

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

CONCURSO PÚBLICO  
01/2023

# ANALISTA DO PROCON

## Leia atentamente as instruções abaixo

### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 50 (cinquenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

### 2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

#### SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;
- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;
- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

LÍNGUA PORTUGUESA  
TEXTO  
LÍNGUA PORTUGUESA  
TEXTO

Leia o texto para responder às questões de 1 a 7.

### Omelete

Pior foi Jacinta, que perdeu o marido para uma omelete. Quando alguém — desinformado ou desalmado — perguntava perto da Jacinta se “omelete” era masculino ou feminino, ela respondia “feminino, feminino”. Depois suspirava e dizia: “Eu é que sei”. As amigas tentaram convencer Jacinta de que o Luiz Augusto não merecia um suspiro. O que se poderia dizer de um homem que tinha abandonado a mulher de dez anos de casamento, para não falar em cotas num condomínio horizontal da zona Sul, por uma omelete bem-feita? Mas Jacinta não se conformava. Foi procurar um curso de culinária. Pediu aulas particulares e específicas. Queria aprender a fazer omelete. A professora começou com um histórico da omelete e sua força metafórica. Uma omelete justificava a violência feita aos ovos. Uma omelete... Mas Jacinta não queria saber da história da omelete. Queria aprender a fazer.

— Bem — disse a professora —, a omelete perfeita...

— Eu sei, eu sei — interrompeu Jacinta.

Sabia como era a omelete perfeita. Durante todos os seus anos de casada tinha ouvido a descrição da omelete perfeita. Luiz Augusto não se cansava de repetir que a omelete perfeita devia ser tostada por fora e úmida por dentro. Que seu interior devia se desmanchar, e espalhar-se pelo prato como baba. “*Baveuse*, entende? *Baveuse*.”

Durante dez anos, Jacinta ouvira críticas à sua omelete. Quando Luiz Augusto anunciara que encontrara uma mulher que fazia omeletes perfeitas — melhores, inclusive, que as do Caio Ribeiro — e que iria morar com ela, acrescentou: — Você não pode dizer que não lhe dei todas as chances, Cintinha.

Jacinta sabia a teoria da omelete perfeita. Queria a prática. Precisava aprender. O curso intensivo durou duas semanas. No fim do curso, a professora recomendou que Jacinta comprasse uma frigideira especial, de ferro, para garantir a

omelete perfeita. Não havia como errar. Jacinta telefonou para a casa de Beatriz e pediu para falar com Luiz Augusto.

— Precisamos conversar.

— Está bem.

— Aqui.

— Certo.

— Outra coisa.

— O quê?

— Não coma nada antes.

Quando Luiz Augusto chegou, Jacinta não disse uma palavra. Apontou para a mesa, onde estava posto um lugar. Luiz Augusto sentou-se. Jacinta desapareceu na cozinha. Reapareceu quinze minutos depois com uma omelete dentro de uma frigideira nova. Serviu a omelete e ficou esperando, de pé, enquanto Luiz Augusto dava a primeira garfada. Luiz Augusto disse: — Você chama isto de *baveuse*?

— Não — disse Jacinta —, eu chamo isto de *baveuse*.

E acertou com a frigideira a cabeça de Luiz Augusto, que caiu morto com a cara na omelete.

**VERISSIMO, L. F.** (Adaptado). *Verissimo antológico — meio século de crônicas, ou coisa parecida*. São Paulo: Objetiva, 2020.

### QUESTÃO 01

De acordo com o texto, conclui-se que:  
(A) Luiz Augusto deixou Beatriz para ficar com Jacinta por conta da omelete perfeita.

(B) Jacinta não aprendeu a omelete perfeita porque fez apenas a parte teórica do curso de culinária.

(C) Jacinta contava com o apoio de suas amigas para recuperar Luiz Augusto.

(D) Luiz Augusto deu uma segunda chance, mas não aprovou a nova versão da omelete de Jacinta.

(E) Jacinta não atingiu a omelete perfeita porque tinha um entendimento distinto de *baveuse*.

**QUESTÃO 02**

O pronome demonstrativo em “— Não — disse Jacinta —, eu chamo *isto* de *baveuse*.” funciona como um recurso de coesão textual de:

- (A) anáfora.
- (B) catáfora.
- (C) elipse.
- (D) substituição.
- (E) sinonímia.

**QUESTÃO 03**

Das associações sobre as personagens propostas nas alternativas a seguir, aquela que pode ser depreendida corretamente do texto é:

- (A) Caio Ribeiro – referência de bom preparo de omeletes, segundo o gosto de Luiz Augusto.
- (B) Jacinta – atingiu, por fim, o preparo da omelete perfeita, ao gosto de Luiz Augusto, após o curso de culinária, mas perdeu o interesse por ele.
- (C) Luiz Augusto – apreciador exigente de omeletes, demandava que sua companheira preparasse omeletes tão bem quanto ele.
- (D) Beatriz – pessoa com quem Luiz Augusto foi morar após se separar de Jacinta, fazia omeletes quase tão boas quanto as de Caio Ribeiro.
- (E) Professora do curso de culinária – sugeriu a Jacinta usar uma frigideira de ferro, para o caso de a omelete não ficar perfeita.

**QUESTÃO 04**

Analise as sentenças retiradas do texto e assinale aquela em que o vocábulo “se” é um pronome expletivo.

- (A) “Mas Jacinta não *se* conformava.”
- (B) “Quando alguém — desinformado ou desalmado — perguntava perto da Jacinta *se* “omelete” era masculino ou feminino”.
- (C) “Luiz Augusto sentou-*se*.”
- (D) “O que *se* poderia dizer de um homem que tinha abandonado a mulher de dez anos de casamento, para não falar em cotas num condomínio horizontal da zona Sul, por uma omelete bem-feita?”
- (E) “Luiz Augusto não *se* cansava de repetir que a omelete perfeita devia ser tostada por fora e úmida por dentro.”

**Considere o excerto a seguir para responder às questões 5, 6 e 7:**

Durante dez anos, Jacinta ouvira críticas à sua omelete. Quando Luiz Augusto anunciara **que** encontrara uma mulher **que** fazia omeletes perfeitas — melhores, inclusive, **que** as do Caio Ribeiro — e que iria morar com ela, acrescentou: — Você não pode dizer que não lhe dei todas as chances, Cintinha.

**QUESTÃO 05**

No contexto apresentado, em relação à classe gramatical, os vocábulos “que” em destaque atuam, respectivamente, como:

- (A) conjunção integrante, pronome relativo e conjunção comparativa.
- (B) conjunção integrante, pronome relativo e conjunção integrante.
- (C) preposição, pronome relativo e preposição.
- (D) conjunção causal, conjunção integrante e conjunção integrante.
- (E) conjunção causal, pronome interrogativo e conjunção comparativa.

**QUESTÃO 06**

Dentre todas as palavras que ocorrem no excerto apresentado, pertencem à classe gramatical das preposições:

- (A) à, do.
- (B) durante, com.
- (C) a, quando, de, com.
- (D) durante, à, inclusive, do.
- (E) durante, a, de, com.

**QUESTÃO 07**

Os verbos “ouvira”, “anunciara” e “encontrara”, que ocorrem no excerto apresentado, estão conjugados no tempo:

- (A) pretérito imperfeito do modo indicativo.
- (B) pretérito perfeito do modo indicativo.
- (C) pretérito mais-que-perfeito do modo indicativo.
- (D) futuro do pretérito do modo indicativo.
- (E) pretérito imperfeito do modo subjuntivo.

**QUESTÃO 08**

De acordo com a gramática normativa, a ênclise está vetada se:

- I. O verbo está flexionado em uma oração subordinada.
  - II. A oração é iniciada por palavra interrogativa.
  - III. Em uma locução verbal, o verbo auxiliar está flexionado no presente do indicativo.
- É (são) verdadeira(s) apenas a(s) afirmativa(s) em:
- (A) I.
  - (B) II.
  - (C) III.
  - (D) I e II.
  - (E) II e III.

**QUESTÃO 09**

Assinale a alternativa em que, na sentença apresentada, a qualidade expressa pelo adjetivo é comparativa.

- (A) Maria é tão caprichosa quanto sua irmã.
- (B) Estou extremamente cansada.
- (C) A atriz estava elegantíssima no desfile de moda.
- (D) Daniel é o mais engajado dentre os participantes do programa.
- (E) Quando percebeu minha tristeza, passou a ser gentil.

**QUESTÃO 10**

Analise as sentenças a seguir e assinale aquela em que ocorre desvio ortográfico.

- (A) O casal se separou recentemente, razão por que não foram juntos ao evento.
- (B) Isto é só mais um empecilho para dificultar as coisas.
- (C) Os funcionários estão reivindicando melhores condições de trabalho.
- (D) Que coincidência nos encontrarmos aqui!
- (E) Espetáculos teatrais são ótimas formas de entretenimento.

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO****QUESTÃO 11**

Em uma certa loja, o preço das camisas era o mesmo para todas as camisas e o preço das calças era o mesmo para todas as calças. Leandro comprou nessa loja 2 camisas e 3 calças e pagou R\$ 510,00. Ele também comprou 1 camisa e 2 calças para seu filho e pagou R\$ 320,00. Podemos afirmar que o preço de cada camisa nessa loja é:

- (A) R\$ 60,00.
- (B) R\$ 65,00.
- (C) R\$ 58,00.
- (D) R\$ 72,00.
- (E) R\$ 55,00.

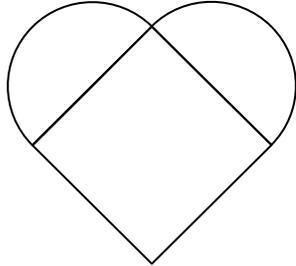
**QUESTÃO 12**

Segundo dados do IBGE de 2021, o município de Ararendá, no Ceará, possui o maior IDEB (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica) nos anos iniciais do ensino fundamental. No ano de 2019 o IDEB foi de 8,3 e no ano de 2021 o IDEB foi de 9,5. Podemos afirmar que o crescimento percentual do IDEB de 2019 para 2021 foi aproximadamente de:

- (A) 10%.
- (B) 14%.
- (C) 25%.
- (D) 22%.
- (E) 20%.

**QUESTÃO 13**

Um marceneiro recebe um pedido para fazer uma mesa em forma de um coração, composta por dois semicírculos e um quadrado, conforme a figura abaixo.



Sabendo que os gastos com a figura mostrada são de R\$ 120,00 por metro quadrado, qual é o gasto total se o quadrado possui lado de 1m? Considere  $\pi \approx 3$ .

- (A) R\$ 175,00.
- (B) R\$ 180,00.
- (C) R\$ 190,00.
- (D) R\$ 200,00.
- (E) R\$ 210,00.

**QUESTÃO 14**

Considere verdadeira a seguinte proposição condicional:

“Se Paulo sabe fazer bolo, então ele sabe fazer biscoitos.”

A partir dessa proposição, também é verdade que:

- (A) Se Paulo não sabe fazer biscoitos, então ele não sabe fazer bolo.
- (B) Provavelmente Paulo sabe fazer bolo e sabe fazer biscoitos.
- (C) Ou Paulo sabe fazer bolo ou Paulo sabe fazer biscoitos.
- (D) Se Paulo souber fazer bolo, também saberá fazer biscoitos.
- (E) Paulo não sabe fazer bolo, nem sabe fazer biscoitos.

**QUESTÃO 15**

O dono de um brechó decidiu fazer uma promoção para as camisas que ele vende. Ele observou que as vendas das camisas durante o mês anterior ocorreram segundo a tabela:

Marca da camisa	Preço da camisa	Número de camisas vendidas
Marca A	R\$ 20,00	20
Marca B	R\$ 18,00	22
Marca C	R\$ 25,00	20

Ele decidiu que no mês atual as camisas de todas as marcas possuirão o mesmo preço. O dono do brechó definiu o novo preço da camisa como sendo o preço médio de todas as camisas vendidas independentemente de sua marca. Assim, no mês atual, o preço da camisa é aproximadamente:

- (A) R\$ 18,90.
- (B) R\$ 20,90.
- (C) R\$ 21,70.
- (D) R\$ 22,80.
- (E) R\$ 24,60.

**QUESTÃO 16**

A sequência abaixo mostra os 4 primeiros números primos:

2,3,5,7 ...

Os números primos são números que somente são divisíveis por 1 e por eles mesmos. Qual é o sétimo termo dessa sequência?

- (A) 12.
- (B) 13.
- (C) 15.
- (D) 17.
- (E) 19.

**QUESTÃO 17**

Carlos fez uma aplicação de R\$ 12.000,00 a uma taxa de 5% ao mês durante 3 anos em regime de juros simples. Ao final dessa aplicação qual é o montante que Carlos possuirá?

- (A) R\$ 26.800,00.
- (B) R\$ 30.600,00.
- (C) R\$ 33.600,00.
- (D) R\$ 34.000,00.
- (E) R\$ 36.700,00.

**QUESTÃO 18**

Suponha que no ano de 2023, 8% de todas as despesas do governo de um determinado país foram com Educação. Já dentre as despesas com a Educação, as despesas com educação profissionalizante representaram 10%. Se o valor de todas as despesas do governo foi de R\$ 4 trilhões, então qual o valor as despesas com educação profissionalizante?

- (A) R\$ 3,2 bilhões.
- (B) R\$ 320 bilhões.
- (C) R\$ 32 bilhões.
- (D) R\$ 400 bilhões.
- (E) R\$ 40 bilhões.

**QUESTÃO 19**

Queremos construir duas figuras geométricas, um quadrado de lado  $a$  e um triângulo equilátero de lado  $d$ , de modo que os dois tenham o mesmo perímetro. Qual é a razão entre a área e o perímetro do quadrado em termos de  $d$ ?

- (A)  $\frac{2}{7}d$ .
- (B)  $\frac{3}{8}d$ .
- (C)  $\frac{3}{32}d$ .
- (D)  $\frac{3}{16}d$ .
- (E)  $\frac{1}{2}d$ .

**QUESTÃO 20**

Um projetista recomenda que para fazer o concreto utilize-se, para cada porção de cimento, 2 porções de areia e 3 porções de pedra brita, em massa. Sendo assim, na mistura final que o projetista recomenda a quantidade de areia representa qual porcentagem da massa total?

- (A) 19%.
- (B) 20%.
- (C) 25%.
- (D) 30%.
- (E) 33%.

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

**QUESTÃO 21**

Sobre a função “responder” no MS-Outlook 2016, é incorreto o que se afirma em:

- I - O anexo será mantido na mensagem.
  - II - O campo “Para” deverá ser preenchido.
  - III - A mensagem de resposta será enviada apenas para o remetente original.
  - IV - O campo “Assunto” não será preenchido automaticamente.
  - V - O texto original do remetente não será mantido.
- (A) I e III, apenas.
  - (B) I, II e V, apenas.
  - (C) I, II, IV e V, apenas.
  - (D) I, II, III e V, apenas.
  - (E) Nenhuma das afirmativas estão incorretas.

**QUESTÃO 22**

O MS-Word 2016 possui diversas ferramentas de edição e formatação texto, sendo algumas delas:



Assinale a alternativa que não contenha um dos elementos de formatação dentre os representados.

- (A) Tachado.
- (B) Sublinhado.
- (C) Subscrito.
- (D) Itálico.
- (E) Negrito.

**QUESTÃO 23**

Analise as imagens a seguir:

I:



II:



- (A) A imagem I representa um gerenciador de e-mails da suíte Microsoft Office.
- (B) A imagem II representa um gerenciador de e-mails desenvolvido e mantido pela Google.
- (C) Ambas as imagens representam softwares de desenvolvimento de planilhas eletrônicas.
- (D) Nenhuma das imagens representam gerenciadores de e-mails.
- (E) Ambas as imagens representam gerenciadores de e-mails.

**QUESTÃO 24**

Uma URL é um endereço que é usado para identificar recursos na internet e fornecer um meio fácil de acessar esses recursos. Nesse contexto, são palavras que integram o significado de URL:

- ( ) Uniform.
- ( ) Resource
- ( ) Lover.
- ( ) User.
- ( ) Locator.

Indique “V” para verdadeiro e “F” para falso.

- (A) V, F, V, F, V.
- (B) F, F, V, V, F.
- (C) V, V, F, F, V.
- (D) V, V, F, V, V.
- (E) F, F, V, F, F.

**QUESTÃO 25**

Leia atentamente os trechos a seguir:

Trecho 1: As configurações de impressão permitem escolher entre as opções de orientação retrato (vertical) e paisagem (horizontal) para determinar a direção da impressão na página.

Trecho 2: É possível selecionar o tamanho do papel a ser utilizado na impressão, como A4, carta, ofício, entre outros, para corresponder ao formato desejado.

Trecho 3: Não é possível ajustar as margens da página, determinando a quantidade de espaço em branco ao redor do conteúdo impresso, personalizando a formatação da página.

Diante da análise, assinale a alternativa correta.

- (A) Todos os trechos apresentados fazem afirmações corretas acerca da digitalização de um documento.
- (B) Todos os trechos apresentados fazem afirmações incorretas acerca da impressão de um documento.
- (C) O trecho 1 está correto ao afirmar que é possível selecionar o tamanho do papel a ser utilizado na impressão .
- (D) O trecho 3 se equivoca ao mencionar que não possível ajustar as margens da página.
- (E) O trecho 2 está correto ao afirmar que as configurações de impressão permitem escolher entre as opções de orientação retrato.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 26**

Observe as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta em relação ao direito do consumidor.

I - Toda informação ou publicidade de produtos ou serviços oferecidos, obriga o fornecedor que a fizer, sendo ainda necessário que a mesma esteja no contrato celebrado.

II - Enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição.

III - Publicidade enganosa é aquela discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição ou se aproveita da deficiência de julgamento da criança.

- (A) somente o item I é verdadeiro.
- (B) somente o item II é verdadeiro.
- (C) somente o item III é verdadeiro.
- (D) somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 27**

Dentre outras práticas abusivas, é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, exceto:

(A) condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

(B) recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes.

(C) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

(D) executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes.

(E) estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou não deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

**QUESTÃO 28**

Sobre os direitos do consumidor, analise as afirmativas e assinale a alternativa correta.

I - A conta corrente será encerrada ainda que houver saldo devedor ou débitos com o banco, desde que a solicitação de encerramento seja feita na agência do banco de que o consumidor é cliente.

II - De acordo Com o CDC, as lojas não são obrigadas a trocar produtos que não apresentem defeito. Exceto, se o estabelecimento se comprometer a realizar a troca.

III - Caso o consumidor se arrependa da compra realizada pela internet, o reembolso deve ser total, inclusive de frete e outras taxas.

- (A) somente o item I é falso.
- (B) somente o item II é falso.
- (C) somente o item III é falso.
- (D) Todos os itens são falsos.
- (E) nenhum item é falso.

**QUESTÃO 29**

Observe as sentenças a seguir e assinale a alternativa correspondente em relação aos princípios do direito do consumidor.

I - O princípio do equilíbrio diz que a prática comercial ou cláusula do contrato deve respeitar os princípios da Defesa do Consumidor, respeitar a finalidade do contrato, sem restringir direitos ou obrigações inerentes à sua natureza

II - Princípio da boa-fé objetiva é a base de tudo, pois o objetivo do CDC é equilibrar as relações de consumo em função da desigualdade das partes contratantes.

III - Princípio da vulnerabilidade mostra que o fornecedor deve ter conduta ética e respeito aos direitos do consumidor. Cumprir as boas práticas nas relações de consumo.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 30**

Sobre a responsabilidade civil no direito do consumidor, assinale a alternativa correta:

I - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

II - Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidos ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu o que razoavelmente deixou de lucrar.

III - Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual.

- (A) Somente o item I é falso.
- (B) Somente o item II é falso.
- (C) Somente o item III é falso.
- (D) Nenhum item é falso.
- (E) Todos os itens são falsos.

**QUESTÃO 31**

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta acerca da responsabilidade civil no direito do consumidor.

I - A legislação brasileira, preocupada em tutelar as relações de consumo, admite o reconhecimento da responsabilidade civil e penal do fornecedor.

II - Os fornecedores de produtos de consumo não duráveis não respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam.

III - A responsabilidade civil adotada pelo Código de Defesa do Consumidor é a objetiva, ou seja, independe de culpa ou dolo.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens II e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 32**

Assinale a alternativa correta em relação aos PROCON

I - A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON é uma instituição com personalidade jurídica de direito público vinculada à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo.

II - O PROCON tem como missão principal, equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores e, por objetivo, elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores.

III – Entre suas funções está o intercâmbio técnico com entidades oficiais, organizações privadas, e outros órgãos envolvidos com a defesa do consumidor, inclusive internacionais.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 33**

O Procon conta com o apoio de um grupo técnico multidisciplinar que desenvolve atividades nas mais diversas funções das áreas de atuação, exceto:

- (A) Educação para o consumo.
- (B) Recebimento e processamento de reclamações judiciais, individuais e coletivas, contra consumidores ou fornecedores de bens ou serviços.
- (C) Orientação aos consumidores e fornecedores acerca de seus direitos e obrigações nas relações de consumo.
- (D) Acompanhamento e propositura de ações judiciais coletivas.
- (E) Fiscalização do mercado consumidor para fazer cumprir as determinações da legislação de defesa do consumidor.

---

**QUESTÃO 34**

---

Problemas ou insatisfação com alguma empresa, loja ou fornecedor que desrespeite os direitos garantidos pelo CDC e outras regulamentações consumeristas, podem ser recebidos e tratados pelo Procon; tais como:

I - Má qualidade, defeitos e falta de segurança de produtos (eletroeletrônicos, veículos, brinquedos e etc.).

II - Cobrança de taxa indevida ou dúvidas sobre cobrança de serviços ou atraso ou não entrega de um produto.

III – Não cumprimento de decisão em ação de pequena causa (até 40 salários mínimos) no Juizado Especial Cível envolvendo o direito do consumidor.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

---

**QUESTÃO 35**

---

Sobre os conceitos do direito consumerista, assinale a alternativa correta

I - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

II - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação e comercialização de produtos ou prestação de serviços.

III - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

---

**QUESTÃO 36**

---

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - 60 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

III - Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir de 15 dias da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Nenhum item é verdadeiro.

---

**QUESTÃO 37**

---

Os meios extrajudiciais de solução de conflitos, métodos bastante eficazes para que as partes alcancem uma solução rápida, efetiva e de menor custo, além de evitar uma judicialização desnecessária. Sobre eles, assinale a alternativa correta.

I - Na conciliação as partes envolvidas buscam a comunicação para resolver a desavença. Ela pode ocorrer dentro de um processo já existente ou de forma extrajudicial.

II – Na autocomposição há o auxílio de um terceiro neutro e imparcial que deve buscar de uma solução vantajosa para as partes envolvidas no conflito.

III – na mediação há a participação de um terceiro neutro e imparcial. Porém, o mediador não apresenta proposições e soluções para o conflito.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens II e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 38**

Sobre o Procon e os métodos de solução de conflito, assinale a alternativa correta.

I - O PROCON é um órgão do Poder executivo estadual ou municipal com proposição de proteção e defesa dos direitos dos consumidores, via contato direto com os indivíduos e suas pretensões

II - Os métodos de solução de conflitos podem ser divididos em dois grandes grupos: os heterônomos e os autônomos. Os primeiros são assim denominados porque atribuem a um terceiro o poder de dizer a solução para o caso concreto.

III - O instituto da conciliação é importante para o PROCON, já que se trata de órgão judicial e não administrativo, atuando na orientação dos consumidores e cumprindo as normas definidas no CDC.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 39**

Leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta sobre a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD)

I - A Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos.

II - A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos a autodeterminação informativa e a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.

III - A Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que a operação de tratamento seja realizada no território nacional.

- (A) Somente o item I é falso.
- (B) Somente o item II é falso.
- (C) Somente o item III é falso.
- (D) Nenhum item é falso.
- (E) Todos os itens são falsos

**QUESTÃO 40**

As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

II - necessidade: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.

III - adequação: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 41**

Considerando as práticas abusivas do direito do consumidor, assinale a alternativa que não representa uma vedação ao fornecedor de produtos ou serviços.

- (A) repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos.
- (B) colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.
- (C) recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais.
- (D) aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.
- (E) impedir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo

**QUESTÃO 42**

Leias as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correspondente acerca das excludentes da responsabilidade civil no CDC.

- I – que não colocou o produto no mercado.
- II – que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste.
- III – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 43**

Analise as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta em relação aos direitos do consumidor.

- I - O consumidor é obrigado a pagar pelo "couvert", os petiscos servidos antes do prato principal. Mesmo que não seja consultado previamente, não configura prática abusiva.
- II - O consumidor tem todo o direito de ir embora caso seu pedido demore demais para chegar, não sendo necessário pagar por ele. Só será responsável pelo pagamento do que consumiu.
- III - Restaurantes não podem proibir a entrada de criança, pois restringir a entrada de determinado grupo a um ambiente é uma violação à dignidade da pessoa humana.
- (A) Somente o item I é falso.
- (B) Somente o item II é falso.
- (C) Somente o item III é falso.
- (D) Todos os itens são falsos.
- (E) Nenhum item é falso.

**QUESTÃO 44**

Analise as afirmativas apresentadas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I - A propaganda enganosa pode envolver o exagero das características ou benefícios do produto, dando uma impressão distorcida da realidade.
- II - A omissão de informações relevantes que poderiam influenciar a decisão de compra dos consumidores não configura propaganda enganosa, mas abusiva.
- III - Órgãos de proteção do consumidor são responsáveis por supervisionar e fiscalizar as práticas, visando garantir a veracidade e a transparência nas comunicações comerciais.
- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

**QUESTÃO 45**

O fabricante de uma roupa de super-herói veiculou anúncio na TV em que um ator aparece voando sobre um jardim e salva uma criança e seu animal de estimação de uma catástrofe. Tal publicidade, quando vista por crianças,

- (A) é lícita, pois além do aspecto lúdico não pode haver jamais restrições à liberdade de expressão, o que inclui a veiculação publicitária lastreada na fantasia.
- (B) é simultaneamente abusiva e enganosa; abusiva por eventualmente induzir a comportamento perigoso, por deficiência de julgamento e de experiência, e enganosa pelo conteúdo não verdadeiro de pessoa voando no salvamento publicitário.
- (C) será só abusiva, pois esta engloba a publicidade enganosa no conceito mais amplo da periculosidade da conduta e do aproveitamento da falta de experiência dos infantes.
- (D) é apenas enganosa, pois não é possível que uma publicidade seja ao mesmo tempo abusiva e enganosa pelas normas do CDC.
- (E) é somente abusiva, pelo induzimento ao comportamento perigoso, pois toda criança saberá discernir o conteúdo falso do ator voando pela janela.

---

**QUESTÃO 46**

---

Assinale a alternativa que não se trata de um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo.

- (A) atendimento das necessidades dos consumidores.
- (B) o respeito à dignidade dos consumidores.
- (C) saúde, segurança e proteção dos interesses econômicos dos consumidores.
- (D) a igualdade social dos consumidores.
- (E) a melhoria da qualidade de vida dos consumidores.

---

**QUESTÃO 47**

---

O reconhecimento da vulnerabilidade decorre do princípio constitucional da isonomia que confere tratamento desigual aos desiguais. Sobre o princípio, assinale a alternativa correta.

I - Vulnerabilidade jurídica: quanto a conhecimentos acerca das características e utilidade do produto ou serviço adquirido.

II - Vulnerabilidade técnica: decorrente da inexperiência do consumidor quanto ao mercado e da ausência de assessoria quanto aos termos da contratação.

III - Vulnerabilidade fática: decorrente das circunstâncias de fato que levam o fornecedor a ser superior financeira, social e culturalmente.

- (A) Somente o item I é falso.
- (B) Somente o item II é falso.
- (C) Somente o item III é falso.
- (D) Nenhum item é falso.
- (E) Todos os itens são falsos.

---

**QUESTÃO 48**

---

Sobre a legislação atinente ao direito consumerista, assinale a alternativa incorreta

- (A) A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.
- (B) A pessoa jurídica não pode sofrer dano moral.
- (C) O CDC é aplicável às instituições financeiras.
- (D) Aplica-se o CDC aos contratos de plano de saúde.
- (E) O CDC é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

---

**QUESTÃO 49**

---

Sobre o Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.

I - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, mesmo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

II - O fornecedor poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde.

III - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens II e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

---

**QUESTÃO 50**

---

Sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores, assinale a alternativa correspondente.

I - Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão.

II- O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 30 dias, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

III - A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

- (A) Somente o item I é verdadeiro.
- (B) Somente o item II é verdadeiro.
- (C) Somente o item III é verdadeiro.
- (D) Somente os itens I e III são verdadeiros.
- (E) Todos os itens são verdadeiros.

