

**GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SEDCON**  
**AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE**  
**JANEIRO – PROCON/RJ**  
**CONCURSO PÚBLICO**  
**NÍVEL MÉDIO**

**01200 – AGENTE ADMINISTRATIVO – TIPO A**

**Frase: A esperança renova a cada amanhecer.**

(Transcrever a frase acima para o **cartão-resposta**)



SUA PROVA

O candidato receberá do fiscal de sala:

- Este caderno de prova, contendo **60 (sessenta)** questões objetivas; e **1 (uma)** prova discursiva;
- Um **cartão-resposta** destinado às respostas das questões objetivas; e
- Um **caderno de texto definitivo** destinado à resposta da prova discursiva.



TEMPO

- **4 (quatro) horas** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluindo o tempo para a marcação no **cartão-resposta** da prova objetiva, e a transcrição da prova discursiva para o **caderno de texto definitivo**.
- Em hipótese alguma o candidato levará consigo o caderno de prova.



NÃO SERÁ PERMITIDO:

- Ausentar-se da sala ou do local de prova sem o acompanhamento de um fiscal;
- Fazer uso de calculadora, relógio de qualquer espécie e/ou agenda eletrônica ou similar;
- Portar, após o início das provas, qualquer equipamento eletrônico e/ou sonoro e/ou de comunicação ligados ou desligados;
- Comunicar-se com outro candidato ou terceiros, verbalmente ou por escrito, bem como fazer uso de material não permitido para a realização da prova;
- Lançar meios ilícitos para a realização da prova;
- Deixar de devolver ao fiscal qualquer material de aplicação da prova, fornecido pelo **IDECAN**;
- Usar sanitários após o término da prova, ao deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, cargo, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o **cartão-resposta** e o **caderno de texto definitivo**.
- Identifique no **cartão-resposta** o **TIPO** de caderno de prova, a não identificação no **cartão-resposta**, pelo candidato, acarretará em nota final igual a **0,00 (zero)**.
- Assine seu nome, no espaço reservado, com caneta esferográfica em material transparente, de tinta cor azul ou preta.
- Em hipótese alguma haverá substituição do **cartão-resposta** e/ou do **caderno de texto definitivo** por erro do candidato.
- O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para o **cartão-resposta** e a prova discursiva para o **caderno de texto definitivo**, sendo estes os únicos documentos válidos para a correção da prova. O preenchimento do **cartão-resposta** e do **caderno de texto definitivo** será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas no **Edital**, no **caderno de prova**, no **cartão-resposta** e no **caderno de texto definitivo**.
- O **IDECAN** realizará identificação datiloscópica de todos os candidatos. A identificação datiloscópica compreenderá a coleta das impressões digitais dos candidatos.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, devolver ao fiscal o **caderno de prova**, o **cartão-resposta** e o **caderno de texto definitivo** devidamente assinados, apenas, nos locais indicados.
- Durante a realização da prova, o envelope de segurança com os equipamentos e materiais não permitidos, devidamente lacrado, deverá permanecer embaixo ou ao lado da carteira/cadeira utilizada pelo candidato, devendo permanecer lacrado durante toda a realização da prova e somente poderá ser aberto no ambiente externo do local de provas.
- Os **3 (três) últimos** candidatos de cada sala só poderão sair juntos.
- O gabarito oficial preliminar da prova objetiva será divulgado na Internet, no endereço eletrônico [www.idecan.org.br](http://www.idecan.org.br), juntamente com os cadernos de prova, conforme Edital.

PREENCHA MANUALMENTE:

INSCRIÇÃO

NOME COMPLETO



## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Língua Portuguesa

- Texto para as questões de 1 a 7.

#### O QUE É ESCUTA ATIVA E QUAL A SUA IMPORTÂNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

A construção de um diálogo eficiente, ao contrário do que muitos pensam, depende mais da escuta do que da fala. Por isso, saber desenvolver a escuta ativa é tão importante.

Mas não se engane; mais do que a atenção sonora, a escuta ativa envolve todos os nossos sentidos: verbal, visual, corporal e intencional. É como se fosse uma matriz que conecta um ponto ao outro, fazendo que o conteúdo absorvido no final seja muito mais atrativo e qualitativo.

Segundo o pesquisador Albert Mehrabian, que desenvolveu diversas teorias em sua carreira e um amplo campo de estudos sobre a comunicação, em relação à expressão de emoções e atitudes, “7% da comunicação, em um diálogo, ocorre pelas palavras, 38% pelo tom de voz e 55% pela linguagem corporal”.

De toda a informação que ouvimos, ao longo de um dia, apenas 25% são coletadas com eficiência. Ou seja, na maioria do tempo, estamos distraídos, sem foco ou pensando em outras coisas. E a tendência, em uma época em que fazemos mais coisas ao mesmo tempo, é que este número se reduza ainda mais.

Por que precisamos praticar a escuta ativa?

Através da escuta ativa, é possível transformar realidades e derrubar preconceitos, muitas vezes estereotipados antes de terminarmos de ouvir algo. É sobre entender uma situação sem cair em suposições.

Além disso, a “não escuta” leva a população à hiper individualização, demonstrando cada vez menos interesse em opiniões contrárias às suas. O que não é nada saudável, visto que ouvir os mais diversos pontos de vista e reforçar o sincretismo faz parte da democratização. Quando escutamos e nos colocamos no lugar de ouvinte ativo, evitamos a opressão e ativamos o poder de mudança interna e social.

Praticar a escuta ativa ajuda a minimizar conflitos e desgastes, colabora na criação e sustentação de bons relacionamentos, expande a empatia mostrando a valorização e o acolhimento de ideias, além de respeito. Ou seja, são benefícios tanto para o desenvolvimento pessoal quanto profissional.

Disponível em: <https://blog.portalpos.com.br/escuta-ativa/>. Acesso em: 15 fev. 2026.

1. A coesão textual é o conjunto de mecanismos linguísticos que conectam as partes de um texto, garantindo ligação formal entre palavras, frases, períodos e parágrafos. Assim sendo, a partir dessa definição, atente-se ao parágrafo a seguir, bem como à sua função no conjunto textual, para assinalar a alternativa correta.

“**Segundo** o pesquisador Albert Mehrabian, que desenvolveu diversas teorias em sua carreira e um amplo campo de estudos sobre a comunicação, em relação à expressão de emoções e atitudes, ‘7% da comunicação em um diálogo ocorre pelas palavras, 38% pelo tom de voz e 55% pela linguagem corporal’.”

- (A) Embora não seja um operador argumentativo, a conjunção “segundo” apresenta coesão interparagráfica, ou seja, coopera para a progressão temática do texto por seu valor semântico conformativo.
- (B) Como todo elemento coesivo é operador argumentativo, pois exerce função de conduzir, reforçar, justificar, contrastar ou concluir um ponto de vista, a conjunção “segundo” estabelece, com o parágrafo antecedente, uma relação lógica com valor persuasivo.
- (C) A conjunção “segundo”, por ser um elemento coesivo de valor conformativo, orienta a posição do enunciador e organiza o texto com intenção argumentativa progressiva, ligando o parágrafo em que se insere ao parágrafo anterior.
- (D) Mesmo que não tenha alcance estrutural, a conjunção “segundo” apresenta coesão; no entanto, é intraparagráfica, ou seja, a serviço somente do parágrafo em que se insere; sendo, portanto, um conector a serviço da coesão interna do parágrafo.
- (E) A conjunção “segundo”, por seu alcance estrutural com o parágrafo antecedente, é considerada operador argumentativo, pois liga partes do texto, orientando o sentido da argumentação, indicando, assim, como o leitor deve interpretar a relação lógica entre as ideias na progressão temática.

2. “É como se fosse uma matriz **que**<sup>1</sup> conecta um ponto ao outro, fazendo **que**<sup>2</sup> o conteúdo absorvido no final seja muito mais atrativo e qualitativo.”

As classes de palavras enumeradas anteriormente desempenham função contextual respectivamente de:

- (A) pronome relativo e conjunção adverbial.
- (B) pronome relativo e conjunção integrante.
- (C) conjunção integrante e pronome relativo.
- (D) conjunção adverbial e conjunção integrante.
- (E) conjunção integrante e conjunção adverbial.

3. “A construção de um diálogo eficiente, ao contrário do que muitos pensam, depende mais da **escuta** do que da fala.”

A palavra ressaltada, quanto à sua formação, trata-se de um exemplo de:

- (A) hibridismo.
- (B) aglutinação.
- (C) parassíntese.
- (D) braquissíntese.
- (E) deverbalização.

4. “Mas não se engane; mais do que a atenção sonora, a escuta ativa envolve todos os nossos sentidos: **verbal, visual, corporal e intencional.**”

A função sintática dos termos demarcados, no contexto da passagem em evidência, é de:

- (A) aposto.
- (B) objeto direto.
- (C) adjunto adverbial.
- (D) adjunto adnominal.
- (E) complemento nominal.

5. O elemento conector, destacado no excerto a seguir, introduz uma oração do tipo:

“Além disso, a ‘não escuta’ leva a população à hiper individualização, demonstrando cada vez menos interesse em opiniões contrárias às suas. O que não é nada saudável, **visto que** ouvir os mais diversos pontos de vista e reforçar o sincretismo faz parte da democratização.”

- (A) subordinada adverbial causal.
- (B) coordenada sindética conclusiva.
- (C) coordenada sindética explicativa.
- (D) subordinada adverbial condicional.
- (E) subordinada adverbial consecutiva.

6. “Através da escuta ativa é possível transformar realidades e derrubar **preconceitos**, muitas vezes estereotipados antes de terminarmos de ouvir algo.”

Em se tratando da formação das palavras a partir dos prefixos /pré/ e /pre/, a exemplo de “preconceito”, assinale a alternativa em que a palavra destacada esteja grafada conforme a ortografia oficial da língua portuguesa.

- (A) A **preestrela** da peça foi excepcional.
- (B) Ele sempre foi **pré-destinado** ao sucesso.
- (C) Já havia conflitos **pré-existentes** entre eles.
- (D) A **preavaliação** do candidato não foi aprovada.
- (E) O forno foi **preaquecido** para o preparo do bolo.

7. “Além disso, a ‘não escuta’ **leva** a população à hiper individualização [...]”

Sobre a regência do verbo destacado, no período em análise, é correto afirmar que:

- (A) é transitiva direta, pois apresenta um objeto direto (“a população”).
- (B) é intransitiva, pois apresenta autossuficiência sintático-semântica.
- (C) é bitransitiva, pois apresenta um objeto direto (“a população”) e outro indireto (“à hiper individualização”).
- (D) é bitransitiva, pois apresenta um objeto direto (“a não escuta”) e outro indireto (“a população à hiper individualização”).
- (E) é transitiva indireta, pois apresenta um objeto indireto (“à hiper individualização”).

- Texto para as questões 8 e 9.

### METROFOR TERÁ ESPAÇO PARA “DESABAFO” DE PASSAGEIROS

Passageiros do Metrofor que passarem pela estação José de Alencar, nesta quinta-feira (24/3), a partir das 15h, encontrarão estrutura de atendimento para pessoas com algum sofrimento emocional. O Cantinho do Desabafo vai permitir que qualquer pessoa se sinta à vontade para se sentar e conversar com um dos voluntários, sobre alguma situação difícil que esteja enfrentando. Todos que acham que precisam são convidados e todo tema é aceito.

A ação é resultado de parceria do Metrofor com o Projeto Help, visando alertar sobre questões emocionais e prevenir o adoecimento mental. Voluntários também farão abordagem de passageiros nas plataformas, convidando-os para conversar, oferecendo abraço e entregando cartas com palavras de confiança.

A primeira edição do Cantinho do Desabafo no Metrofor ocorreu no dia 28 de janeiro. Tudo foi pensado para a campanha do Janeiro Branco, campanha de conscientização, iniciada em 2014, que visa alertar a população sobre a importância da saúde mental e emocional, incentivando a prevenção de doenças decorrentes do estresse, da ansiedade e da depressão.

Disponível em: <https://www.blogdobernardes.com.br/2022/03/saude-mental-metrofor-tera-espaco-para.html>. Acesso em: 15 fev.2026. Adaptado.

- 
8. Tendo por base o modo de organização do texto, é possível constatar que:
- (A) apresenta um elemento factual, por meio de análise crítica e investigação do tema.
  - (B) explora, com profundidade, um fato do dia a dia, por meio de um contexto histórico e de juízos de valor.
  - (C) aborda sucintamente sobre um fato de interesse coletivo, sem aprofundamento de análises ou marcas argumentativas explícitas.
  - (D) informa acerca de um tema hodierno, de interesse popular, por meio de contextualizações e análises, de forma a persuadir o leitor sobre a relevância do assunto suscitado.
  - (E) trata-se de um texto predominantemente descritivo, em que as marcas argumentativas são importantes para a conscientização do interlocutor a respeito da temática levantada.
- 
9. Acerca da estrutura mórfica das palavras realçadas em I e em II a seguir, é correto o que se afirma na alternativa:
- I. “**Tudo** foi pensado para a campanha do Janeiro Branco [...]”
  - II. “Todos que acham que precisam são convidados e **todo** tema é aceito”.
- (A) I e II possuem morfe zero.
  - (B) Em I e em II, não há zeros flexionais.
  - (C) O vocábulo em I possui morfe zero; em II, não há zeros flexionais.
  - (D) O vocábulo I não possui zeros flexionais; no II, há morfe zero.
  - (E) Em I e em II, as vogais finais representam traços desinenciais opositivos.
-

10. Observe a seguinte imagem:



Disponível em: <https://bomjesusdotocantins.pa.gov.br/janeiro-branco/>. Acesso em: 16 fev. 2026.

O texto em evidência trata-se de um anúncio publicitário institucional, o qual:

- (A) apresenta trocadilho e intertextualidade, por meio de uma linguagem imperativa e denotativa.
- (B) é caracterizado por uma função conativa, com uso de uma linguagem persuasiva e polissêmica.
- (C) destaca a multimodalidade discursiva, em que o apelo imagético predomina em relação ao aspecto verbal do texto.
- (D) constrói-se por meio de uma função linguística referencial, informativa e literal, em que o caráter informativo se sobrepõe ao argumentativo.
- (E) incentiva o cuidado com o bem-estar emocional, por meio de uma base organizacional dissertativa-argumentativa. Logo, trata-se de um texto cuja tese principal é a saúde mental da população.

### Raciocínio Lógico

11. Um serviço de streaming custava R\$ 50,00 em janeiro. No mês seguinte, o preço aumentou 8%. Logo após, em março, entrou um imposto que elevou o valor final em mais 5% (sobre o novo preço já reajustado).

O preço do serviço de streaming em abril do mesmo ano, em reais, é igual a:

- (A) R\$ 50,70.
- (B) R\$ 52,30.
- (C) R\$ 54,20.
- (D) R\$ 56,70.
- (E) R\$ 58,40.

12. O consumo de energia de um data center é diretamente proporcional à quantidade de servidores em operação e ao tempo de funcionamento. Considerando 80 servidores operando durante 24 horas, o consumo registrado foi de 1.920 kWh em um único dia. Em outro dia, o data center funcionou por 18 horas com 120 servidores ativos. Sabendo que todos os servidores apresentam o mesmo desempenho, conclui-se que o consumo, em kWh, nesse novo dia corresponde a:

- (A) 2.160.
- (B) 1.980.
- (C) 3.420.
- (D) 2.800.
- (E) 2.440.

13. A sequência a seguir possui um padrão lógico A1, D8, G27, J64, ....  
A soma dos algarismos presente no próximo elemento da sequência é:

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 8.
- (D) 9.
- (E) 7.

14. Cinco músicos – Felipe, Gabriela, Heitor, Isabel e Jorge – tocam instrumentos diferentes: bateria, flauta, guitarra, piano e violão, e cada um tem uma comida favorita diferente: lasanha, pizza, salada, sopa e sushi, ambos não necessariamente nessa ordem. Sabe-se que:

Felipe toca piano.

A pessoa que toca guitarra adora pizza.

Heitor não gosta de lasanha e toca bateria.

Isabel adora sushi.

Gabriela toca violão e não gosta de sopa.

O instrumento que a pessoa que adora Sushi toca é:

- (A) Bateria.
- (B) Guitarra.
- (C) Piano.
- (D) Violão.
- (E) Flauta.

15. Uma proposição equivalente a “Não é verdade que (uma nação investe pesadamente em energias renováveis e a pegada de carbono da nação não diminui significativamente)” é a proposição:

- (A) Se uma nação investe pesadamente em energias renováveis, então a pegada de carbono da nação não diminui significativamente.
- (B) Uma nação não investe pesadamente em energias renováveis ou a pegada de carbono da nação diminui significativamente.
- (C) A pegada de carbono da nação diminui significativamente e uma nação não investe pesadamente em energias renováveis.
- (D) Não é verdade que uma nação não investe pesadamente em energias renováveis e a pegada de carbono da nação não diminui significativamente.
- (E) Se a pegada de carbono da nação não diminui significativamente, então uma nação investe pesadamente em energias renováveis.

**RASCUNHO**

---

**Tecnologia da Informação**

---

16. Plataformas que oferecem suporte a grupos de discussão organizados em canais temáticos, com mensagens persistentes e capacidade de gerenciar comunidades digitais são amplamente utilizadas em ambientes técnicos e educacionais; um exemplo representativo desse tipo de ferramenta é:

- (A) Baidu.
- (B) Mozilla Firefox.
- (C) Thunderbird.
- (D) Bing.
- (E) Discord.

17. Em versões recentes do sistema operacional Windows, foi integrado um assistente virtual capaz de responder a comandos de voz, realizar buscas locais e na web, gerenciar lembretes e interagir com aplicativos do sistema; esse componente é conhecido como:

- (A) Bixby.
- (B) Siri.
- (C) Copilot.
- (D) Alexa.
- (E) Google Assistente.

18. Em uma rede local corporativa, um dispositivo opera na camada de enlace do modelo OSI, encaminhando quadros exclusivamente para o destinatário correto com base no endereço MAC, evitando colisões e melhorando a eficiência da comunicação entre estações conectadas; esse equipamento é denominado:

- (A) Roteador.
- (B) Hub.
- (C) Modem.
- (D) Computador.
- (E) Gateway.

19. Em um incidente de segurança, um código malicioso se propagou automaticamente pela rede corporativa sem necessidade de interação do usuário, explorando uma vulnerabilidade conhecida em um serviço de compartilhamento de arquivos e replicando-se entre máquinas desatualizadas; esse comportamento é característico de:

- (A) Spam.
- (B) Worm.
- (C) Ransomware.
- (D) Phishing.
- (E) Hacker.

20. Em um sistema de análise de documentos, um modelo de inteligência artificial foi treinado com um conjunto de arquivos previamente rotulados como “confidenciais” ou “públicos”, permitindo que ele classifique automaticamente novos documentos com base nesse conhecimento prévio; essa abordagem é denominada:

- (A) Aprendizado Supervisionado.
- (B) Aprendizado Não Supervisionado.
- (C) Aprendizado por Reforço.
- (D) Visão Computacional.
- (E) Alucinação de IA.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Direito do Consumidor

- 21.** Nos termos do art. 105 da Lei nº 8.078/1990, integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:
- (A) Os órgãos federais e estaduais, excluídos os municipais, por ausência de previsão legal.
  - (B) Apenas os órgãos administrativos federais responsáveis por políticas públicas de consumo.
  - (C) Exclusivamente as entidades privadas de defesa do consumidor, em razão de sua atuação típica.
  - (D) Os órgãos do Poder Judiciário, em razão de exercerem a tutela jurisdicional consumerista.
  - (E) Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.
- 22.** Conforme dispõe o art. 57 da Lei nº 8.078/1990, a pena de multa será graduada de acordo com:
- (A) A extensão do dano individual e coletivo, comprovado pelo consumidor, vedada a inversão do ônus da prova.
  - (B) A gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.
  - (C) A reincidência do fornecedor, exclusivamente, independentemente da gravidade da infração.
  - (D) O faturamento bruto anual do fornecedor, independentemente de vantagem material auferida na relação unilateral.
  - (E) A natureza jurídica do fornecedor, considerada isoladamente, como fator determinante.
- 23.** À luz da Lei Estadual nº 5.738/2010, é correto afirmar que o PROCON-RJ:
- (A) Foi criado como autarquia, vinculada à Secretaria de Estado da Casa Civil, dotada de autonomia administrativa, técnica e financeira.
  - (B) Foi criado como secretaria de Estado, dotada de personalidade jurídica própria.
  - (C) Foi criado como fundação pública de direito privado, vinculada diretamente ao Governador do Estado.
  - (D) Foi criado como departamento da Procuradoria-Geral do Estado, sem autonomia administrativa.
  - (E) Foi criado como empresa pública estadual, com atuação concorrencial no mercado de consumo.
- 24.** Nos termos do art. 18 do Decreto nº 2.181/1997, constitui sanção administrativa: **Não está no edital**
- (A) A prisão administrativa do fornecedor infrator.
  - (B) A dissolução compulsória da sociedade empresária.
  - (C) A contrapropaganda.
  - (D) A suspensão de direitos políticos dos administradores.
  - (E) A perda definitiva de nacionalidade do estabelecimento.
- 25.** Nos termos do art. 103, inciso III, da Lei nº 8.078/1990, nas ações coletivas destinadas à defesa de interesses individuais homogêneos, a sentença fará coisa julgada:
- (A) Erga omnes, em qualquer hipótese, inclusive na improcedência.
  - (B) Ultra partes, limitada ao grupo, categoria ou classe, em qualquer hipótese.
  - (C) Inter partes, produzindo efeitos apenas entre autor e réu, ainda que procedente.
  - (D) Erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores.
  - (E) Apenas após a liquidação individual de cada dano, como condição de eficácia coletiva.
- 26.** Conforme o art. 103, inciso I, do CDC, tratando-se de interesses ou direitos difusos, a sentença civil fará coisa julgada:
- (A) Erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas.
  - (B) Inter partes, restrita aos litigantes que figurarem no processo.
  - (C) Ultra partes, limitada ao grupo, categoria ou classe, independentemente do fundamento da improcedência.
  - (D) Erga omnes, ainda que a improcedência decorra de insuficiência de provas.
  - (E) Erga omnes, mas apenas dentro do território de competência do órgão prolator.
- 27.** Conforme o art. 43 do CDC, o consumidor:
- (A) Terá acesso apenas às informações arquivadas por órgãos públicos, excluídos bancos de dados privados.
  - (B) Somente poderá obter acesso mediante ordem judicial, em razão do sigilo dos registros.
  - (C) Terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes.
  - (D) Terá acesso restrito às informações de identificação civil, excluídas as de consumo.
  - (E) Poderá acessar apenas informações positivas, permanecendo vedado acesso a registros desfavoráveis.
- 28.** Segundo o art. 42 do CDC, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente:
- (A) Poderá ser exposto a medidas de ridicularização, desde que o débito seja certo e exigível.
  - (B) Poderá sofrer ameaça de divulgação pública do débito como método de cobrança.
  - (C) Poderá ser submetido a constrangimento como forma de adimplemento, se houver previsão contratual.
  - (D) Não será exposto a ridículo, nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
  - (E) Poderá ter seu nome divulgado publicamente pelo credor em qualquer meio, como mecanismo ordinário de cobrança.

**29.** Nos termos do caput do art. 28 do CDC, poderá o juiz desconsiderar a personalidade jurídica quando houver:

- (A) Simples inadimplemento contratual, independentemente de outras circunstâncias.
- (B) Alteração de quadro societário, ainda que regular, como causa suficiente.
- (C) Inexistência de contrato escrito com o consumidor, como fundamento autônomo.
- (D) Ausência de lucro do fornecedor na operação, como fator decisivo.
- (E) Abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social.

**30.** Conforme o art. 6º, inciso VIII, do CDC, constitui direito básico do consumidor:

- (A) A inversão do ônus da prova em toda e qualquer demanda consumerista, sem condicionantes.
- (B) A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando presentes os pressupostos legais.
- (C) A presunção absoluta de veracidade de suas alegações, bastando sua afirmação.
- (D) A dispensa de produção de prova, por se tratar de direito indisponível.
- (E) A procedência automática do pedido, caso o fornecedor não apresente documentos em 48 horas.

**31.** É princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, nos termos do art. 4º, inciso I, do CDC:

- (A) O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.
- (B) A presunção de equivalência técnica entre consumidor e fornecedor.
- (C) A prevalência irrestrita da autonomia privada do fornecedor.
- (D) A não intervenção estatal nas relações de consumo.
- (E) A igualdade econômica presumida entre os participantes do mercado.

**32.** Conforme o art. 8º do CDC, os produtos e serviços colocados no mercado de consumo:

- (A) Podem acarretar riscos à saúde e segurança, bastando informação genérica no rótulo para afastar deveres.
- (B) Não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas.
- (C) Serão considerados seguros por presunção legal, independentemente de natureza e fruição.
- (D) Dispensam informações ao consumidor quando o risco for previsível.
- (E) Podem ser disponibilizados mesmo com risco anormal, desde que o consumidor assine termo de ciência.

**33.** Nos termos do art. 9º do CDC, o fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá:

- (A) Limitar-se a informar apenas por meio de cláusula contratual padronizada.
- (B) Comunicar a nocividade exclusivamente ao órgão público competente, dispensada informação ao consumidor.
- (C) Presumir que o consumidor conhece a periculosidade em razão de sua notoriedade.
- (D) Substituir o dever de informação por aviso interno destinado aos empregados.
- (E) Informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito de sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

**34.** Conforme o art. 12, §3º, do CDC, o fabricante, o produtor, o construtor e o importador só não serão responsabilizados quando provarem:

- (A) Que desconheciam o defeito, ainda que o produto seja defeituoso.
- (B) Que não houve contrato escrito com o consumidor.
- (C) Que não colocaram o produto no mercado, que, embora o tenham colocado, o defeito inexistia, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.
- (D) Que não obtiveram vantagem econômica na operação.
- (E) Que o produto foi adquirido de outro fornecedor integrante da cadeia.

**35.** Segundo o art. 4º, inciso V, do CDC, constitui instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo:

- (A) A substituição integral do Poder Judiciário por instâncias administrativas obrigatórias.
- (B) A imposição de tabelamento geral e permanente de preços no mercado de consumo.
- (C) A exclusão da participação de entidades privadas na defesa do consumidor.
- (D) A criação e o estímulo à criação de mecanismos eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, bem como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.
- (E) A eliminação de mecanismos de controle de qualidade, por serem ônus excessivo ao fornecedor.

## Direito Administrativo

36. Um Agente Administrativo, atuando na fiscalização de posturas municipais, verifica que um quiosque de alimentos está funcionando sem o devido alvará de funcionamento, documento obrigatório por lei. Diante da irregularidade e do risco à ordem urbana, o agente determina a interdição imediata do local e a apreensão das mercadorias. O proprietário do quiosque argumenta que a prefeitura não poderia fechar o estabelecimento sem antes obter uma ordem de um juiz. Com base no texto e nas regras do poder de polícia, assinale a alternativa que descreve corretamente a situação.

- (A) O proprietário tem razão, pois o princípio da legalidade impede que a Administração Pública tome medidas restritivas sem que haja uma sentença judicial transitada em julgado.
- (B) A interdição é um ato de polícia judiciária, uma vez que o funcionamento sem alvará configura crime ambiental e deve ser apurado exclusivamente pela Polícia Civil.
- (C) O agente agiu com base no fomento administrativo, que permite à prefeitura fechar estabelecimentos privados para estimular a abertura de novas empresas no setor público.
- (D) A medida de interdição é válida e fundamenta-se na autoexecutoriedade, que autoriza a Administração a executar suas decisões sem necessidade de autorização prévia do Judiciário.
- (E) O ato praticado é classificado como serviço público, pois o fechamento de quiosques irregulares é uma atividade positiva do Estado que traz lucro imediato para a coletividade.

37. No exercício de suas funções no PROCON-RJ, um Agente Administrativo deve observar as competências legais atribuídas à instituição para o correto suporte à gestão dos processos. De acordo com a Lei Estadual nº 5.738/2010, no que diz respeito às finalidades e competências do PROCON-RJ, indique a alternativa correta.

- (A) Compete ao PROCON-RJ solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor, bem como representar ao Ministério Público para adoção de medidas penais cabíveis.
- (B) O PROCON-RJ possui competência exclusiva para legislar sobre normas de consumo, sendo vedado solicitar o concurso de órgãos federais ou municipais para a fiscalização de pesos, medidas e segurança de produtos.
- (C) A atuação da autarquia limita-se ao atendimento individual, não possuindo o PROCON-RJ legitimidade para promover a defesa coletiva dos consumidores em juízo ou celebrar termos de ajustamento de conduta.
- (D) Por ser uma autarquia voltada à fiscalização, o PROCON-RJ está impedido de realizar mediações ou buscar soluções negociadas entre fornecedores e consumidores, devendo sempre aplicar sanções de forma direta.
- (E) A gestão dos recursos do Fundo Especial de Apoio ao Programa de Proteção ao Consumidor (FEPROCON) é de competência exclusiva da Secretaria de Fazenda, cabendo ao PROCON-RJ apenas a função de consulta.

38. A prefeitura de determinado município decide realizar uma grande campanha publicitária para informar a população sobre os novos horários de atendimento do PROCON local. No entanto, ao produzir os cartazes e vídeos, o Prefeito exige que sua fotografia apareça em destaque, acompanhada de uma frase que atribui exclusivamente à sua gestão a melhoria dos serviços prestados. Diante do regime jurídico dos princípios da Administração Pública, a conduta descrita fere diretamente o princípio da:

- (A) Legalidade, pois a lei proíbe que órgãos públicos realizem qualquer tipo de publicidade institucional, mesmo que tenha caráter educativo, informativo ou de orientação social.
- (B) Impessoalidade, que veda a promoção pessoal de agentes ou autoridades em publicidade de atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos.
- (C) Moralidade, que exige que o administrador público atue sempre com rapidez e produtividade, independentemente da utilização de símbolos ou imagens pessoais na propaganda.
- (D) Eficiência, pois a inclusão da imagem do governante em materiais de divulgação aumenta os custos da campanha sem trazer benefícios práticos ao atendimento do consumidor.
- (E) Publicidade, que obriga a Administração a divulgar o nome e a imagem dos governantes em todos os atos oficiais para que o povo saiba quem é o responsável pela obra.

**39.** No âmbito do processo administrativo sancionatório do PROCON, regido pela Lei Estadual nº 6.007/2011, uma empresa de varejo foi autuada por publicidade enganosa. Após a devida citação, a empresa deseja apresentar sua defesa e indicar as provas que pretende produzir para contestar a autuação. De acordo com as normas procedimentais da referida lei, marque a alternativa correta sobre o prazo e a forma de apresentação da defesa.

- (A) O autuado terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para oferecer sua defesa, devendo protocolá-la exclusivamente de forma presencial na sede do PROCON, sendo vedado o encaminhamento por via postal.
- (B) Caso a empresa tenha interesse em realizar um acordo com o consumidor, deverá aguardar a decisão final do processo, pois a Lei nº 6.007/2011 proíbe a apresentação de propostas de conciliação durante a fase de defesa.
- (C) Concluída a instrução processual, o autuado será intimado para apresentar suas alegações finais no prazo improrrogável de 15 (quinze) dias, independentemente de já as ter incluído na peça de defesa inicial.
- (D) A prova documental poderá ser apresentada a qualquer momento até o julgamento final, não sendo necessário que acompanhe a peça de defesa, mesmo que não haja impossibilidade material para sua juntada.
- (E) A defesa deverá ser apresentada no prazo de 15 (quinze) dias, oportunidade na qual o autuado deve juntar a prova documental e indicar precisamente as provas adicionais pretendidas, justificando sua pertinência.

---

**40.** Um Agente Administrativo do PROCON-RJ, durante o seu horário de expediente e no local de trabalho, é flagrado por seu superior utilizando o computador oficial da repartição e materiais de escritório do Estado para organizar a contabilidade de uma pequena empresa de eventos pertencente à sua família. Além disso, o servidor estava realizando atendimentos telefônicos de clientes particulares dessa empresa. Com base no Regulamento do Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado do Rio de Janeiro (Decreto nº 2.479/1979), assinale a alternativa correta.

- (A) O servidor agiu corretamente, pois o Estatuto permite o uso de bens do Estado para fins privados, desde que o funcionário não receba remuneração extra e o trabalho seja de natureza administrativa ou contábil.
- (B) A proibição de tratar de interesses particulares nos locais de trabalho aplica-se apenas aos ocupantes de cargos em comissão, sendo permitida aos funcionários de carreira de nível médio para fins de complementação de renda.
- (C) É proibido ao funcionário empregar material ou quaisquer bens do Estado em serviço particular, bem como dedicar-se, nos locais e horas de trabalho, ao trato de interesses de natureza particular.
- (D) O funcionário somente estaria cometendo uma infração se a empresa da sua família fosse uma concessionária de serviço público estadual, caso contrário, o uso de materiais de escritório é considerado conduta irrelevante.
- (E) A legislação estadual permite que o funcionário exerça atividades estranhas ao serviço no local de trabalho, desde que tenha autorização verbal de qualquer colega de repartição que possua mais tempo de exercício efetivo.

## Conhecimentos Específicos ao Cargo

41. No âmbito dos serviços oferecidos pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), é disponibilizado ao cidadão um certificado digital destinado à pessoa física, que corresponde à versão eletrônica do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF). Esse recurso possibilita a autenticação da identidade do titular em ambientes virtuais, o acesso a sistemas governamentais e privados, bem como a assinatura digital de documentos com validade jurídica, integridade e segurança criptográfica.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente a denominação desse certificado digital.

- (A) E-Notas.
- (B) E-CPF.
- (C) E-Ass.
- (D) E-Log.
- (E) E-Aut.

42. Conforme as normas e orientações constantes no *Manual de Redação Oficial da Presidência da República*, a primeira ocorrência de siglas ou acrônimos em atos normativos deve ser precedida pela grafia da denominação correspondente por extenso, apresentada de forma completa, seguida da sigla, mas separadas por sinal gráfico específico, a fim de assegurar clareza e padronização da comunicação administrativa.

Uma forma correta de apresentação da primeira ocorrência de siglas ou acrônimos determina que o nome por extenso e a respectiva sigla sejam separados por:

- (A) Reticências.
- (B) Aspas duplas.
- (C) Barra invertida.
- (D) Asterisco.
- (E) Travessão.

43. A padronização do emprego de siglas em documentos administrativos é medida essencial para assegurar clareza, uniformidade e compreensão imediata das informações no âmbito da comunicação oficial. As orientações de redação estabelecem critérios específicos quanto ao uso de letras maiúsculas ou minúsculas, considerando a quantidade de caracteres e a forma de pronúncia da sigla.

Com base nessas diretrizes, indique a alternativa correta.

- (A) Siglas com até três letras devem ser grafadas apenas com a inicial maiúscula e as demais minúsculas.
- (B) Siglas formadas por mais de três letras são sempre escritas exclusivamente em letras minúsculas.
- (C) Toda sigla deve ser registrada integralmente em letras maiúsculas, independentemente do tamanho ou da forma de leitura.
- (D) Siglas com mais de três letras, quando pronunciadas como uma palavra, devem ser escritas somente com a inicial maiúscula.
- (E) Siglas com leitura mista devem ser grafadas obrigatoriamente apenas com letras minúsculas.

44. A redação oficial exige padronização quanto ao emprego das formas de tratamento e ao endereçamento de autoridades, a fim de assegurar respeito institucional, uniformidade textual e observância ao protocolo administrativo.

Considerando essas orientações, no endereçamento de expediente oficial destinado a Ministro de Estado, deve-se empregar a seguinte forma:

- (A) Ao Senhor Ministro de Estado.
- (B) Ao Eminentíssimo Ministro.
- (C) Ao Ilustríssimo Senhor.
- (D) Ao Respeitável Ministro.
- (E) A Sua Excelência o Senhor.

45. No âmbito da gestão de documentos e arquivos, determinados termos técnicos são utilizados para classificar características físicas dos registros documentais.

Marque a alternativa que apresenta corretamente o significado de documento anopistógrafo.

- (A) Documento de guarda temporária, destinado à eliminação posterior.
- (B) Documento escrito ou impresso em somente um lado da folha.
- (C) Documento que possui autenticação sem reconhecimento formal de firma.
- (D) Documento redigido em idioma estrangeiro ou de difícil compreensão.
- (E) Documento organizado sem ordem lógica ou padronização estrutural.

46. A ética profissional orienta a conduta do trabalhador no exercício de suas atribuições, estabelecendo princípios de responsabilidade e respeito ao interesse coletivo. No âmbito da Administração, existem deveres a serem cumpridos, direitos assegurados e condutas expressamente proibidas, a fim de preservar a dignidade da profissão e evitar promoção pessoal indevida.

Com base nesses preceitos, assinale a alternativa correta.

- (A) Utilizar o cargo para divulgar amplamente suas qualidades pessoais e conquistas profissionais é prática recomendada para fortalecer a imagem institucional pública.
- (B) Exercer a profissão com zelo, diligência e honestidade, defendendo os interesses das instituições e da sociedade, sem comprometer a dignidade e a independência profissional, constitui dever do profissional.
- (C) Solicitar a publicação de conteúdos promocionais próprios na administração pública, destacando méritos individuais, é permitido quando o objetivo for ampliar a clientela.
- (D) Condicionar o exercício profissional a preferências religiosas, de sexo ou de nacionalidade é aceitável quando houver alinhamento com a cultura organizacional.
- (E) O profissional pode anunciar-se com excesso de títulos e qualificações para demonstrar superioridade técnica perante os demais colegas.

47. Dentro do escopo da higiene ocupacional, os riscos ambientais são classificados em categorias, como físicos, químicos e biológicos, conforme a natureza do agente e seus efeitos à saúde do trabalhador.

De acordo com essa classificação, indique a alternativa que apresenta um exemplo de risco físico.

- (A) Poeiras.
- (B) Fumos.
- (C) Gases.
- (D) Ruídos.
- (E) Fungos.

48. A higiene e a segurança do trabalho constituem áreas voltadas à prevenção de acidentes, doenças ocupacionais e danos materiais no ambiente laboral. Nesse contexto, risco ocupacional corresponde a qualquer condição ou situação capaz de provocar lesões, prejuízos ou agravos à saúde do trabalhador. Desse modo, podemos considerar que:

- (A) O risco ocupacional somente se caracteriza quando ocorre efetivamente um acidente de trabalho com afastamento do empregado.
- (B) A eliminação total dos riscos dispensa a adoção de medidas de controle, pois a responsabilidade passa a ser exclusivamente do trabalhador.
- (C) A segurança do trabalho limita-se ao fornecimento de equipamentos de proteção individual, não abrangendo ações educativas ou preventivas.
- (D) Situações de imprudência, desconhecimento de normas e ausência de cuidados não interferem na ocorrência de acidentes, pois os riscos decorrem apenas de fatores mecânicos.
- (E) A identificação e o gerenciamento de riscos consistem em procedimentos sistemáticos destinados a reconhecer, avaliar e reduzir ou eliminar condições que possam causar danos às pessoas ou ao patrimônio.

49. A Estatística é um ramo da Matemática Aplicada que reúne técnicas para coletar, organizar, analisar e interpretar dados, permitindo a tomada de decisões fundamentadas.

Em um órgão público com 480 servidores, o setor administrativo selecionou 120 servidores, de forma aleatória, para responder a um questionário sobre satisfação no trabalho.

Tendo por base o exposto, assinale a alternativa que identifica corretamente a população estatística dessa pesquisa.

- (A) Os 120 servidores que responderam ao questionário.
- (B) Apenas os servidores do setor administrativo.
- (C) O total de 480 servidores do órgão público.
- (D) Somente os servidores que manifestaram insatisfação.
- (E) O conjunto de respostas obtidas como ausentes no questionário.

50. Em um levantamento realizado pelo setor de pessoal de uma instituição pública, foram coletadas as seguintes informações dos servidores: estado civil, grau de instrução, número de dependentes, salário mensal e idade.

Tendo por base o exposto, marque a alternativa que apresenta apenas variáveis classificadas como quantitativas.

- (A) Estado civil, grau de instrução e idade.
- (B) Estado civil, número de dependentes e salário mensal.
- (C) Grau de instrução, estado civil e salário mensal.
- (D) Número de dependentes, salário mensal e idade.
- (E) Idade, grau de instrução e estado civil.

51. A Secretaria Municipal de Educação registrou o número de solicitações de material escolar recebidas durante uma semana:

Segunda: 15 solicitações

Terça: 22 solicitações

Quarta: 15 solicitações

Quinta: 18 solicitações

Sexta: 15 solicitações

Assim, podemos afirmar que a moda do número de solicitações diárias é:

- (A) 15 solicitações.
- (B) 17 solicitações.
- (C) 18 solicitações.
- (D) 22 solicitações.
- (E) 25 solicitações.

52. A Secretaria Municipal de Saúde está avaliando a evolução do número de consultas de pré-natal realizadas em três Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município. Em comparação ao trimestre anterior, registrou-se o seguinte aumento no número de consultas:

UBS Centro: 3 consultas

UBS Jardim Esperança: 8 consultas

UBS Litoral: 9 consultas

Para sintetizar esse crescimento, o gestor decidiu utilizar a média geométrica, apropriada para a análise de variações multiplicativas entre valores positivos.

Tendo por base os dados apresentados, assinale a alternativa que corresponde à média geométrica dos valores 3, 8 e 9.

- (A) 4.
- (B) 5.
- (C) 6.
- (D) 9.
- (E) 12.

**53.** No contexto organizacional, a adequada gestão de pessoas contribui para o alinhamento entre resultados institucionais e desempenho dos colaboradores.

Com base nas noções de Administração de Recursos Humanos (ARH), identifique a alternativa que apresenta corretamente uma característica ou prática compatível com os objetivos e funções dessa área.

- (A) Centralizar decisões exclusivamente financeiras, restringindo a participação dos colaboradores nos processos internos e desconsiderando ações de desenvolvimento profissional.
- (B) Priorizar apenas a contratação de mão de obra temporária, evitando a adoção de políticas estruturadas de cargos, salários ou avaliações de desempenho.
- (C) Aplicar um conjunto integrado de habilidades, métodos, políticas, técnicas e práticas voltadas à administração dos comportamentos internos e ao aproveitamento do capital humano.
- (D) Substituir programas de treinamento por controles disciplinares rígidos, com foco exclusivo na redução de custos operacionais imediatos.
- (E) Limitar a atuação da área de pessoal ao registro documental e ao cumprimento de rotinas burocráticas, sem interferência na motivação ou no desempenho dos trabalhadores.

**54.** No ambiente organizacional, ações de capacitação são utilizadas para aprimorar o desempenho dos servidores e alinhar competências às demandas do trabalho. Com base nas noções de treinamento de pessoal, assinale a alternativa que descreve corretamente o conceito e a finalidade do treinamento.

- (A) É o conjunto de medidas punitivas aplicado aos empregados com baixo rendimento, com foco exclusivo no controle disciplinar e na padronização de condutas.
- (B) Corresponde ao processo de educação profissional, promovido pela organização, composto por atividades técnicas que favorecem a aprendizagem de novas respostas e a adaptação do trabalhador às funções ou tarefas do cargo atual ou futuro.
- (C) É a atividade restrita ao repasse informal de orientações operacionais, sem planejamento prévio ou utilização de métodos pedagógicos.
- (D) Representa o procedimento administrativo destinado apenas ao registro de certificados e comprovações legais, sem relação direta com o desempenho do servidor.
- (E) É a ação voltada exclusivamente ao ingresso de novos empregados, limitada à apresentação das normas internas e desvinculada das necessidades da instituição.

**55.** A metodologia de Donald Kirkpatrick estabelece uma estrutura sequencial para mensurar a efetividade de programas de capacitação nas organizações. Considerando os pressupostos dessa metodologia, analise as condições necessárias para que ocorra mudança de comportamento no Nível 3 de avaliação de treinamento. Indique a alternativa correta.

- (A) O clima organizacional adequado, proporcionado pela chefia imediata, representa uma das condições necessárias para que a mudança de comportamento se concretize.
- (B) A postura positiva em relação à mudança desejada dispensa a necessidade de que o ambiente de trabalho apresente clima favorável à aplicação do aprendizado.
- (C) O programa de treinamento é capaz de atender isoladamente todas as condições necessárias para a mudança de comportamento, sem depender de fatores externos à capacitação.
- (D) O conhecimento sobre o que mudar e como mudar, adquirido no treinamento, é condição suficiente para garantir a mudança de comportamento do participante.
- (E) A mudança de comportamento independe da vontade do treinando, bastando que ele tenha adquirido conhecimentos e habilidades adequadas no programa de capacitação.

**56.** Na área da gestão de pessoas, as organizações adotam mecanismos para oferecer condições que reduzam preocupações dos trabalhadores e contribuam para sua satisfação no trabalho.

Tendo por base as noções de benefícios e serviços sociais, marque o item que apresenta corretamente a classificação e exemplos compatíveis com essa prática administrativa.

- (A) Benefícios sociais correspondem apenas a aumentos salariais concedidos por mérito individual, sem incluir facilidades, convênios ou serviços oferecidos pela organização.
- (B) Benefícios sociais restringem-se a ações recreativas esporádicas, desvinculadas de qualquer política organizacional ou planejamento.
- (C) Benefícios sociais são vantagens oferecidas exclusivamente por determinação judicial, inexistindo concessões por iniciativa da própria empresa.
- (D) Benefícios sociais compreendem facilidades, convênios, vantagens e serviços concedidos aos empregados, podendo ser classificados em legais, como férias, 13º salário e hora extra, e espontâneos, como gratificações e empréstimos.
- (E) Benefícios sociais consistem unicamente em treinamentos técnicos obrigatórios, voltados à qualificação profissional, sem relação com a redução de encargos pessoais do trabalhador.

**57.** A gestão eficiente dos fluxos de produtos e serviços nas organizações requer o entendimento adequado das estruturas e processos que compõem a cadeia de suprimento. Considerando os conceitos relacionados à logística e suas classificações, assinale a alternativa correta.

- (A) O transporte, o controle de estoques e o processamento de pedidos são classificados como atividades de apoio, pois contribuem para a eficiência do atendimento ao cliente.
- (B) A cadeia de suprimento constitui uma rede de organizações interligadas unidirecionalmente, desde o fornecedor inicial até o consumidor final.
- (C) As atividades primárias da logística empresarial incluem a armazenagem, o suprimento e o atendimento telefônico ao cliente, por serem determinantes para a obtenção dos objetivos de custo total.
- (D) A cadeia de suprimento compreende exclusivamente os processos internos da organização, excluindo as ligações com fornecedores e distribuidores externos.
- (E) A estocagem, a movimentação de materiais e o planejamento e programação da produção são classificados como atividades secundárias que auxiliam na eficiência das atividades primárias.

**58.** Na administração de materiais, o planejamento do suprimento influencia o fluxo de produtos e a eficiência das operações logísticas da organização.

Tendo por base as noções relativas à atividade de aquisição, marque o item que informa corretamente uma atribuição compatível com essa função.

- (A) Tornar o produto disponível ao sistema logístico por meio da definição de fontes de abastecimento, quantidades, programação das aquisições e escolha do método de compra.
- (B) Substituir a função logística por procedimentos contábeis destinados ao registro patrimonial dos bens adquiridos.
- (C) Executar atividades voltadas somente à distribuição dos produtos acabados aos clientes finais, sem relação com o suprimento.
- (D) Conduzir ações de capacitação de servidores para o uso racional de materiais, restringindo-se a atividades educativas desvinculadas do fluxo logístico.
- (E) Determinar políticas de remuneração e benefícios dos fornecedores, priorizando aspectos trabalhistas.

**59.** A definição da estratégia de armazenagem nas organizações envolve a análise de diversos fatores que influenciam a decisão entre centralizar ou descentralizar os estoques. Considerando os aspectos que orientam essa decisão, assinale a alternativa correta.

- (A) A descentralização de estoques é indicada quando os produtos apresentam alto valor agregado e linhas de produção diversificadas.
- (B) Pequenas e médias empresas sempre necessitam de múltiplos centros de distribuição para atender adequadamente seus clientes.
- (C) A opção pela descentralização mostra-se apropriada quando os produtos possuem baixo valor agregado, linhas de produção limitadas, muitos substitutos e o nível de serviço requerido é incompatível com o sistema de transporte disponível.
- (D) Grandes distribuidores, atacadistas e varejistas devem optar pela centralização de estoques para reduzir custos operacionais.
- (E) A descentralização é recomendada exclusivamente para produtos sem substitutos no mercado e com linhas de produção extensas.

**60.** A organização física dos depósitos interfere diretamente na eficiência das operações de recebimento, estocagem e expedição de materiais.

Tendo por base as noções de armazenagem de materiais, marque o item que informa corretamente um critério técnico a ser considerado na definição do layout do depósito.

- (A) Estruturar o espaço considerando fatores como tipo de material, iluminação adequada, disponibilidade de área, segurança, possibilidade de ampliação futura e facilidade de movimentação, mantendo itens leves em níveis superiores e pesados próximos ao piso.
- (B) Concentrar a organização do depósito somente em controles administrativos e registros de entrada e saída, sem interferência na disposição física dos equipamentos.
- (C) Definir o arranjo físico apenas com base em preferências estéticas, sem relação com características dos materiais ou segurança das operações.
- (D) Manter os equipamentos estáticos muito próximos entre si para ampliar a capacidade de estocagem, ainda que isso dificulte circulação e manuseio.
- (E) Priorizar a disposição aleatória dos itens, independentemente do peso ou frequência de movimentação, com foco exclusivo na ocupação total do espaço disponível.

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para o respectivo **caderno de texto definitivo**, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos. O texto deverá conter a extensão mínima de **30 (trinta)** linhas, e máxima de **40 (quarenta)** linhas.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **40 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito no **caderno de texto definitivo**.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada em material transparente.
- Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- O **caderno de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva.
- A prova discursiva será em Questão Aberta, 01 (uma) questão, e consistirá na elaboração de texto argumentativo, com base em um caso prático formulado pela Banca Examinadora, abordando os mais diversos temas de acordo com o conteúdo programático constante no Edital, cumulados ou não.

### QUESTÃO:

Com base exclusiva na legislação seca (Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 14.181/2021; Decreto nº 7.962/2013; Decreto nº 11.034/2022; Decreto nº 2.181/1997), analise a situação hipotética abaixo e responda de forma fundamentada.

# TAYLOR SWIFT THE ERAS TOUR

with special guest  
**Sabrina Carpenter**

## LATIN AMERICA 2023



**24/08** Mexico City, Mexico  
Foro Sol

**25/08** Mexico City, Mexico  
Foro Sol

**26/08** Mexico City, Mexico  
Foro Sol

**09/11** Buenos Aires, Argentina  
Estadio River Plate

**10/11** Buenos Aires, Argentina  
Estadio River Plate

**18/11** Rio de Janeiro, Brazil  
Estádio Nilton Santos - Engenhão

**25/11** São Paulo, Brazil  
Allianz Parque

**26/11** São Paulo, Brazil  
Allianz Parque

additional international dates will be announced soon  
visit [taylorswift.com/tour](https://taylorswift.com/tour) for more info

TAYLOR SWIFT  
TOURING

Um consumidor adquiriu ingresso digital para show internacional por meio de plataforma digital de intermediação, comprando o ingresso de terceiro. Para efetivar a compra, utilizou cartão de crédito de titularidade de terceiro. Além disso, adquiriu passagens aéreas exclusivamente para deslocar-se à cidade do Rio de Janeiro com a finalidade de assistir ao evento.

Dias antes do show, a produtora brasileira anunciou o cancelamento do evento, em razão de rompimento unilateral do contrato com o artista estrangeiro, após a morte de uma fã que passou mal enquanto aguardava na fila de acesso ao estádio.

Diante desse contexto, redija texto argumentativo abordando, obrigatoriamente:

- I. A caracterização da relação de consumo e a identificação dos fornecedores envolvidos (produtora, plataforma digital, vendedor intermediado e eventual instituição financeira).
- II. A condição de consumidor final, mesmo com a utilização de cartão de crédito de terceiro.
- III. A aplicação dos direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º do CDC.
- IV. A responsabilidade pelo fato ou por vício do serviço, bem como a eventual responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de fornecimento.
- V. O direito à restituição de valores pagos pelo ingresso e a possibilidade de reparação por eventuais danos materiais, incluindo as passagens aéreas adquiridas exclusivamente para o evento.
- VI. A incidência das normas específicas sobre comércio eletrônico (Decreto nº 7.962/2013) e atendimento ao consumidor (Decreto nº 11.034/2022).
- VII. As vias administrativas e judiciais disponíveis ao consumidor no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e da defesa do consumidor em juízo.

O candidato deverá demonstrar:

- Compreensão integral da situação-problema;
- Progressão temática organizada e coerente;
- Domínio dos conceitos legais centrais e sua inter-relação;
- Capacidade de fundamentação exclusivamente em dispositivos legais;
- Análise crítica quanto à responsabilidade dos fornecedores na economia digital.

Extensão obrigatória: mínimo de 30 e máximo de 40 linhas.

## RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	