedido.

3.7. A candidata que tiver a necessidade de amamentar durante a realização das provas deverá levar um acompanhante maior de idade, que ficará em sala reservada para a permanência das pessoas responsáveis pela guarda das crianças, ciente de que a indicação desta pessoa é de sua inteira responsabilidade.

3.7.1. O acompanhante que ficará responsável pela criança deverá apresentar a versão original de um dos documentos previstos na alínea “b” do item 6.6., para ter acesso às dependências do colégio. O acompanhante que não apresentar um dos documentos previstos no item 6.6., alínea “b”, não terá seu acesso permitido ao local de prova.

3.7.2. Durante o período em que a candidata estiver amamentando, ela deverá permanecer no local designado pela Coordenação para este fim e, ainda, na presença de um fiscal, respeitando todas as demais normas estabelecidas neste Edital.

3.7.3. O acompanhante que ficará responsável pela criança também deverá permanecer no local designado pela Coordenação e se submeterá a todas as normas constantes deste Edital, inclusive no tocante ao uso de equipamento eletrônico e celular.

3.7.4. A candidata nesta condição que não levar acompanhante não poderá realizar a prova.

3.7.5. Não haverá compensação do tempo de amamentação em favor da candidata.

3.8. São de exclusiva responsabilidade do candidato, sob as penas da lei, as informações fornecidas no ato da inscrição, que serão verificadas por ocasião da comprovação de requisitos e contratação, se aprovado, sendo que a não apresentação implicará a anulação de todos os atos praticados pelo candidato.

### **IV. DA INSCRIÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

4.1. As pessoas com deficiência participarão deste Processo de avaliação de conhecimento em igualdade de condições com os demais candidatos no que se refere ao conteúdo das provas, avaliação e critérios de aprovação, ao horário e local de aplicação das provas e à nota mínima exigida para aprovação.

4.2. No ato da inscrição, o candidato portador de deficiência, ou com necessidades especiais, que necessite de tratamento diferenciado no dia do processo de avaliação de conhecimento, deverá requerê-lo, indicando as condições diferenciadas de que necessita para a realização das provas (prova em braile, ampliada, intérprete de Libras ou leitor).

4.3. O candidato com deficiência que precisar de tempo adicional para a realização das provas, deverá encaminhar solicitação, por escrito, até o término das inscrições, e justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência.

4.4. **O candidato inscrito como Pessoa com Deficiência deverá especificar na Ficha de Inscrição a sua deficiência.**

4.4.1. O candidato Deficiente, durante o período das inscrições, deverá encaminhar, à CRH (Coordenação de Recursos Humanos), nos termos do item 3.6., LAUDO MÉDICO.

4.4.2. O laudo médico (original ou cópia autenticada em cartório), de que trata o subitem 4.4.1., emitido nos últimos 12 (doze) meses, atestando a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código

correspondente da Classificação Internacional de Doença (CID-10), bem como a provável causa da deficiência, inclusive para assegurar previsão de adaptação da sua prova, informando também, o seu nome, o número do documento de identidade (RG), o número do CPF e o Cargo, valerá somente para esta Avaliação de Conhecimento, não podendo ser devolvido ou dele ser fornecida cópia.

4.4.3. Aos deficientes visuais (amblíopes) que solicitarem prova especial Ampliada serão oferecidas provas neste sistema com tamanho de letra correspondente a corpo 24.

4.4.4. O atendimento às condições solicitadas ficará sujeito à análise de viabilidade e razoabilidade do pedido.

## V - DAS PROVAS

5.1. O Processo de avaliação de conhecimento constará das seguintes provas e respectivo número de questões:

ENSINO MÉDIO COMPLETO			
Cargo	Tipo de Prova	Conteúdo	Nº de Itens
Técnico de Suporte Administrativo II	Objetiva	Língua Portuguesa	10
		Noções de Informática	08
		Raciocínio Lógico	07
	Redação	---	---

ENSINO SUPERIOR COMPLETO			
Cargo	Tipo de Prova	Conteúdo	Nº questões
Analista de Suporte Administrativo II	Objetiva	Língua Portuguesa	08
		Informática	05
		Legislação Administrativa e Trabalhista	07
		Raciocínio Lógico	05
	Redação	---	---
Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação III	Objetiva	Informática	12
		Língua Portuguesa	07
		Inglês	06
		Raciocínio Lógico*	05
Especialista em Proteção Defesa do Consumidor III, IV e V	Objetiva	Língua Portuguesa	06
		Legislações Específicas	10
		Noções Informática	03
		Noções de Língua Estrangeira	03
		Atualidades	03
	Redação	---	---

\* ver item 7.2.2.

5.2. As provas de **Língua Portuguesa**, de **Conhecimentos Gerais**, de **Legislação** e de **Conhecimentos Específicos** constarão de questões objetivas de múltipla escolha, com cinco alternativas cada, que terão uma única resposta correta e versarão sobre os programas contidos no **ANEXO II**, deste Edital e buscarão avaliar o grau de conhecimento do candidato para o desempenho do cargo.

5.2.1. A Prova Objetiva será avaliada conforme estabelecido no Capítulo VII, deste edital.

5.3. Para os cargos de Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor III, IV e V, Técnico de Suporte Administrativo II, Analista de Suporte Administrativo II haverá ainda uma prova de redação, cujo tema será apresentado na hora da aplicação.

5.3.1 A Prova de Redação será avaliada conforme estabelecido no Capítulo VIII deste edital.

## VI - DA PRESTAÇÃO DAS PROVAS OBJETIVAS E REDAÇÃO

6.1. As Provas Objetivas serão realizadas na cidade de **São Paulo/SP** na data prevista de **23 de setembro de 2012**, em locais a serem comunicados oportunamente através de Edital de Convocação para as Provas e publicado na INTRANET e divulgado através da Internet no endereço eletrônico [www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br) e por listas afixadas na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP - 01/2012**, observado o horário oficial de Brasília/DF.

6.2. Será de responsabilidade do candidato o acompanhamento e consulta para verificar o seu local, dia e horário de prova.

6.2.1. Ao candidato só será permitida a participação nas provas, na respectiva data, horário e local a serem divulgados de acordo com as informações constantes no item 6.1., deste Capítulo.

6.3. Não será permitida, em hipótese alguma, a realização das provas em outro dia, horário, ou fora do local designado.

6.4. Os eventuais erros de digitação de nome, número de documento de identidade, sexo, data de nascimento etc., deverão ser corrigidos somente no dia das respectivas provas, em formulário específico.

6.5. Caso haja inexatidão na informação relativa à opção de cargo, o candidato deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Candidato – SAC da **Cetro Concursos**, pelo telefone (0xx11) 3146-2777, das 8h às

18h, exceto sábados, domingos e feriados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da data de aplicação das Provas Objetivas.

6.5.1. O candidato que não entrar em contato com o SAC, no prazo mencionado no item 6.5., deste Capítulo, será o único responsável pelas consequências ocasionadas por sua omissão.

6.6. O candidato deverá comparecer ao local designado para a prova com antecedência **mínima de 60 (sessenta) minutos**, munido de:

a) comprovante de inscrição;

b) original de um dos documentos de identidade a seguir: Cédula Oficial de Identidade; Carteira e/ ou cédula de identidade expedida pela Secretaria de Segurança, pelas Forças Armadas, pela Polícia Militar, pelo Ministério das Relações Exteriores; Carteira de Trabalho e Previdência Social; Certificado de Reservista; Passaporte; Cédulas de Identidade fornecidas por Órgãos ou Conselhos de Classe, que por lei federal valem como documento de identidade (OAB, CRC, CRA, CRQ, etc.) e Carteira Nacional de Habilitação (com fotografia na forma da Lei n.º 9.503, de 23 de setembro de 1997);

c) caneta esferográfica de tinta preta ou azul, lápis preto nº 2 e borracha macia.

6.6.1. Os documentos apresentados deverão estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato com clareza.

6.6.2. O comprovante de inscrição não terá validade como documento de identidade.

6.6.3. Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia de realização das provas, documento de identidade original, por motivo de perda, roubo ou furto, deverá ser apresentado documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há, no máximo, **30 (trinta) dias**, ocasião em que será submetido à identificação especial, compreendendo coleta de assinaturas e de impressão digital em formulário próprio.

6.6.3.1. A identificação especial também será exigida do candidato cujo documento de identificação apresente dúvidas relativas à fisionomia e/ ou à assinatura do portador.

6.6.4. Não serão aceitos como documentos de identidade: certidões de nascimento, títulos eleitorais, carteiras de motorista (modelo antigo), carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade nem documentos ilegíveis, não identificáveis e/ ou danificados.

6.6.5. Não serão aceitas cópias de documentos de identidade, indicados no item 6.6. alínea "b", ainda que autenticadas.

6.7. Não haverá segunda chamada seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato.

6.8. No dia da realização das provas, na hipótese de o candidato não constar das listagens oficiais relativas ao local da prova, estabelecido no Edital de Convocação, a **Cetro Concursos** procederá à inclusão do referido candidato, através de preenchimento de formulário específico.

6.8.1. A inclusão de que trata o item 6.8. será realizada de forma **condicional** e será confirmada pela **Cetro Concursos** na fase de Julgamento das Provas Objetivas, com o intuito de se verificar a pertinência da referida inclusão.

6.8.2. Constatada a improcedência da inscrição de que trata o item 6.8., a mesma será automaticamente cancelada sem direito à reclamação, independentemente de qualquer formalidade, considerados nulos todos os atos dela decorrentes.

6.8.3. **No dia da realização das provas, não será permitido ao candidato:**

6.8.3.1. Entrar ou permanecer no local de exame portando arma(s), mesmo que possua o respectivo porte;

6.8.3.2. Portar, utilizar ou permitir o funcionamento, no período determinado para a realização das provas, no local de exame, aparelhos eletrônicos (agenda eletrônica, bip, gravador, notebook, pager, palmtop, receptor, relógios digitais, relógios com banco de dados ou qualquer outro tipo de relógio que não seja analógico, telefone celular, walkman, etc.) ou semelhantes, bem como protetores auriculares.

6.8.3.3. Na ocorrência do funcionamento de qualquer tipo de equipamento eletrônico durante a realização das Provas, o candidato será automaticamente eliminado do Processo de Avaliação de Conhecimento.

6.8.3.4. No momento das provas, os aparelhos eletrônicos deverão ser desligados e acondicionados pelos candidatos em sacos plásticos, fornecidos pelo fiscal de sala, e deverão permanecer desta forma até a saída do candidato do local de realização das provas.

6.8.3.5. Durante a realização da prova, o candidato que quiser ir ao banheiro deverá solicitar ao fiscal da sala sua saída e este designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo o candidato manter-se em silêncio durante todo o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e depois da utilização deste, ser submetido à revista por meio de detector de metais.

6.8.3.6. Será automaticamente excluído do Processo de Avaliação de Conhecimento o candidato que estiver de posse de qualquer equipamento eletrônico, mesmo que desligados, no momento da revista através de detector de metais.

6.8.4. O descumprimento dos itens 6.8.3.2. e 6.8.3.3. implicará na eliminação do candidato, caracterizada tentativa de fraude.

6.8.5. A **Cetro Concursos** não se responsabilizará por perdas ou extravios de objetos ou de equipamentos eletrônicos ocorridos durante a realização das provas.

6.8.6. Durante a realização das provas, não será permitida nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações.

6.9. **Quanto às Provas Objetivas:**

6.9.1. Para a realização das **Provas Objetivas**, o candidato lerá as questões no caderno de questões e marcará suas respostas na Folha de Respostas, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta. **A Folha de Respostas é o único documento válido para correção.**

6.9.1.1. Não serão computadas questões não respondidas, nem questões que contenham mais de uma resposta (mesmo que uma delas esteja correta), com emendas ou rasuras, ainda que legíveis.

6.9.1.2. Não deverá ser feita nenhuma marca fora do campo reservado às respostas ou assinatura, pois qualquer marca poderá ser lida pelas leitoras digitais, prejudicando o desempenho do candidato.

6.10. Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal a Folha de Respostas.

6.11. As provas terão a duração de **3 (três) horas**.

6.11.1. Iniciadas as provas, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorrida **1h 30min (uma hora e trinta minutos) de permanência na sala de prova**.

6.12. O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões faltando **60 (sessenta) minutos para o término do horário** estabelecido para o fim da prova, **desde que o candidato permaneça em sala, até este momento**, deixando com o fiscal da sala a sua Folha de Respostas, que será o único documento válido para a correção.

6.13. A Folha de Respostas dos candidatos será personalizada, impossibilitando a substituição.

#### **6.14. Quanto às Provas de Redação**

6.14.1. As Provas de Redação serão realizadas no mesmo dia da Prova Objetiva.

6.14.2. Para a realização das Provas de Redação, o candidato receberá caderno específico, no qual redigirá com caneta de tinta azul ou preta. As Provas de Redação deverão ser escritas à mão, em letra legível, não sendo permitida a interferência e ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato que tenha solicitado condição especial para esse fim. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal da Cetro Concursos, devidamente treinado, que deverá escrever o que o candidato ditar, sendo que este deverá ditar integralmente o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de acentuação e pontuação.

6.14.3. As Provas de Redação não poderão ser assinadas, rubricadas ou conter, em outro local que não seja o cabeçalho das folhas de textos definitivos, qualquer palavra ou marca que a identifique, sob pena de ser anulada. Assim, a detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da Prova de Redação implicando a eliminação do Processo de Avaliação do Conhecimento.

6.14.4. O texto definitivo será o único documento válido para a avaliação das Provas de Redação. As folhas para rascunho são de preenchimento facultativo, e não valem para finalidade de avaliação.

6.14.5. Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal a(s) folha(s) de respostas, pois será o único documento válido para a correção.

6.15. **Será automaticamente excluído do Processo de Avaliação de Conhecimento o candidato que:**

6.15.1. Apresentar-se após o fechamento dos portões ou fora dos locais pré-determinados.

6.15.2. Não apresentar o documento de identidade exigido no item 6.6., alínea "b", deste Capítulo.

6.15.3. Não comparecer a prova, seja qual for o motivo alegado.

6.15.4. Ausentar-se da sala de provas sem o acompanhamento do fiscal, ou antes, do tempo mínimo de permanência estabelecido no subitem 6.11.1., deste Capítulo.

6.15.5. For surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou utilizando-se de livros, notas, impressos **não permitidos**, calculadora ou similar.

6.15.6. For surpreendido portando ou utilizando agenda eletrônica, bip, gravador, notebook, pager, palmtop, receptor, relógios digitais, relógios com banco de dados ou qualquer outro tipo de relógio que não seja analógico, telefone celular, walkman e/ ou equipamentos semelhantes, bem como protetores auriculares.

6.15.7. Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas.

6.15.8. Não devolver a Folha de Resposta cedida para realização das provas.

6.15.9. Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou agir com descortesia em relação a qualquer dos examinadores, executores e seus auxiliares, ou autoridades presentes.

6.15.10. Fizer anotação de informações relativas às suas respostas fora dos meios permitidos.

6.15.11. Ausentar-se da sala de prova, a qualquer tempo, portando as Folhas de Respostas.

6.15.12. Não cumprir as instruções contidas no Caderno de Questões de Provas, nas Folhas de Respostas e demais orientações expedidas pela **Cetro Concursos**.

6.15.13. Utilizar ou tentar utilizar meios fraudulentos ou ilegais para obter aprovação própria ou de terceiros em qualquer etapa do Processo de avaliação de conhecimento.

6.15.14. Recusar-se a se submeter à revista através de detectores de metais.

6.15.15. Ausentar-se do local de provas antes de decorrida **1h30 (uma hora e meia)** do início das provas.

6.16. Constatado, após as provas, por meio eletrônico, estatístico, visual, grafológico ou por qualquer outro meio, ter o candidato utilizado processos ilícitos, sua prova será anulada e ele será automaticamente eliminado do processo de avaliação de conhecimento.

6.17. Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de afastamento do candidato da sala de prova.

6.18. A condição de saúde do candidato no dia da aplicação da prova será de sua exclusiva responsabilidade.

6.19. Ocorrendo alguma situação de emergência, o candidato será encaminhado para atendimento médico local ou ao médico de sua confiança. A equipe de Coordenadores responsáveis pela aplicação das provas dará todo apoio necessário.

6.20. Caso exista a necessidade do candidato se ausentar para atendimento médico ou hospitalar, este não poderá retornar ao local das provas, sendo eliminado do processo.

6.21. No dia da realização das provas, não serão fornecidas, por qualquer membro da equipe de aplicação das provas e/ ou pelas autoridades presentes, informações referentes ao conteúdo das provas e/ ou critérios de avaliação/ classificação.

6.22. Os gabaritos da Prova Objetiva, considerados como corretos, serão divulgados no endereço eletrônico **www.cetroconcursos.org.br** em data a ser comunicada no dia da realização das provas.

## **VII – DO JULGAMENTO DA PROVA OBJETIVA**

7.1. A Prova Objetiva será avaliada na escala de 0 (zero) a 75 (setenta e cinco) pontos, para os cargos de

Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor III, IV e V, Analista de Suporte Administrativo II e Técnico de Suporte Administrativo II. Para o cargo de Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação III, a prova será avaliada na escala de 0 (zero) a 85 (oitenta e cinco) pontos.

7.2. O Escore Bruto corresponde ao número de acertos que o candidato obtém na prova.

7.2.1. Para se chegar ao total de pontos, cada questão da prova objetiva para Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor III, IV e V, Analista de Suporte Administrativo II e Técnico de Suporte Administrativo II valerá 3 (três) pontos e a redação valerá até 10 pontos.

7.2.2. Para o cargo de Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação III, 25 questões valerão 3 (três) pontos e 5 questões de Raciocínio Lógico que valerão 2 (dois) pontos.

7.2.3. O cálculo final será igual ao total de pontos do candidato na Prova Objetiva acrescido da pontuação da redação, para os cargos que a tiverem.

7.3. Será considerado habilitado na Prova Objetiva o candidato que obtiver total de pontos igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) de acerto nas questões.

7.4. O candidato não habilitado nos termos do item 7.3. será eliminado do processo de avaliação de conhecimento.

## **VIII – DO JULGAMENTO DA PROVA DE REDAÇÃO**

8.1. A Prova de Redação tem o objetivo de avaliar o domínio do conhecimento teórico-prático, o emprego adequado da linguagem, a articulação do raciocínio, a capacidade de argumentação teórico-metodológica e o uso correto do vernáculo.

8.1.1. Serão avaliadas somente as Provas Discursivas dos candidatos habilitados nas Provas Objetivas, conforme disposto no Capítulo VII deste Edital.

8.1.2. No caso de ocorrência de empate na última posição, serão corrigidas as provas de todos os candidatos inclusos nesta situação.

8.2. A Redação será aplicada no mesmo ato da prova objetiva, sendo o tema informado no início da prova.

8.3. Serão analisadas na correção: uso adequado da norma culta da língua portuguesa, capacidade de estruturação lógica do texto, coerência entre a fundamentação e a conclusão, clareza de exposição das ideias e domínio técnico do assunto abordado.

8.3.1. Serão atribuídos os seguintes pontos: Norma-padrão (2), Coesão e Coerência (1), Tema e Texto (1) e Técnica (6), conforme especificado no **ANEXO III**.

8.3.2. A Prova de Redação será avaliada na escala de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

8.3.3. O candidato que não atingir o mínimo de 5 (cinco) pontos na Prova de Redação será excluído do Processo de Avaliação do Conhecimento.

8.4. Durante a realização da Prova de Redação não será permitida nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações.

8.5. Será atribuída nota ZERO à Prova de Redação nos seguintes casos:

8.5.1. Fugir à proposta apresentada;

8.5.2. Apresentar textos sob forma não articulada verbalmente (apenas com desenhos, números e palavras soltas ou forma em verso);

8.5.3. For assinada fora do local apropriado;

8.5.4. Apresentar qualquer sinal que, de alguma forma, possibilite a identificação do candidato;

8.5.5. For escrita a lápis, em parte ou na sua totalidade;

8.5.6. Estiver em branco;

8.5.7. Apresentar letra ilegível;

8.5.8. Não respeitar o limite mínimo de 15 (quinze) e máximo de 30 (trinta) linhas.

8.6. A folha para rascunho no caderno de provas é de preenchimento facultativo. Em hipótese alguma, o rascunho elaborado pelo candidato será considerado na correção da Prova de Redação pela Banca Examinadora.

## **IX – DOS TÍTULOS**

9.1. A apresentação dos documentos comprobatórios dos títulos, previstos na Portaria Interna nº 43/2012, está disciplinada na Circular DEX nº 02/2012 disposta no Anexo V deste Edital 001/2012.

## **X- DOS RECURSOS**

10.1. Será admitido recurso quanto à divulgação dos gabaritos e resultado provisório da Avaliação do Conhecimento.

10.2. Para recorrer, o candidato deverá utilizar o endereço eletrônico [www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br) e seguir as instruções ali contidas. Os recursos poderão ser interpostos no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da:

10.2.1. Divulgação dos gabaritos oficiais do Processo de Avaliação do Conhecimento.

10.2.2. Divulgação da lista de resultado provisório do Processo de Avaliação do Conhecimento.

10.3. Os recursos interpostos que não atenderem ao item 10.2 não serão apreciados.

10.4. Admitir-se-á um único recurso por candidato, para cada evento referido no item 10.1.

10.5. A interposição dos recursos não obsta o regular andamento do cronograma do Processo de Avaliação do Conhecimento.

10.6. Não serão aceitos recursos interpostos por correspondência (SEDEX, AR, telegrama, etc.), fac-símile, telex ou outro meio que não seja o estabelecido no item 10.2. deste Capítulo.

10.7. O ponto relativo a uma questão eventualmente anulada será atribuído a todos os candidatos.

10.7.1. Caso haja procedência de recurso interposto dentro das especificações, isso poderá eventualmente alterar a classificação inicial obtida pelo candidato para uma classificação superior ou inferior, ou ainda poderá ocorrer a

desclassificação do candidato que não obtiver nota mínima exigida para aprovação.

10.7.2. Depois de julgados todos os recursos apresentados, será publicado o resultado final do Processo de Avaliação de Conhecimento, com as alterações ocorridas em face do disposto no item 10.7.1.

10.8. Não serão apreciados os Recursos que forem apresentados em desacordo com as especificações contidas neste Capítulo.

10.9. A decisão sobre o deferimento ou indeferimento do recurso caberá à Comissão da Fundação Procon e à Banca Examinadora e será dada a conhecer coletivamente, por ocasião da divulgação dos Resultados, segundo o Cronograma constante no **Anexo IV**, e apenas as relativas aos pedidos que forem deferidos.

10.10. Em hipótese alguma serão aceitos os pedidos de vistas de prova, revisão de recurso, recurso do recurso ou recurso de gabarito final definitivo e Resultado Final.

## **XI – DA CLASSIFICAÇÃO FINAL DOS CANDIDATOS**

11.1. **A nota final de cada candidato será igual ao total de pontos obtidos na Prova Objetiva e Redação, para os cargos que a tiverem, bem como as notas de Títulos.**

11.2. Os candidatos serão classificados por ordem decrescente da nota final, em lista de classificação por cargo.

11.3. O resultado provisório do Processo de avaliação de conhecimento será publicado na INTRANET e divulgado na Internet no endereço eletrônico [www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br) cabendo recurso nos termos do Capítulo X, deste Edital.

11.4. A lista de Classificação Final, após avaliação dos eventuais recursos interpostos e dos títulos, de acordo com a Portaria Interna nº 43/2012, será publicada na INTRANET.

11.5. No caso de igualdade na classificação final, em conformidade à Portaria Interna 099/2012 de 09 de agosto de 2012, que altera o artigo 11 da Portaria Interna nº 43 de 20 de abril de 2012, dar-se-á preferência sucessivamente ao candidato que:

11.5.1. Tiver maior nota na prova de avaliação de conhecimento;

11.5.2. Tiver maior tempo no nível da carreira;

11.5.3. Tiver maior tempo na Fundação PROCON-SP;

11.5.4. Servidor que, no exercício do cargo atual, tenha comprovadamente atuado como jurado ou em serviço eleitoral;

11.5.5. Tiver maior idade.

## **XII – DO INGRESSO NOS CARGOS**

12.1. O ingresso nos cargos obedecerá rigorosamente à ordem de classificação dos candidatos aprovados, observada a necessidade e disponibilidade orçamentária da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP**, nos termos da Portaria nº 43/2012 e do Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários.

12.2. A realização do Processo de Avaliação de Conhecimento não obriga a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP** ao preenchimento do número de vagas divulgado.

## **XIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

13.1. Todas as convocações, avisos e resultados referentes exclusivamente às etapas do presente processo serão publicados na INTRANET e divulgados no endereço eletrônico da Cetro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)).

13.2. Serão publicados apenas os resultados dos candidatos que lograrem classificação no Processo.

13.3. A aprovação no Processo de Avaliação de Conhecimento não gera a progressão automática, mas esta, quando se fizer, respeitará a ordem de classificação final.

13.4. A inexistência das afirmativas e/ ou irregularidades dos documentos apresentados, mesmo que verificadas a qualquer tempo, acarretarão a nulidade da inscrição e desqualificação do candidato, com todas as suas decorrências, sem prejuízo de medidas de ordem administrativa, civil e criminal.

13.5. Caberá ao Diretor Executivo da Fundação PROCON a homologação dos resultados finais do Processo de Avaliação de Conhecimento.

13.6. Os itens deste Edital poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos enquanto não consumada a providência ou evento que lhe disser respeito, até a data da convocação dos candidatos para a prova correspondente, circunstância que será mencionada em Edital ou aviso a ser publicado na INTRANET.

13.7. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos, editais e comunicados referentes a este Processo.

13.8. A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP** e a **Cetro Concursos** não se responsabilizam por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações referentes a este Processo.

13.9. Todos os cálculos de notas descritos neste edital serão realizados com duas casas decimais.

13.10. A realização e correção das provas, divulgação dos resultados e recebimento de recursos serão de exclusiva responsabilidade da **Cetro Concursos**, não havendo o envolvimento na realização e avaliação de suas etapas, de recursos humanos da Fundação Procon.

13.11. Os casos omissos serão resolvidos conjuntamente pela Comissão do Processo de Avaliação de Conhecimento da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – **PROCON-SP** e pela **Cetro Concursos**, no que tange à realização deste processo.

São Paulo, 16 de agosto de 2012.

**MAÍRA FELTRIN ALVES**  
**PRESIDENTE DA COMISSÃO**

# ANEXO I

## DOS REQUISITOS, DA JORNADA DE TRABALHO E DAS ATRIBUIÇÕES

### 1. REQUISITOS

Os requisitos estão dispostos no artigo 2º da Portaria Interna nº 43/2012, e abaixo colacionados:

#### TÉCNICO DE SUPORTE ADMINISTRATIVO

Requisito para preenchimento: Ensino Médio Completo.

É constituída de 03 (três) níveis, identificados por algarismos romanos (I a III), conforme a complexidade de atribuições, experiência na área administrativa e capacitação para o desempenho das atividades.

#### ANALISTA DE SUPORTE ADMINISTRATIVO

Requisito para preenchimento: Ensino Superior Completo.

É constituída de 04 (quatro) níveis, identificados por algarismos romanos (I a IV), conforme a complexidade de atribuições, experiência na área administrativa em que irá atuar e capacitação para o desempenho das atividades.

#### ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Requisito para preenchimento: Ensino Superior Completo, em área relacionada às atividades a serem desempenhadas (Análise de Sistemas, Engenharia da Computação, etc).

A carreira é constituída de 4 (quatro) níveis, identificados por algarismos romanos – (I a IV), conforme a complexidade de atribuições, experiência na área de Tecnologia da Informação e Comunicação e capacitação para o desempenho das atividades.

#### ESPECIALISTA EM PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Requisito para preenchimento: Ensino Superior Completo.

É constituída de 06 (seis) níveis, identificados por algarismos romanos (I a VI), conforme a complexidade de atribuições, experiência na área de proteção e defesa do consumidor e capacitação para o desempenho das atividades.

### 2. ATRIBUIÇÃO E RESPONSABILIDADES DOS CARGOS

#### 101 – TÉCNICO DE SUPORTE ADMINISTRATIVO II

##### COMPETÊNCIAS

Demonstrar iniciativa e capacidade de trabalhar em equipe. Relacionar-se com flexibilidade. Demonstrar capacidade de organização.

##### RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

Além do conhecimento e desenvolvimento das atividades do nível I, o empregado deve:

- ✓ Elaborar e digitar documentos diversos, tais como, ofícios, memorandos, circulares, relatórios, requerimentos, planilhas, etc.;
- ✓ Efetuar registros, preencher fichas e formulários, efetuando lançamentos em livros;
- ✓ Emitir listagens e relatórios quando necessários;
- ✓ Controlar prazos e datas de vencimentos de documentos;
- ✓ Organizar e distribuir documentos/expedientes, internos e externos;
- ✓ Efetuar pesquisas, análise de dados administrativos diversos baseados em consultas a documentos;
- ✓ Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.

#### 102 – ANALISTA DE SUPORTE ADMINISTRATIVO II

##### COMPETÊNCIAS

Demonstrar iniciativa. Trabalhar em equipe. Relacionar-se com flexibilidade. Demonstrar capacidade de organização.

##### RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

Além do conhecimento e desenvolvimento das atividades do nível I, o empregado deve:

- ✓ Realizar estudos e análise de natureza administrativa, no campo de sua área de atuação, buscando a uniformização e simplificação das atividades para aumentar a eficácia organizacional;
- ✓ Realizar pesquisas e estudos referentes à legislação em vigor, relativas ao seu campo de atuação, com vistas à constante adequação dos métodos pelas unidades da Fundação;
- ✓ Definir e avaliar quantitativa e qualitativamente as necessidades de recursos do órgão;
- ✓ Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.

#### 103 – ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO III

##### COMPETÊNCIAS

Agilidade; Atenção concentrada; Organização e Controle; Flexibilidade; Criatividade; Pró-Atividade.

##### RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

Além do conhecimento e desenvolvimento das atividades dos níveis I e II, o empregado deve:

- ✓ Participar do treinamento dos funcionários dos níveis I e II, Técnicos de Informática I e estagiários;
- ✓ Planejar, estabelecer e orientar a aplicação de técnicas de trabalho, visando a qualidade dos serviços prestados pelos empregados na sua área de atuação;
- ✓ Exercer liderança profissional sobre os empregados dos níveis I e II.

## 104 – ESPECIALISTA EM PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR III

### COMPETÊNCIAS

Foco no Cidadão, ser generalista e empreendedor, demonstrar criatividade, assertividade, iniciativa, comunicabilidade, dinamismo, capacidade de inovar, rapidez de raciocínio, segurança, desembaraço, senso crítico e analítico, flexibilidade, capacidade de negociação.

### RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES:

Além do conhecimento e desenvolvimento das atividades dos níveis I e II, o empregado deve:

- ✓ Proceder à análise das reclamações, consultas ou denúncias, decidindo o procedimento a ser adotado;
- ✓ Analisar e classificar as reclamações da unidade, preparando relatório para controle estatístico das informações;
- ✓ Interpretar dados de pesquisas, relatórios e informações, elaborando estudos que sirvam de orientação para o mercado de consumo ou a tomada de decisão da instituição;
- ✓ Coordenar equipes de agentes em operações de fiscalização;
- ✓ Substituir o Assessor Técnico correspondente, quando em férias ou afastados legalmente;
- ✓ Identificar necessidades de treinamento, na sua respectiva área de atuação;
- ✓ Elaborar estudos e pesquisas de interesse da Fundação Procon/SP;
- ✓ Representar a Fundação, quando designado, junto a entidades públicas e privadas, nacionais;
- ✓ Analisar e encaminhar reclamações e denúncias de caráter coletivo;
- ✓ Elaborar ofícios, documentos, despachos, consultas, informações, decisões e outras manifestações da respectiva Diretoria/Assessoria;
- ✓ Elaborar conteúdo, dinâmica dos cursos e palestras para educadores, consumidores, fornecedores e demais interessados;
- ✓ Elaborar conteúdo de material impresso a ser distribuído;
- ✓ Analisar e interpretar dados qualitativos e quantitativos de estudos e pesquisas;
- ✓ Registrar, alimentar e operar o sistema de gerenciamento das Diretorias/Assessorias, bem como controlar e gerenciar metas das Diretorias;
- ✓ Identificar novas técnicas para o aprimoramento contínuo dos métodos de atendimento, orientação, encaminhamento dos consumidores e de fiscalização.
- ✓ Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério da chefia.

## 105 – ESPECIALISTA EM PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR IV

### COMPETÊNCIAS

Foco no Cidadão, ser generalista e empreendedor, demonstrar criatividade, assertividade, iniciativa, comunicabilidade, dinamismo, capacidade de inovar, rapidez de raciocínio, segurança, desembaraço, senso crítico e analítico, flexibilidade, capacidade de negociação.

### RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES:

Além do conhecimento e desenvolvimento das atividades dos níveis I, II e III, o empregado deve:

- ✓ Elaborar estudos e planejar pesquisas, visando a identificação de fatores sociais, econômicos, culturais, demográficos e outros que influam no mercado de consumo;
- ✓ Representar a Fundação, quando designado, junto a entidades públicas e privadas, inclusive internacionais;
- ✓ Analisar propostas de projetos e programas, avaliando o interesse e possibilidades de seu desenvolvimento;
- ✓ Elaborar relatórios técnicos e estatísticos, identificando temas que exigem estudo técnico, ou medidas administrativas/judiciais, voltadas à proteção e defesa coletiva dos consumidores;
- ✓ Utilizar os resultados de pesquisas realizadas como subsídio para estudos, inclusive selecionando as áreas econômicas e as regiões de maior incidência de infrações contra os direitos do consumidor, classificando-as como prioritárias para fins de fiscalização e orientação;
- ✓ Realizar junto a organismos internacionais, intercâmbio de questões de competência ou interesse da instituição;
- ✓ Elaborar, submetendo à chefia imediata, manuais de procedimentos e normas internas para utilização da área de atuação;
- ✓ Coordenar as atividades referentes aos processos de apuração preliminar, sindicância e disciplinares;
- ✓ Apresentar e desenvolver propostas para a edição de normas internas e manuais, de ordens técnicas, de gestão, disciplinares, administrativas e outras de interesse da Fundação;
- ✓ Participar de comissões de estudo e de trabalho visando à implantação de novas políticas de atuação da Fundação, interna e externamente;
- ✓ Auxiliar no planejamento, acompanhamento, controle e avaliação das atividades da Fundação;
- ✓ Representar a diretoria junto à entidade pública ou privada, quando determinado;
- ✓ Substituir o Assessor Executivo ou o Diretor correspondente, quando em férias ou afastados legalmente;
- ✓ Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério da chefia imediata.

## 106 – ESPECIALISTA EM PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR V

### COMPETÊNCIAS

Foco no Cidadão, ser generalista e empreendedor, demonstrar criatividade, assertividade, iniciativa, comunicabilidade, dinamismo, capacidade de inovar, rapidez de raciocínio, segurança, desembaraço, senso crítico e analítico, flexibilidade, capacidade de negociação.

### RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES:

Além do conhecimento e desenvolvimento das atividades dos níveis I, II, III, e IV o empregado deve:

- ✓ Coordenar grupos de estudo e comissões para análise e adoção de providências que envolvam a tomada de decisões da Diretoria Executiva e atuações emergenciais dos diversos setores da Fundação, referentes ao descumprimento das normas de consumo no âmbito coletivo;
- ✓ Propor políticas de atuação no mercado de consumo com base em pesquisas e estudos realizados;
- ✓ Auxiliar na elaboração do Planejamento Estratégico da Diretoria/Assessoria;
- ✓ Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério da chefia imediata;

### 3. JORNADA DE TRABALHO

Para todos os ocupantes de empregos públicos a jornada semanal é de 40 (quarenta) horas.

**PARA O CARGO DE TÉCNICO DE SUPORTE ADMINISTRATIVO II****LÍNGUA PORTUGUESA**

Interpretação de texto. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentidos próprio e figurado. Ortografia. Pontuação. Acentuação. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações). Concordâncias verbal e nominal. Regências verbal e nominal. Crase. Figuras de sintaxe. Vícios de linguagem. Equivalência e transformação de estruturas. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Sintaxe. Morfologia. Estrutura e formação das palavras. Discursos direto, indireto e indireto livre. Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

Microsoft Office Word, Excel; Sistema Windows, Internet e BR Office (Editor de Texto e Planilha).

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de raciocínio verbal. Raciocínio matemático (que envolva, dentre outros, conjuntos numéricos racionais e reais – operações, propriedades, problemas envolvendo as quatro operações nas formas fracionária e decimal; conjuntos numéricos complexos; números e grandezas proporcionais; razão e proporção; divisão proporcional; regra de três simples e composta; porcentagem). Raciocínio sequencial. Orientações espacial e temporal. Formação de conceitos. Discriminação de elementos. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.

**PARA O CARGO DE ANALISTA DE SUPORTE ADMINISTRATIVO II****LÍNGUA PORTUGUESA**

Interpretação de texto. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentidos próprio e figurado. Ortografia. Pontuação. Acentuação. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações). Concordâncias verbal e nominal. Regências verbal e nominal. Crase. Figuras de sintaxe. Vícios de linguagem. Equivalência e transformação de estruturas. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Sintaxe. Morfologia. Estrutura e formação das palavras. Discursos direto, indireto e indireto livre. Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.

**INFORMÁTICA**

Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Access); Sistema Windows, Internet e BR Office (Editor de Texto, Planilha, Apresentação).

**LEGISLAÇÃO ADMINISTRATIVA E TRABALHISTA**

Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, que aprova a Consolidação das Leis do Trabalho (Artigos 129 a 153 e de 442 a 500). Lei Estadual nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995, que autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON. Lei Estadual nº 10.294/1999 – Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências. Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências – Código de Defesa do Consumidor.

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de raciocínio verbal. Raciocínio matemático (que envolva, dentre outros, conjuntos numéricos racionais e reais – operações, propriedades, problemas envolvendo as quatro operações nas formas fracionária e decimal; conjuntos numéricos complexos; números e grandezas proporcionais; razão e proporção; divisão proporcional; regra de três simples e composta; porcentagem). Raciocínio sequencial. Orientações espacial e temporal. Formação de conceitos. Discriminação de elementos. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.

## **PARA O CARGO DE ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO III**

### **INFORMÁTICA**

Sistemas Operacionais LINUX e Windows. Hardware e Arquitetura de microcomputadores. Instalação e configuração de equipamentos de microinformática em geral, e de rede locais e remotas. Sistema operacional Windows em todas as suas versões, inclusive server. Software em geral, como aplicativos, antivírus etc. Redes e protocolos (TCP/IP). Procedimentos de rotinas de backup em servidores de rede. Confeção do cabeamento de rede em geral. Linguagem de programação, PHP, JAVASCRIPT, ASP. Banco de dados SQL SERVER e MySQL.

### **LÍNGUA PORTUGUESA**

Interpretação de texto. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentidos próprio e figurado. Ortografia. Pontuação. Acentuação. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações). Concordâncias verbal e nominal. Regências verbal e nominal. Crase. Figuras de sintaxe. Vícios de linguagem. Equivalência e transformação de estruturas. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Sintaxe. Morfologia. Estrutura e formação das palavras. Discursos direto, indireto e indireto livre. Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.

### **INGLÊS**

Estratégias de leitura: compreensão geral do texto. Reconhecimento de informações específicas. Capacidade de análise e síntese. Inferência e predição. Reconhecimento do vocabulário mais frequente em textos não-literários. Palavras cognatas e falsos cognatos. Estratégias discursivas: tipo de texto, função e estrutura discursivos. Marcadores de discurso. Elementos de coesão. Aspectos gramaticais: conhecimento dos tempos e modos verbais. Uso de preposições, conjunções, pronomes e modais. Concordâncias nominal e verbal. Formação e classe de palavras. Relações de coordenação e subordinação.

### **RACIOCÍNIO LÓGICO**

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de raciocínio verbal. Raciocínio matemático (que envolva, dentre outros, conjuntos numéricos racionais e reais – operações, propriedades, problemas envolvendo as quatro operações nas formas fracionária e decimal; conjuntos numéricos complexos; números e grandezas proporcionais; razão e proporção; divisão proporcional; regra de três simples e composta; porcentagem). Raciocínio sequencial. Orientações espacial e temporal. Formação de conceitos. Discriminação de elementos. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.

## **PARA OS CARGOS DE ESPECIALISTAS EM PROTEÇÃO DEFESA DO CONSUMIDOR III, IV E V**

### **LÍNGUA PORTUGUESA**

Interpretação de texto. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentidos próprio e figurado. Ortografia. Pontuação. Acentuação. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações). Concordâncias verbal e nominal. Regências verbal e nominal. Crase. Figuras de sintaxe. Vícios de linguagem. Equivalência e transformação de estruturas. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Sintaxe. Morfologia. Estrutura e formação das palavras. Discursos direto, indireto e indireto livre. Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.

### **LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA**

Lei Estadual nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995, que autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

Lei Estadual nº 10.294/1999, que dispõe sobre Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo e dá outras providências.

Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências – Código de Defesa do Consumidor.

Lei Estadual nº 10.177, de 30 de dezembro de 1998, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual.

Resolução nº 414, de 09 de setembro de 2010 (ANEEL), que estabelece, de forma atualizada e consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

Resolução Normativa nº 259, de 20 de junho de 2011 (ANS), que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e altera a Instrução Normativa – IN nº 23, de 1º de

dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO e posterior alteração indicada pela Resolução nº 268, de 02 de setembro de 2011.

Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005 (ANATEL), Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.

Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007 (ANATEL), Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

Resolução Bacen nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, que altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

Portarias normativas do Procon nº 21, 26, 33, 36 e 38.

Lei Estadual nº 14.592/11, que proíbe vender, ofertar, fornecer, entregar e permitir o consumo de bebida alcoólica, ainda que gratuitamente, aos menores de 18 (dezoito) anos de idade, e dá providências correlatas.

Lei Estadual nº 13.747/09, que obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, e dá outras providências.

Lei Estadual nº 13.541/09, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, na forma que especifica.

Lei Estadual nº 13.228/08, que autoriza a Fazenda do Estado, na qualidade de ex-proprietária, a dar anuência na alienação que especifica.

Lei Estadual nº 12.685/07, que dispõe sobre a criação do Programa de Estímulo à Cidadania Fiscal do Estado de São Paulo, e dá outras providências.

Lei Estadual nº 12.228/06, que Dispõe sobre os estabelecimentos comerciais que colocam à disposição, mediante locação, computadores e máquinas para acesso à internet e dá outras providências.

Decreto Federal nº 6.253/08, que dispõe sobre o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação – FUNDEB, regulamenta a Lei nº 11.494, de 20 de junho de 2007, e dá outras providências.

Resolução nº 141/10 (ANAC), de 09 de março de 2010, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências.

## **NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); Sistema Windows, Internet e BR Office (Editor de Texto, Planilha, Apresentação).

## **NOÇÕES DE LÍNGUA ESTRANGEIRA (OPTAR POR UMA DAS DUAS LÍNGUAS NO MOMENTO DA INSCRIÇÃO)**

### **INGLÊS**

Estratégias de leitura: compreensão geral do texto. Reconhecimento de informações específicas. Capacidade de análise e síntese. Inferência e predição. Reconhecimento do vocabulário mais frequente em textos não-literários. Palavras cognatas e falsos cognatos. Estratégias discursivas: tipo de texto, função e estrutura discursivos. Marcadores de discurso. Elementos de coesão. Aspectos gramaticais: conhecimento dos tempos e modos verbais. Uso de preposições, conjunções, pronomes e modais. Concordâncias nominal e verbal. Formação e classe de palavras. Relações de coordenação e subordinação.

### **ESPAÑHOL**

Estratégias de leitura: compreensão geral do texto. Reconhecimento de informações específicas. Capacidade de análise e síntese. Inferência e predição. Reconhecimento do vocabulário específico em textos técnicos e/ou semitécnicos. Palavras cognatas e falsos cognatos. Estratégias discursivas: tipo de texto, função e estrutura discursivos. Marcadores de discurso. Elementos de coesão e coerência textual. Aspectos gramaticais: tempos verbais e modais. Uso de preposições, conjunções e pronomes. Concordâncias nominal e verbal. Formação de palavras. Relações de coordenação e subordinação. Expressões idiomáticas. Aspectos pragmáticos: o uso da língua e sua variação contextual. Atos da fala. Atenuadores e agravadores pragmáticos. Marcadores de polidez. Indiretividade.

### **ATUALIDADES**

Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais veiculados nos últimos 12 (doze) meses, a contar da data de realização da prova, em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, Internet e televisão.

**ANEXO III**  
**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE REDAÇÃO**

CRITÉRIOS	ELEMENTOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE REDAÇÃO	PONTOS
Norma-padrão	<b>Norma-padrão:</b> o candidato deverá demonstrar domínio da norma-padrão da Língua Portuguesa. O candidato não deverá apresentar erros no que tange à ortografia, acentuação, pontuação, às regências verbal e nominal, às concordâncias verbal e nominal, entre outros. Vícios de linguagem também serão considerados.	2
Coesão e coerência	<b>Coesão e Coerência:</b> o candidato deverá selecionar argumentos e organizá-los, articulando as partes do texto e utilizando os recursos coesivos adequadamente. A clareza e a organicidade do texto também são quesitos importantes a serem levados em consideração.	1
Tema e texto	<b>Tema e texto:</b> o texto produzido deverá obedecer à proposta quanto ao tipo dissertativo e quanto ao tema proposto.	1
Técnica	<b>Domínio do tema:</b> o candidato deverá apresentar proposta de intervenção bem articulada à argumentação desenvolvida em seu texto, bem como total domínio em relação ao tema proposto.	6
<b>TOTAL</b>		10

**A N E X O I V**  
**C R O N O G R A M A (DATAS PROVÁVEIS SUJEITAS À CONFIRMAÇÃO)**

DATAS	EVENTOS
<b>16/08/2012</b>	Publicação Oficial, pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, e divulgação, no site da Cetro, do Edital de Abertura das Inscrições.
<b>20/08 a 03/09/2012</b>	<b>Período de Inscrição.</b>
<b>04/09/2012</b>	Divulgação, no site da Cetro, das inscrições homologadas para a confirmação dos candidatos.
<b>14/09/2012</b>	Publicação oficial, pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, e divulgação, no site da Cetro, do Edital de Convocação para as Provas Objetivas e Redação.
<b>15 a 22/09/2012</b>	Período para os candidatos tomarem conhecimento das informações sobre a Prova Objetiva e Dissertativa (local de aplicação, instruções sobre procedimentos etc).
<b>23/09/2012</b>	<b>Aplicação das Provas Objetivas Redação.</b>
<b>24/09/2012</b>	Divulgação no site da Cetro do Gabarito das provas objetivas.
<b>25 e 26/09/2012</b>	Prazo Recursal referente ao Gabarito.
<b>17/10/2012</b>	Divulgação no site da Cetro do Resultado Provisório do Processo de Avaliação do Conhecimento.
<b>18 e 19/10/2012</b>	Prazo recursal referente ao Resultado Provisório do Processo de Avaliação do Conhecimento.
<b>09/11/2012</b>	Publicação Oficial, pela Fundação de Proteção e Defesa ao Consumidor – PROCON e divulgação, no site da Cetro, do Resultado Final das Provas Objetivas e Redação, e da Homologação da Avaliação de Conhecimentos.

**CIRCULAR DEX nº 02 de 10 de Agosto de 2012.**

**Ref.: Apresentação de título de formação e designação de representação**

A presente Circular regulamenta forma e período de apresentação de título de formação e de designação de representação, visando atender ao disposto na Portaria Interna da Diretoria Executiva nº 43/2012 – Processo de Progressão.

1. A cópia dos títulos de formação, superiores à formação escolar requisitada para o cargo, deverá ser entregue na CRH juntamente com a apresentação do original, no período estabelecido na presente Circular;
2. No ato da entrega a CRH, mediante confrontação com o original, fornecerá recibo de entrega;
3. Os servidores deverão apresentar à sua Diretoria/Assessoria as atividades de representação ou designação das quais participou nos últimos 2 anos (de 01 de junho de 2010 a 31 de maio de 2012) a fim de que estas sejam atestadas;
4. A apresentação deverá ser feito em formulário próprio a ser disponibilizado na intranet.
5. As Diretorias/Assessorias deverão analisar as indicações conforme o estabelecido nos parágrafos 1, 2 e 3 do artigo 3º da Portaria Interna nº 43/2012, manifestando-se conclusivamente e encaminhando o formulário para CRH no prazo determinado.
6. A relação e pontuação relativa ao exercício de cargo de livre provimento ou função de confiança deverão ser providenciadas pela CRH, no prazo estabelecido nesta Circular;
7. As comprovações estabelecidas nos itens 1 e 2 deverão ser entregues à CRH até as **17 hs do dia 14 de setembro de 2012;**
8. Todos os documentos entregues na CRH deverão ser protocolados com dia e horário;
9. Os documentos apresentados após o período estabelecido não serão considerados;
10. Qualquer sugestão de inconsistência nos documentos apresentados será avaliada pela Comissão estabelecida pela Portaria Interna nº 54/2012.

  
Paulo Arthur Lencioni Góes  
Diretor Executivo

As informações decorrentes de todas as fases do Processo de Avaliação do Conhecimento, incluindo datas e resultados, poderão ser obtidas via Internet através do endereço [www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br).

**R E A L I Z A Ç Ã O :**



**DISTRIBUIÇÃO GRATUITA – VENDA PROIBIDA**