

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA

CONCURSO PÚBLICO  
01/2024

# AGENTE DE FISCALIZAÇÃO - PROCON

## Leia atentamente as instruções abaixo

### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) 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.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

**LÍNGUA PORTUGUESA****TEXTO**

Leia o texto para responder às questões de 1 a 5.

**Serena**

Serena tinha oito anos. Quando os pais de Serena começavam a brigar na mesa, ela fechava os olhos e tentava pensar em outra coisa. Pensava na sua casa de bonecas. Os pais de Serena brigavam na mesa porque era a única hora do dia em que ficavam cara a cara. No resto do dia ia cada um para o seu lado, queixar-se do outro.

Na mesa, não paravam de brigar. Serena fechava os olhos.

— Passa a cenoura? — disse Serena, interrompendo uma frase da mãe.

— O quê? — disse a mãe de Serena, rispidamente.

— Passa a cenoura?

— Ora, não comece você também! — disse a mãe de Serena, e voltou a xingar o marido.

Serena saiu da mesa. Foi para o seu quarto e fechou a porta. Ajoelhou-se na frente da sua casa de bonecas. A casa tinha tudo que uma casa de verdade tem, em miniatura. Movezinhos. Tapetinhos. Um telefonezinho. Em volta da mesinha da sala de jantar da casa de bonecas estavam sentados três bonequinhos. Um pai, uma mãe e uma menina. Serena enfiou a mão na casa e tirou a menina da mesa.

O pai e a mãe de Serena nem notaram que Serena não estava mais na mesa. Continuavam brigando. Foi só quando virou-se para ordenar que Serena comesse a cenoura que a mãe viu que ela não estava mais ali. E viu outra coisa. Viu que uma parede inteira da casa tinha simplesmente desaparecido.

O pai de Serena viu a expressão de horror no rosto da mulher e também virou o rosto, e viu que a parede tinha desaparecido, e viu que do lado de fora da casa tinha um

monstro, um monstro gigantesco vestido de criança, uma criança gigantesca, maior que a casa. E só quando o pai e a mãe de Serena pularam da mesa e se achataram contra a outra parede da sala, apavorados, se deram conta de que a criança era a Serena. Mas a Serena era maior do que eles, maior que a casa!

— Meu Deus! — gritou a mãe de Serena.

— Calma, calma — disse o marido.

— Calma o quê? Faz alguma coisa! Telefona para a polícia. Telefona para os bombeiros!

O pai de Serena correu para o telefone e tentou em vão fazer uma ligação.

— Este telefone. É... É de brinquedo!

— Serena! — gritou a mãe. — O que que...

— Sshhh! — fez Serena de fora da casa, e o deslocamento de ar quase derrubou os dois.

Serena enfiou a mão na casa, pegou a mãe e a colocou no seu lugar na mesa. Depois pegou o pai e fez a mesma coisa. Mandou que eles comessem. Em silêncio. Sorrindo, mas em silêncio. Só então ela se ergueu, saiu do seu quarto e voltou para a mesa.

— Serena... — começou a dizer a mãe, ainda de olhos arregalados.

— Sssh — fez Serena.

E se serviu de cenouras.

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

**QUESTÃO 01**

De acordo com o narrador do texto, os pais de Serena:

- (A) discutiam em todas as horas do dia.
- (B) davam demasiada atenção para o fato de que Serena comia cenouras.
- (C) culpavam Serena por suas discussões.
- (D) não passavam outros momentos do dia juntos além da hora das refeições.
- (E) brigavam na mesa porque preferiam o horário das refeições para isso.

**QUESTÃO 02**

Nos últimos parágrafos, conclui-se que a personagem Serena:

- (A) não se importa com as brigas dos pais porque prefere brincar.
- (B) utiliza um mecanismo surreal para obter controle da situação.
- (C) ignora a situação brincando com sua casa de bonecas.
- (D) está farta das brigas, mas não tem recursos para lidar com a situação.
- (E) cria um monstro para ter a atenção de seus pais.

**QUESTÃO 03**

No excerto “— *O quê? — disse a mãe de Serena, rispidamente.*”, o advérbio “rispidamente” poderia ser substituído, sem prejuízo de valor, por:

- (A) grosseiramente.
- (B) gentilmente.
- (C) definitivamente.
- (D) dificilmente.
- (E) decisivamente.

**QUESTÃO 04**

O elemento mórfico *-inho*, que ocorre nas palavras “*movezinhos*”, “*tapetinhos*”, “*telefonezinho*”, “*bonequinhos*” e “*mesinha*”, é incorporado às palavras por meio do processo de:

- (A) derivação prefixal.
- (B) derivação sufixal.
- (C) derivação parassintética.
- (D) derivação regressiva.
- (E) derivação imprópria.

**QUESTÃO 05**

Analise os excertos a seguir, retirados do texto, e assinale a alternativa em que ocorre verbo com regência bitransitiva.

- (A) Foi para o seu quarto e fechou a porta.
- (B) No resto do dia ia cada um para o seu lado, queixar-se do outro.
- (C) O pai de Serena correu para o telefone e tentou em vão fazer uma ligação.
- (D) O pai e a mãe de Serena nem notaram que Serena não estava mais na mesa.
- (E) Ajoelhou-se na frente da sua casa de bonecas.

**QUESTÃO 06**

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que se verifica desvio ortográfico.

- (A) Hoje de manhã, ela compareceu ao exame admissional da empresa.
- (B) A recisão do contrato será analisada pelo advogado.
- (C) De longe se via o esvaecimento da névoa no horizonte.
- (D) Saiba que será julgado por tamanha devassidão.
- (E) Endividou-se com tantas compras no cartão de crédito.

**QUESTÃO 07**

Considere as sentenças a seguir, cujas lacunas se preenchem ora por *mau*, ora por *mal*:

- I. .... posso esperar para que possamos nos encontrar novamente.
- II. É conhecida por ter um .... gênio.
- III. O adolescente estava indo .... na escola.

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente cada uma das lacunas das sentenças apresentadas.

- (A) mal; mau; mal.
- (B) mal; mal; mal.
- (C) mau; mal; mal.
- (D) mal; mau; mau.
- (E) mau; mal; mau.

**QUESTÃO 08**

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que a palavra “*até*” é empregada como advérbio.

- (A) A estagiária deve entregar o relatório à coordenação até amanhã.
- (B) A criança come de tudo, vegetais, frutas, até peixe cru, sem reclamar.
- (C) A duração de uma viagem de Campinas até São Paulo é de duas horas.
- (D) Neste ano, as férias de verão serão até fevereiro.
- (E) Os alunos foram até a sala do diretor para fazer uma reclamação formal.

**QUESTÃO 09**

Analise as sentenças a seguir quanto ao emprego das formas verbais indicadas entre parênteses, ao final de cada sentença. Assinale a alternativa em que as formas verbais preenchem correta e respectivamente cada uma das lacunas apresentadas, considerando o tempo e o modo indicados ao lado de cada um dos verbos.

- I. A pobre garota .... em tudo o que ele dizia. (*crer* - pretérito imperfeito do indicativo)
- II. Se ele .... o resultado, ficará ainda mais ansioso. (*prever* - futuro do subjuntivo)
- III. A professora pediu que .... no texto da autora. (*intervir* - pretérito imperfeito do subjuntivo)

- (A) cria; prever; intervissem.
- (B) creia; previr; intervissem.
- (C) cria; previr; intervissem.
- (D) creu; previsse; intervissem.
- (E) crera; prever; intervissem.

**QUESTÃO 10**

Analise as sentenças a seguir e assinale aquela em que a ambiguidade apresentada é apenas lexical, e não estrutural.

- (A) Estava lá ajudando a minha amiga grávida.
- (B) O alfaiate viu o cliente ao longe com os binóculos.
- (C) Conversavam sobre a laje, quando o arquiteto chegou.
- (D) Ele abraçou o amigo desesperado na saída do concerto.
- (E) A professora realizou o teste rápido.

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

Numa segunda-feira, o professor de Lara passou uma série de questões para que os alunos fizessem em casa, e devolvessem na sexta-feira seguinte. Lara pretende começar as questões na própria segunda-feira, e terminá-las na quinta-feira. Se Lara fizer metade das questões na segunda-feira,  $1/4$  das questões na terça-feira, e  $1/6$  das questões na quarta-feira, qual a fração de questões que ainda restarão serem feitas na quinta-feira?

- (A)  $1/12$ .
- (B)  $1/9$ .
- (C)  $1/6$ .
- (D)  $1/11$ .
- (E)  $1/4$ .

**QUESTÃO 12**

Observe a seguinte proposição lógica:

“Eduardo e Mônica estudam medicina”

Indique a alternativa que apresenta a negação lógica dessa proposição:

- (A) Eduardo e Mônica estudam filosofia.
- (B) Eduardo ou Mônica não estuda medicina.
- (C) Eduardo e Mônica não estudam medicina.
- (D) Eduardo não estuda medicina.
- (E) Mônica não estuda medicina.

**QUESTÃO 13**

Observe as seguintes correspondências abaixo:

- CUTIA → AIUCT
- FUNDO → OUDFN
- CARPA → AACPR

Então a palavra COSME corresponderá à palavra:

- (A) EOCMS.
- (B) EMSOC.
- (C) EOMSC.
- (D) OECMS.
- (E) OCSEM.

---

**QUESTÃO 14**

---

Um funcionário começa a trabalhar às 7h00 e decide que vai largar às 13h00. Durante esse tempo, ele trabalhará sem intervalo. Em um certo instante durante seu expediente, ele percebe que o tempo que falta para ele largar é igual a  $\frac{1}{5}$  do tempo total decorrido desde o início do seu expediente. Em qual horário o funcionário fez esta constatação?

- (A) 8h.
- (B) 9h.
- (C) 10h.
- (D) 11h.
- (E) 12h.

---

**QUESTÃO 15**

---

Cinco amigos, chamados de A, B, C, D e E, moram num mesmo prédio, mas em andares diferentes. Os andares de cada amigo seguem nesta ordem:  $E > D > C > B > A$ . Além disso, sabe-se que:

- O amigo E mora a 10 andares de distância do amigo A;
- O amigo D mora a 3 andares de distância do amigo E;
- O amigo A mora a 6 andares de distância do amigo C;
- O amigo B mora a 6 andares de distância do amigo D

Com essas informações, quantos andares de distância existem entre os amigos B e C?

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

---

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

---

---

**QUESTÃO 16**

---

Com relação às funcionalidades do Windows 7, assinale a alternativa que contém uma afirmação verdadeira.

- (A) O Sistema Operacional Windows 7 é o sistema operacional mais atualizado da Microsoft.
- (B) O Windows 7 é um programa utilizado exclusivamente para acessar a internet.
- (C) O Windows 7 é um sistema mono usuário, não sendo possível cadastrar mais de um usuário e senha para acessar o sistema.
- (D) A área de trabalho do Windows 7, apresenta o horário atual do computador para seu usuário.
- (E) O Windows 7 é reconhecido por ser parte do Hardware das máquinas utilizadas em escritórios e empresas.

---

**QUESTÃO 17**

---

No Windows 7, a barra de tarefas fica localizada:

- (A) Na área de trabalho do computador.
- (B) Dentro do menu iniciar do computador.
- (C) Na pasta de acessórios do Windows.
- (D) No menu do Microsoft Office.
- (E) Nas configurações de sistema do computador.

---

**QUESTÃO 18**

---

Na extrema direita da barra de tarefas do Windows 7, está localizado qual dos recursos listados a seguir, quando paramos o mouse sobre ele sem clicar no botão esquerdo:

- (A) Deletar arquivos abertos.
- (B) Fechar arquivos abertos.
- (C) Espiar área de trabalho.
- (D) Selecionar todos os documentos.
- (E) Anexar todos os documentos.

**QUESTÃO 19**

Analise a lista de aplicativos e programas presentes no Windows 7 e assinale a única alternativa que descreve um elemento que não pode ser usado nessa versão do Sistema Operacional mencionado:

- (A) Calculadora.
- (B) Calendário.
- (C) Bloco de notas.
- (D) Linux.
- (E) Microsoft Office

**QUESTÃO 20**

Qual das teclas de atalho que, quando acionada utilizando o Windows 7, abre a possibilidade de renomear o item selecionado:

- (A) F1.
- (B) F2.
- (C) F3.
- (D) F4.
- (E) F5.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 21**

Acerca dos pressupostos de natureza objetiva e subjetiva para a caracterização da relação de consumo, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é CORRETO o que se afirma em:

- (A) pessoas jurídicas que exploram atividade econômica não podem ser consideradas consumidoras, para fins de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.
- (B) pessoas físicas não podem ser consideradas fornecedores, para fins de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.
- (C) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (D) não são serviços suscetíveis de aplicação do Código de Defesa do Consumidor os de natureza bancária, sujeitos à regulação própria.
- (E) são serviços suscetíveis de aplicação do Código de Defesa do Consumidor os de natureza trabalhista, em benefício do empregado.

**QUESTÃO 22**

Considere as seguintes assertivas acerca da Política Nacional das Relações de Consumo, à luz do disposto no Código de Defesa do Consumidor:

“I - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo”.

“II – É princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor através da presença do Estado no mercado de consumo”.

“III - É princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor através da promoção de incentivos à criação e ao desenvolvimento de associações representativas”.

Está CORRETO o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) I e III, apenas.
- (C) II, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) I, apenas.

**QUESTÃO 23**

Considerando o teor do Código de Defesa do Consumidor, NÃO figura dentre os instrumentos do Poder Público para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo:

- (A) a manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
- (B) a instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) a criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.
- (D) a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.
- (E) a instituição de órgãos desconcentrados integrantes da Administração Pública Indireta que regulem o mercado de consumo.

---

**QUESTÃO 24**

---

Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, devendo o vício ser sanado pelo fornecedor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, em até:

- (A) sete dias.
- (B) oito dias.
- (C) quinze dias.
- (D) vinte dias.
- (E) trinta dias.

---

**QUESTÃO 25**

---

O Código de Defesa do Consumidor institui a responsabilidade civil pessoal dos profissionais liberais da espécie:

- (A) objetiva, independente de verificação de culpa.
- (B) subjetiva, dependente de verificação de culpa.
- (C) integral, independente de verificação de culpa e decorrente do nexa causal entre o fato do serviço e o dano.
- (D) proveniente do risco, independente de verificação de culpa e decorrente do nexa causal entre o fato do serviço e o dano.
- (E) subjetiva, mas com objetivação da culpa.

---

**QUESTÃO 26**

---

Considerando a disciplina normativa dos vícios aparentes e redibitórios instituída pelo Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis caduca em trinta dias, a contar da entrega efetiva do produto.
- (B) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis caduca em trinta dias, a contar do momento em que ficar evidenciado o defeito.
- (C) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis caduca em noventa dias, a contar da entrega efetiva do produto.
- (D) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis caduca em noventa dias, a contar do momento em que ficar evidenciado o defeito.
- (E) o direito de reclamar pelos vícios ocultos em produtos não duráveis caduca em trinta e cinco dias, a contar do momento em que ficar evidenciado o defeito.

**QUESTÃO 27**

Acerca da responsabilidade civil dos fornecedores que integram a cadeia de produção do produto, conforme o regime do Código de Defesa do Consumidor, é CORRETO afirmar:

(A) sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

(B) sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador, respondendo quem realizou a incorporação se for aferida a sua culpa.

(C) havendo mais de um responsável pela causação do dano, a responsabilidade será do fornecedor direto e subsidiária do(s) indireto(s).

(D) a ignorância comprovada do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.

(E) cláusulas de estipulação contratual que exonerem ou atenuem a obrigação de indenizar do fornecedor apenas são válidas se constarem em campo com específico consentimento e em negrito no texto do contrato.

**QUESTÃO 28**

Acerca da competência do Poder Público para a aplicação de sanções administrativas, assinale a alternativa CORRETA:

(A) as infrações das normas de defesa do consumidor sujeitam o infrator à aplicação de sanções administrativas, exceto se já aplicadas sanções de natureza penal decorrentes do mesmo fato.

(B) não há previsão normativa para aplicação de sanções administrativas decorrentes apenas de infrações às normas de defesa do consumidor, mas somente de sanções de natureza civil e penal.

(C) são sanções administrativas previstas em lei decorrentes de infração às normas de defesa do consumidor a multa, a apreensão e o confisco do produto.

(D) são sanções administrativas previstas em lei decorrentes de infração às normas de defesa do consumidor a multa, a proibição de fabricação do produto e a dissolução compulsória da pessoa jurídica.

(E) são sanções administrativas previstas em lei decorrentes de infração às normas de defesa do consumidor a inutilização do produto, a suspensão temporária de atividade e a imposição de contrapropaganda.



**QUESTÃO 29**

Acerca da proteção contratual ao consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é CORRETO afirmar:

- (A) as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, exceto se se tratar de contrato paritário.
- (B) o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sem direito ao ressarcimento dos valores eventualmente pagos durante o prazo de reflexão.
- (C) as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, podendo dar ensejo, inclusive, à execução específica.
- (D) a fixação de garantia contratual é válida, desde que proveniente de termo escrito, específico e com consentimento próprio, detendo primazia contratual em comparação à garantia legal, ainda que inferior ao prazo desta.
- (E) presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem ao fornecedor que seja superior em vinte por cento dos padrões de mercado.

**QUESTÃO 30**

Considerando o regime jurídico da prescrição e da decadência instituído pelo Código de Defesa do Consumidor em matéria de responsabilidade civil de fornecedores, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do término do serviço ou do efetivo recebimento do produto.
- (B) prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.
- (C) prescreve em três anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do término do serviço ou do efetivo recebimento do produto.
- (D) prescreve em três anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.
- (E) prescreve em dez anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

**QUESTÃO 31**

Das alternativas a seguir, assinale aquela que corresponde adequadamente aos eixos de atuação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

- (A) prevenção e redução de conflitos, regulação, fiscalização e fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.
- (B) aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor, promoção da inclusão e fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.
- (C) prevenção e redução de conflitos, garantia da efetividade da execução das multas e criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo.
- (D) aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor, regulação, fiscalização e garantia da efetividade da execução das multas
- (E) instituição de avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor, promoção da inclusão de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor e ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios.

**QUESTÃO 32**

Acerca dos contratos, assinale a opção correta, de acordo com a previsão expressa do Código de Defesa do Consumidor:

- (A) o contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas conjuntamente pelo consumidor e pelo fornecedor de produtos ou serviços.
- (B) nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, em razão do inadimplemento, consideram-se válidas as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado, se não houver justo motivo para o inadimplemento do consumidor.
- (C) nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada apenas a vantagem econômica auferida com a fruição.
- (D) os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
- (E) são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que autorizem tanto o fornecedor, quanto o consumidor, a cancelar o contrato unilateralmente.

---

**QUESTÃO 33**

---

De acordo com norma que institui os procedimentos a serem adotados no âmbito da Diretoria de Atendimento e Orientação do PROCON, são os instrumentos administrativos de natureza coletiva:

(A) processo administrativo de reclamação; pedido de esclarecimentos; memorando de encaminhamento à diretoria de fiscalização e ficha de baixa.

(B) carta de informações preliminares; carta de recomendação; denúncia e ficha de baixa.

(C) carta de informações preliminares; carta de recomendação; processo administrativo de reclamação e memorando de encaminhamento à diretoria de fiscalização.

(D) pedido de esclarecimentos; carta de recomendação; processo administrativo de reclamação e memorando de encaminhamento à diretoria de fiscalização.

(E) pedido de esclarecimentos; carta de recomendação; denúncia e memorando de encaminhamento à diretoria de fiscalização.

---

**QUESTÃO 34**

---

*O serviço de atendimento que busca esclarecimentos e solução acerca de notícia de lesão ou ameaça de direito praticado pelo fornecedor em que o consumidor realiza pedido de seu interesse é a definição conceitual de qual serviço prestado pela Diretoria de Atendimento e Orientação do PROCON:*

(A) consulta.

(B) reclamação.

(C) carta de informações preliminares.

(D) evite esses sites.

(E) não me ligue.

---

**QUESTÃO 35**

---

Quanto ao processo administrativo sancionatório no âmbito do PROCON, assinale a opção CORRETA.

(A) a apreensão de bens, quando necessária, tem a finalidade exclusiva de constituição de prova administrativa, que perdurará até decisão definitiva no processo administrativo sancionatório.

(B) a mera inadequação ao fim a que se destinam os bens, por qualquer motivo, não justifica sua apreensão.

(C) a sanção de suspensão temporária da atividade poderá ser de até 90 (noventa) dias.

(D) A suspensão do fornecimento do produto ou serviço, quando cautelar antecedente, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no ato da fiscalização, independente de instauração de processo administrativo.

(E) apenas os bens apreendidos que estiverem com o prazo de validade vencido poderão ser destruídos antes do trânsito em julgado da decisão administrativa de julgamento do auto de infração.

**QUESTÃO 36**

Acerca da norma que instituiu o Código Estadual de Procedimentos no âmbito da Diretoria de Atendimento e Orientação do PROCON, assinale a opção correta:

- (A) as audiências conciliatórias serão realizadas exclusivamente por servidores da diretoria de atendimento e orientação do PROCON.
- (B) a carta de informações preliminares é o instrumento administrativo prévio à instauração do processo administrativo de reclamação em que o fornecedor deverá apresentar proposta conciliatória ou elementos de fato e de direito suficientes para negar atendimento à reclamação.
- (C) conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores obriga a utilização da carta de informações preliminares.
- (D) ao final da audiência conciliatória será sempre lavrado o termo de encerramento, independente do seu desfecho.
- (E) o responsável designado para realização da audiência conciliatória deverá tomar conhecimento prévio das reclamações, com antecedência mínima de 48 horas da sua realização.

**QUESTÃO 37**

Acerca das diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, assinale a opção CORRETA:

- (A) o acesso ao serviço de atendimento ao consumidor obrigatoriamente deverá estar disponível nos dias úteis, das 08h00 às 20h00 e aos sábados e domingos, das 08h00 às 14h00.
- (B) é permitida a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, independente do consentimento prévio do consumidor.
- (C) as demandas do consumidor serão respondidas no prazo de cinco dias corridos, contado da data de seu registro.
- (D) quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida, o fornecedor adotará imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança.
- (E) o registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses, contado da data de resolução da demanda.

---

**QUESTÃO 38**

---

A multa simples aplicada aos agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados será de até:

- (A) 5% (cinco por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) por infração.
- (B) 3% (três por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) por infração.
- (C) 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) por infração.
- (D) 4% (quatro por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais) por infração.
- (E) 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração.

---

**QUESTÃO 39**

---

Dentre as sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional de proteção de dados em caso de infrações cometidas pelos agentes de tratamento de dados está a suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais pelo agente infrator. Qual o período máximo de aplicação da sanção acima:

- (A) 3 (três) meses, prorrogáveis por igual período.
- (B) 3 (três) meses, improrrogáveis.
- (C) 6 (seis) meses, prorrogáveis por igual período.
- (D) 6 (seis) meses, improrrogáveis.
- (E) 6 (seis) meses, prorrogáveis por mais 3 (três) meses.

---

**QUESTÃO 40**

---

A garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento representa a definição de qual princípio que deve ser observado nas atividades de tratamento de dados:

- (A) princípio da responsabilização e prestação de contas.
- (B) princípio da segurança.
- (C) princípio da qualidade dos dados.
- (D) princípio da transparência.
- (E) princípio da prevenção.

