



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**



**CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 02/2025**

**RESPOSTAS ESPERADAS DAS PROVAS DISCURSIVAS**

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA/SP**, através do **INSTITUTO DE EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL NOSSO RUMO**, torna público as **Respostas Esperadas das Provas Discursivas** – referente ao cargo **361 - OUVIDOR** constante na **Tabela I**, do **Concurso Público - Edital nº 02/2025**, conforme estabelecido a seguir:

**361 - OUVIDOR**

**Questão 1. Leia o trecho abaixo:**

**A comunicação tem um papel importantíssimo no desenvolvimento intelectual dos seres. De acordo com Braga (2001), os humanos são seres sociáveis, logo tem a necessidade de comunicar, a de desenvolver e melhorar técnicas comunicacionais, considerada importante no processo das relações humanas, uma vez que este passa maior parte do tempo a comunicar ou a interagir com os outros.**

**Após a leitura do trecho acima, discorra acerca da importância da comunicação para um Ouvidor e como essa habilidade pode ser aplicada com diferentes perfis psicológicos, adequando a linguagem ao entendimento e compreensão do cliente.**

**Resposta Esperada:** O papel de um ouvidor é crucial, funcionando como um elo entre a empresa e o cliente. Para exercer adequadamente essa função, a comunicação é crucial, particularmente no que se refere à linguagem e à capacidade de interagir com variados perfis psicológicos.

A linguística é a disciplina científica que investiga a linguagem e sua organização. É essencial para um ouvinte compreender as sutilezas da linguagem. Isso implica que ele precisa ser apto a modificar sua maneira de se comunicar de acordo com o cliente com quem está interagindo. Por exemplo, é crucial utilizar um vocabulário simples e compreensível para um cliente que não está habituado a termos técnicos para assegurar a compreensão da mensagem.

Entender os variados perfis psicológicos dos clientes é uma competência que um ouvidor precisa aprimorar. Isso implica em analisar o comportamento, a linguagem corporal e as reações emocionais dos consumidores. Com isso, o ouvidor pode ajustar sua estratégia para estabelecer uma conexão mais eficaz com o interlocutor. Uma prática eficaz é ouvir de forma ativa e expressar empatia, estabelecendo um ambiente seguro para que os clientes possam se expressar.

A escolha adequada da linguagem é fundamental para uma comunicação efetiva. Um ouvidor deve ter a habilidade de comunicar informações complexas de forma compreensível, sempre considerando o contexto do cliente. Isso não apenas previne equívocos, mas também estabelece um vínculo de confiança entre o cliente e a empresa.

Em resumo, a comunicação em um contexto de ouvidoria vai além de simplesmente transmitir dados. Trata-se de compreender o cliente, ajustar-se às suas demandas e estabelecer um diálogo relevante. Apostar no aprimoramento dessas competências pode revolucionar a experiência do cliente e consolidar a ligação com a empresa.

**Questão 2. O Código de Defesa do Consumidor é uma legislação ampla que aborda as relações de consumo em todas as suas dimensões: civil, estabelecendo responsabilidades e procedimentos para a reparação de danos; administrativa, estabelecendo as formas de intervenção do poder público nas relações de consumo; e penal, criando novos tipos de delitos e as respectivas penalidades. O CDC representou uma transformação fundamental nas relações de consumo no Brasil. Sendo assim, discorra sobre quatro de seus avanços notáveis alcançados ao longo dos anos.**

**Resposta Esperada:**

1. Direito à Informação

O consumidor passou a ter o direito de ser informado de forma clara, objetiva e transparente sobre os produtos e serviços oferecidos, incluindo preços, características, prazos e condições de pagamento.

#### 2. Qualidade e Segurança

Fornecedores tornaram-se responsáveis pela qualidade e segurança dos produtos e serviços ofertados, respondendo legalmente por eventuais danos causados ao consumidor.

#### 3. Direito de Arrependimento

Foi estabelecido o direito de desistência da compra, garantindo ao consumidor o prazo de sete dias para devolução do produto ou cancelamento do serviço, sem ônus.

#### 4. Proteção contra Práticas Abusivas

O CDC proíbe práticas abusivas, como publicidade enganosa, cláusulas contratuais abusivas e cobranças indevidas.

E, para que ninguém possa alegar desconhecimento, são expedidas as Respostas Esperadas das Provas Discursivas.

**Lençóis Paulista/SP, 28 de março de 2025.**

**JOSÉ ANTONIO RIBEIRO RAMOS JÚNIOR**  
**SECRETÁRIO DE RECURSOS HUMANOS**