

CADERNO DE PROVA

D3 | Fiscal de Relação de Consumo

Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para a realização da prova, você receberá um **caderno de prova**, um **cartão-resposta** contendo seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura e uma **folha de resposta**, identificada com código alfanumérico.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo, a folha de resposta e o cartão-resposta, este último devidamente preenchido e assinado.



30 de agosto



14 às 19h30



100 questões



5h30 de duração*

Preencha abaixo o seu nome completo de forma legível (não abrevie o primeiro e o último nomes)

nº de ordem

Observações

Para prestar a Prova, o candidato receberá um **caderno de prova**, uma **folha de resposta** e um **cartão-resposta**, sendo responsável pela conferência dos dados impressos no seu cartão-resposta, pela verificação da correspondência do seu caderno de prova com o cartão-resposta e pela transcrição correta das letras correspondentes às respostas que julgar corretas.

A existência de qualquer irregularidade no caderno de questões, na folha de resposta ou no cartão-resposta deve ser comunicada imediatamente ao Fiscal de Sala. A Coordenação do certame envidará todos os esforços para a rápida substituição dos materiais com defeito. Na impossibilidade da substituição do caderno de prova, o fiscal de sala fará a leitura correta do item impresso com incorreção ou o copiará para que todos anotem. O tempo gasto para a substituição ou correção dos materiais será acrescido ao tempo de duração da prova.

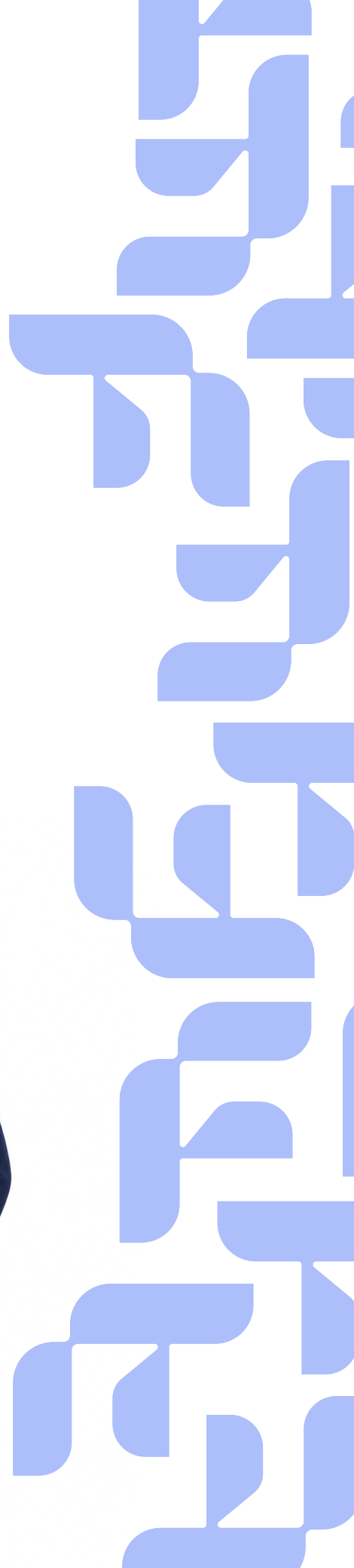
O candidato deverá marcar suas respostas tanto na folha de resposta quanto no cartão-resposta utilizando caneta esferográfica feita de material transparente, de tinta azul ou preta, seguindo as instruções nele contidas.

As provas serão corrigidas exclusivamente com base nas marcações da folha de resposta e do cartão-resposta, sendo desconsideradas quaisquer anotações realizadas no caderno de questões.

O caderno de prova não será disponibilizado ao candidato e será descartado após o término do período recursal.

O preenchimento da folha de resposta e do cartão-resposta é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas no Edital e no cartão-resposta que não será substituído por erro do candidato.

O preenchimento da folha de resposta e do cartão-resposta é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções contidas no Edital, no caderno de prova e no cartão-resposta, não havendo substituição da folha de resposta e do cartão-resposta por erro do candidato.



Língua Portuguesa

10 questões

1. Analise o texto de Lei nº 2960 abaixo:

LEI Nº 2960

(Vide Decreto nº 5256/1995)

DISPÕE SOBRE O REGIME JURÍDICO ÚNICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, DAS AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

[...]

CAPÍTULO III

DAS FÉRIAS

Art. 80 - O servidor terá direito de usufruir 30 (trinta) dias consecutivos de férias anualmente, de acordo com a escala organizada pelo superior hierárquico a que estiver subordinado e comunicado ao órgão competente.

§ 1º - Somente depois do primeiro ano de exercício no cargo público o servidor adquirirá direito a férias.

§ 2º - Não terá direito a férias o servidor que, durante o período aquisitivo, permanecer em gozo de licença para tratar de interesse particular ou tiver mais de 15 (quinze) faltas injustificadas.

§ 3º - É vedado levar à conta de férias qualquer falta ao serviço.

§ 4º - Independentemente de solicitação, será pago ao servidor, por ocasião das férias, um adicional correspondente a 1/3 (um terço) da remuneração do período das férias.

§ 5º - É facultado ao servidor converter dez dias do período de férias em abono pecuniário, correspondente a um terço da remuneração que lhe seria devida. (Redação acrescida pela Lei nº 3898/2003)

§ 6º - Sobre o abono pecuniário incidirá o adicional referido no § 4º deste artigo. (Redação acrescida pela Lei nº 3898/2003)

Art. 81 - É proibida a acumulação de férias, salvo por absoluta necessidade do serviço e pelo período máximo de 02 (dois) anos.

Parágrafo Único. Somente serão consideradas como não gozadas, por absoluta necessidade do serviço, as férias que o servidor deixar de gozar mediante decisão escrita da autoridade competente, exarada em processo e dentro do exercício a que correspondem.

Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/estatuto-do-servidor-funcionario-publico-itajai-sc>. [adaptado].

Acesso em: 05 jun. 2026.

Assinale a alternativa **correta** com base na Lei nº 2960.

- a. ☒ O termo sublinhado gozadas no contexto jurídico-constitucional significa usufruídas, desfrutadas ou exercidas plenamente.
- b. ☐ O trecho sublinhado converter dez dias do período de férias em abono pecuniário significa que o servidor poderá requerer mais 10 dias de férias.
- c. ☐ A expressão sublinhada superior hierárquico refere-se ao chefe ou à autoridade que ocupa um cargo de igual posto dentro da estrutura de comando da instituição.
- d. ☐ O servidor terá direito de usufruir 30 (trinta) dias consecutivos de férias anualmente durante o primeiro ano de exercício no cargo público.
- e. ☐ O disposto sublinhado É vedado levar à conta de férias qualquer falta ao serviço regulamenta que as faltas serão descontadas das férias.

2. Analise o texto abaixo:

Hino

Bem-vindo à terra do sol e mar
Das praias e belas sereias
Da brisa suave e fagueira
Que envolvem as brancas areias.

Bem-vindo à terra feliz
Dos sonhos e lindas canções
dos rios e das ruas floridas
Que encantam os seus corações.

Povo hospitaleiro, amigo sincero e leal
Jamais em todo o Brasil
Você terá visto outro igual.

Deste imenso País
Do Oiapoque ao Chuí
Conheça uma alegre cidade
Visite nossa ITAJAÍ.

Disponível em: <https://itajai.sc.gov.br/a/12>. Acesso em: 05 jun. 2026.

Assinale a alternativa **correta** com base no texto e na norma padrão da Língua Portuguesa.

- ☐ As palavras “País”, “Chuí” e “Itajaí” são acentuados por regras de acentuação gráfica distintas.
- ☒ As duas ocorrências de crase são decorrentes de o termo “Bem-vindo” exigir complemento e a palavra “terra” estar determinada.
- ☐ O adjetivo “fagueira” pode ser substituído por “faceira” sem alteração de sentido.
- ☐ O termo “Bem-vindo” é formado por aglutinação em que o advérbio “bem” se une ao adjetivo “vindo” para formar uma nova palavra que possui um significado único.
- ☐ Em “Visite nossa Itajaí”, o verbo é transitivo indireto e o complemento, objeto indireto.

3. Analise a imagem abaixo:



Disponível em: <https://www.facebook.com/zepensanu/>. Acesso em: 05 jun. 2026.

Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e falsas (F) com base na imagem.

- ☐ A mensagem principal é transmitida por meio de linguagem não verbal.
- ☐ O texto apresenta uma contradição que atua na quebra da lógica textual.
- ☐ O adjetivo “presos” refere-se ao substantivo “telefones” em sentido denotativo.
- ☐ O período é formado por duas orações, uma subordinada e outra principal.
- ☐ As formas verbais “eram” e “éramos” são conjugações do verbo “ser” no pretérito imperfeito do indicativo, 1ª e 3ª pessoa do plural, respectivamente.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- ☐ V • V • V • V • F
- ☐ V • F • F • V • V
- ☐ F • V • F • F • F
- ☒ F • F • V • V • V
- ☐ F • F • V • F • V

4. Numere a ordem dos parágrafos, de modo que a sequência assegure a progressão textual entre eles.

- () Preservar o meio ambiente, desse modo, não é apenas uma tarefa dos governos e das organizações internacionais. Cada indivíduo tem um papel fundamental a desempenhar nessa missão. A conscientização sobre a importância da preservação do meio ambiente é o primeiro passo. Pequenas ações diárias podem fazer a diferença e contribuir para um futuro mais verde e saudável.
- () Uma das ações mais eficazes de preservar o meio ambiente é reduzir o consumo excessivo e adotar um estilo de vida mais sustentável. Isso significa optar por produtos e serviços que tenham menor impacto ambiental, como fontes de energia renovável, transporte público, produtos reciclados e orgânicos. Além disso, é fundamental adotar práticas de reciclagem, reutilização e compostagem, minimizando assim o desperdício e a quantidade de resíduos que vão parar em aterros sanitários.
- () A preservação do meio ambiente é uma questão urgente e essencial para garantir um futuro sustentável para as próximas gerações. Nosso planeta enfrenta desafios ambientais cada vez mais sérios, como o aquecimento global, a perda de biodiversidade, a poluição do ar e da água, entre outros. É responsabilidade de todos nós adotar medidas concretas para minimizar esses problemas e proteger os recursos naturais que sustentam a vida.

Disponível em: <https://cestosdelixoelixeiras.com.br/blog-lixeiras/preservacao-do-meio-ambiente> [Adaptado]. Acesso em: 05 jun. 2026.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ 1 • 3 • 2
- b. ☐ 2 • 1 • 3
- c. ☒ 2 • 3 • 1
- d. ☐ 3 • 1 • 2
- e. ☐ 3 • 2 • 1

5. Analise a imagem abaixo:



Disponível em: <https://tirasdidaticas.wordpress.com/2019/12/09/auto-e-alto/> [adaptado]. Acesso em: 05 jun. 2026.

Assinale a alternativa que apresenta a grafia **correta** das palavras ou das expressões correspondentes aos quadrinhos em branco na sequência do diálogo.

- a. ☐ altofalante • altos da literatura • auto • auto-limpante
- b. ☐ autofalante • autos-da-literatura • alto • auto limpante
- c. ☐ alto-falante • altos da literatura • alto • auto-limpante
- d. ☒ alto-falante • autos da literatura • alto • autolimpante
- e. ☐ auto-falante • autos-da-literatura • auto • altolimpante

6. Na linguagem escrita, o paralelismo consiste em apresentar ideias similares numa forma gramatical idêntica. Incorre-se em erro ao conferir forma não paralela a elementos paralelos.

Com base no exposto, assinale a alternativa que indica o uso **correto** do paralelismo.

- a. ☐ O Prefeito visitou São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e o Presidente da República.
- b. ☐ O Plano de Governo Municipal apresentado tem mais de duzentas páginas e muita viabilidade.
- c. ☐ A Comissão de Sindicância não só tem obrigação de apurar os desvios orçamentários como também a de punir os responsáveis.
- d. ☐ O recém-empossado Procurador do município é jurista reconhecido, e que tem ampla formação na área do direito.
- e. ☒ Pelo ofício circular, recomendou-se às Secretarias Municipais economizar energia e elaborar planos para redução de despesas.

7. Analise o texto abaixo:

..... comunicar que a partir da data do envio e-mail a valer as regras para solicitação de material de expediente. normas visam reduzir desperdícios de insumo em setores e estão alinhadas ao Plano de Sustentabilidade da Instituição., também, encaminhamos as Diretrizes e Metas da atual gestão.

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. ☐ Vimos • deste • passam • anexas • Estas • bastante • muito • Em anexo
- b. ☒ Vimos • deste • passam • anexas • Essas • bastantes • muito • Em anexo
- c. ☐ Vimos • desse • passa • anexa • Essas • bastantes • muitas • Em anexo
- d. ☐ Viemos • desse • passam • anexas • Essas • bastantes • muito • Anexo
- e. ☐ Viemos • deste • passa • anexa • Estas • bastante • muitas • Anexo

8. A Redação Oficial é caracterizada pela objetividade, impessoalidade, linguagem padrão culta, formalidade, padronização, clareza e concisão.

Analise o trecho abaixo:

Venho por meio deste informar que a egrégia Prefeitura Municipal de Cidadópolis está destinando recursos do orçamento anual da Lei Orçamentária Anual com a intenção de destinar esses recursos para ações que possam prevenir calamidades públicas que causam tanto sofrimento aos cidadãos.

Assinale a alternativa em que a reescrita do trecho descrito atenda **corretamente** a esses aspectos.

- a. ☐ A Prefeitura Municipal de Cidadópolis destina recursos para prevenção de calamidades.
- b. ☐ Cumpre-me informar que a egrégia Prefeitura Municipal de Cidadópolis por ora destina recursos da Lei Orçamentária Anual para ações que previam calamidades públicas.
- c. ☐ Informamos que a egrégia Prefeitura destina recursos do orçamento da Lei Orçamentária Anual para ações que possam prevenir calamidades públicas aos cidadãos.
- d. ☒ Informa-se que Prefeitura Municipal de Cidadópolis destina recursos da Lei Orçamentária Anual para ações de prevenção de calamidades públicas.
- e. ☐ Informo que Prefeitura Municipal de Cidadópolis destina recursos do orçamento da Lei Orçamentária Anual para ações de prevenção de calamidades públicas que causam tanto sofrimento aos cidadãos.

9. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o documento que assevera informação que consta de assentamentos públicos. Expedido por autoridade competente, a requerimento do interessado, solicitado ou requerido 'ex officio' por autoridade administrativa ou judicial e destinado a fazer certa a existência de registro em livro, processo ou documento qualquer em poder do expedidor, referente a determinado ato ou fato, ou a dar por certa a existência de tal registro. Pode ser apresentado em forma de cópia de um escrito original, feita por quem é de direito, ou em forma de reconto, através do qual é confirmado o que está escrito nesse original.

- a. ☐ Ata
- b. ☒ Certidão
- c. ☐ Requerimento
- d. ☐ Atestado
- e. ☐ Portaria

10. Veja a imagem abaixo:



Analise as afirmativas abaixo com base na imagem.

1. O enunciado apresenta ambiguidade.
2. O texto apresenta erro de concordância nominal, uma vez que “entrada” é um substantivo feminino acompanhado do artigo feminino “a” e exige a concordância com o adjetivo “proibida”.
3. O termo “proibido” é invariável porque está subentendido “É proibido”.
4. O adjetivo “estranhas” concorda em gênero, número e grau com o substantivo “pessoas”.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☒ São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- e. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.

História e Geografia do Município 8 questões

11. A formação histórica de Itajaí, no período colonial, relaciona-se à ocupação do litoral catarinense por grupos de origem portuguesa.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** o grupo associado às primeiras formas estáveis de povoamento na região da foz do rio Itajaí-Açu.

- a. ☐ Tropeiros paulistas, responsáveis pela implantação do primeiro porto colonial catarinense na desembocadura do rio Itajaí-Açu.
- b. ☐ Imigrantes eslavos, atraídos pela mineração aurífera no litoral de Santa Catarina durante o século XVIII.
- c. ☒ Açorianos, oriundos das ilhas portuguesas do Atlântico, que participaram da ocupação litorânea catarinense a partir do século XVIII.
- d. ☐ Imigrantes alemães, vindos principalmente de Hamburgo, que fundaram o primeiro núcleo urbano da foz do rio Itajaí-Açu no período colonial.
- e. ☐ Colonos italianos do Vêneto, que se estabeleceram no Vale do Itajaí ainda no século XVII e deram origem ao povoamento inicial do município.

12. Considerando a localização territorial de Itajaí no litoral norte de Santa Catarina, assinale a alternativa que apresenta **corretamente** seus limites municipais.

- a. ☐ Limita-se ao norte com Penha; ao sul com Itapema; a leste com o Oceano Atlântico; e a oeste com Blumenau.
- b. ☐ Limita-se ao norte com Barra Velha; ao sul com Porto Belo; a leste com o Oceano Atlântico; e a oeste com Indaial.
- c. ☐ Limita-se ao norte com São Francisco do Sul; ao sul com Bombinhas; a leste com o Oceano Atlântico; e a oeste com Brusque.
- d. ☐ Limita-se ao norte com Balneário Piçarras; ao sul com Camboriú; a leste com o Oceano Atlântico; e a oeste com Rio do Sul.
- e. ☒ Limita-se ao norte com Navegantes; ao sul com Balneário Camboriú e Camboriú; a leste com o Oceano Atlântico; e a oeste com Ilhota e Gaspar.

13. O complexo portuário de Itajaí tem papel expressivo na dinâmica econômica do município e no comércio exterior brasileiro.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** uma característica marcante dessa atividade portuária.

- a. ☒ Destaca-se pela movimentação de cargas containerizadas e pela exportação de produtos frigorificados, especialmente carnes congeladas.
- b. ☐ Concentra sua operação principal na exportação de minério de ferro e carvão mineral em grandes volumes de graneis sólidos.
- c. ☐ Tem como especialização predominante o embarque de petróleo bruto e derivados por meio de terminais marítimos *offshore*.
- d. ☐ Atua principalmente como terminal fluvial de passageiros, com ligação regular entre cidades do Vale do Itajaí.
- e. ☐ Caracteriza-se como porto dedicado à movimentação de grãos a granel, com predominância absoluta da soja sobre as demais cargas.

14. Itajaí é nacionalmente reconhecida por sua relação com a atividade pesqueira industrial e com a cadeia produtiva do pescado.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** esse reconhecimento e sua justificativa geral.

- a. ☐ É reconhecida como Capital da Pesca Artesanal, por manter exclusivamente técnicas tradicionais açorianas como base da produção local.
- b. ☐ É reconhecida como Capital Catarinense do Camarão, por liderar a carcinicultura em cativo no litoral sul-brasileiro.
- c. ☐ É reconhecida como Capital Nacional dos Recursos Hídricos, por sediar o principal órgão federal de gestão das águas costeiras do país.
- d. ☒ É reconhecida como Capital Nacional da Pesca, em razão da relevância de sua frota, de sua estrutura industrial e da participação do município na cadeia produtiva nacional do pescado.
- e. ☐ É reconhecida como Capital Nacional da Aquicultura, por concentrar a maior produção brasileira de peixes cultivados em viveiros continentais.

15. No âmbito da organização político-administrativa municipal, a estrutura dos poderes locais observa a Constituição Federal e a Lei Orgânica do Município.

Assinale a alternativa **correta** em relação ao tema.

- a. ☐ O município possui Poder Executivo, Poder Legislativo e Poder Judiciário próprios, todos eleitos diretamente pela população local.
- b. ☐ O Poder Legislativo municipal é exercido pelo Governo do Estado, cabendo à Câmara Municipal apenas funções consultivas.
- c. ☐ O Tribunal de Contas Municipal constitui o terceiro poder local, ao lado da Prefeitura e da Câmara de Vereadores.
- d. ☐ O Ministério Público Municipal integra o Poder Executivo local e substitui a Câmara de Vereadores nas funções de fiscalização.
- e. ☒ O Poder Executivo municipal é exercido pelo Prefeito, e o Poder Legislativo, pela Câmara Municipal de Vereadores, não havendo Poder Judiciário próprio do município.

16. A economia de Itajaí apresenta forte relação com atividades logísticas, portuárias, pesqueiras e de comércio exterior.

Considerando esse contexto, assinale a alternativa **correta** sobre a posição econômica do município em Santa Catarina.

- a. ☐ Itajaí possui sua economia baseada majoritariamente na mineração de carvão, atividade que a coloca como principal polo carbonífero catarinense.
- b. ☐ Itajaí lidera a produção têxtil estadual, superando os municípios tradicionalmente associados ao setor no Vale do Itajaí.
- c. ☒ Itajaí figura entre os maiores Produtos Internos Brutos municipais de Santa Catarina, com destaque para os efeitos econômicos do porto, da logística, da pesca e do comércio exterior.
- d. ☐ Itajaí apresenta como principal base econômica a agropecuária extensiva de grãos, responsável pela maior parte de seu PIB municipal.
- e. ☐ Itajaí destaca-se principalmente como polo de tecnologia da informação, sendo esse setor o fator exclusivo de sua posição econômica no estado.

17. O planejamento territorial urbano de municípios com mais de vinte mil habitantes é disciplinado pelo Estatuto da Cidade.

No contexto municipal, assinale a alternativa que identifica **corretamente** o principal instrumento de ordenamento urbano e sua função.

- a. ☒ O Plano Diretor Municipal, que orienta o ordenamento territorial, o uso e a ocupação do solo, e as diretrizes de desenvolvimento urbano sustentável.
- b. ☐ O Plano Estadual de Zoneamento Urbano, aprovado pelo Governo do Estado e aplicado diretamente aos bairros municipais.
- c. ☐ O Código Penal Urbano, que define crimes de uso irregular do solo e substitui a legislação urbanística local.
- d. ☐ O Plano Federal de Obras Municipais, elaborado pela União para determinar a expansão urbana de cada município.
- e. ☐ O Regimento Interno da Prefeitura, que estabelece as regras de parcelamento do solo e substitui o Plano Diretor.

18. Itajaí ganhou projeção internacional ao sediar etapas de uma importante competição náutica oceânica, com impactos turísticos, culturais e econômicos para o município.

Assinale a alternativa **correta** em relação ao tema.

- a. ☐ A Copa América de Vela, competição disputada em circuitos fechados de baía, transferiu sua sede permanente para Itajaí desde 2012.
- b. ☐ O Rally Dakar Náutico, prova de embarcações costeiras organizada anualmente no litoral catarinense, tem largada oficial em Itajaí.
- c. ☐ O Campeonato Mundial de Motonáutica de Água Doce ocorre no rio Itajaí-Açu e substituiu os eventos internacionais de vela oceânica.
- d. ☐ A Regata Brasileira de Cabotagem Escolar, organizada por instituições de ensino, é o principal evento náutico internacional sediado pelo município.
- e. ☒ The Ocean Race, regata oceânica de volta ao mundo, teve Itajaí como cidade-sede de etapa, atraindo equipes internacionais e fortalecendo o turismo náutico.

Raciocínio Lógico/ Análise de Dados

7 questões

19. Em uma autarquia municipal, o Índice de Atendimento (IA) e o Índice de Reclamações (IR) no Ano 1 eram, respectivamente, 100 e 150.

- Do Ano 1 para o Ano 2, o IA aumentou 30% e o IR caiu 10%.
- Do Ano 2 para o Ano 3, o IA recuou 20% e o IR subiu 30%.

Comparando o Ano 3 com o Ano 1, é **correto** afirmar que:

- a. ☐ O IA diminuiu 4%, o IR aumentou 17% e a razão IA/IR aumentou.
- b. ☐ O IA aumentou 4%, o IR aumentou 17% e a razão IA/IR aumentou.
- c. ☒ O IA aumentou 4%, o IR aumentou 17% e a razão IA/IR diminuiu.
- d. ☐ O IA aumentou 4%, o IR diminuiu 17% e a razão IA/IR permaneceu constante.
- e. ☐ O IA e o IR retornaram aos valores do Ano 1 e a razão IA/IR não se alterou.

20. Para reduzir a fila de exames, um município avalia dois mutirões:

- **Cenário X:** custo de R\$ 100.000,00 mais R\$ 5,00 por exame que exceder 4.000 unidades; atende 5.000 exames no total.
- **Cenário Y:** custo fixo de R\$ 120.000,00, com desconto de 10% sobre esse custo fixo se a meta de 5.000 exames for superada; atende 6.000 exames no total.

Considerando exclusivamente o critério de menor custo médio por exame, o gestor deve escolher o:

- a. ☒ Cenário Y, cujo custo médio é de R\$ 18,00.
- b. ☐ Cenário X, cujo custo médio é de R\$ 20,00.
- c. ☐ Cenário X, pelo menor custo total absoluto de R\$ 100.000,00.
- d. ☐ Cenário X, por apresentar o menor custo total absoluto.
- e. ☐ Cenário X ou Y, pois ambos geram o mesmo impacto orçamentário unitário.

21. Considere a seguinte proposição:

“Se o relatório é aprovado e o orçamento está disponível, então a verba é liberada”.

Assinale a alternativa que apresenta uma proposição logicamente equivalente a essa.

- a. ☐ O relatório não é aprovado e o orçamento não está disponível, ou a verba é liberada.
- b. ☐ O relatório é aprovado e o orçamento está disponível, ou a verba é liberada.
- c. ☒ Se a verba não é liberada, então o relatório não é aprovado ou o orçamento não está disponível.
- d. ☐ Se a verba é liberada, então o relatório é aprovado e o orçamento está disponível.
- e. ☐ Se o relatório não é aprovado ou o orçamento não está disponível, então a verba não é liberada.

22. Em uma secretaria municipal, sobre a tramitação dos processos X, Y e Z, constatou-se que:

- se o processo X é arquivado, então o processo Y também é arquivado;
- o processo Z é arquivado se, e somente se, o processo X não é arquivado.

Sabendo-se que o processo Y não foi arquivado, é **correto** concluir dedutivamente que:

- a. ☐ X foi arquivado, mas Z não foi.
- b. ☐ X foi arquivado e Z também foi.
- c. ☐ X não foi arquivado e Z não foi arquivado.
- d. ☐ Y não foi arquivado e Z também não foi.
- e. ☒ Z foi arquivado, mas X não foi.

23. Uma comissão de sindicância de uma prefeitura deve ser formada por exatamente 4 membros, escolhidos entre 5 administradores e 4 contadores.

Sabe-se que a comissão deve conter pelo menos 1 administrador e 1 contador e que, em razão de conflito de interesses, o administrador João e o contador Mário não podem integrar juntos a comissão.

O número total de maneiras distintas de formar essa comissão é:

- a. ☐ 78
- b. ☒ 99
- c. ☐ 105
- d. ☐ 120
- e. ☐ 126

24. Em uma repartição pública, a razão entre o número de processos arquivados e o número de processos ativos era de 3 para 5.

Após uma auditoria, 20% dos processos ativos foram reclassificados como arquivados. Em seguida, 10% do total de processos então arquivados foram definitivamente encerrados, baixados do sistema e deixaram de ser computados como processos arquivados.

A nova razão entre o número de processos arquivados e o número de processos ativos nessa repartição é:

- a. ☐ 2 para 3
- b. ☐ 3 para 4
- c. ☐ 4 para 5
- d. ☐ 7 para 8
- e. ☒ 9 para 10

25. Em um município, o orçamento total de R\$ 1.200.000,00 foi dividido entre as Secretarias de Saúde, Educação e Assistência Social.

Sabe-se que a dotação da Saúde corresponde a $\frac{2}{3}$ da dotação da Educação, e a dotação da Assistência Social é igual a 25% da soma das dotações das outras duas secretarias.

A Saúde gastou 85% de sua dotação, a Educação gastou 70% da sua e a Assistência Social gastou 60% da sua.

O valor total não utilizado pelas três secretarias juntas foi de:

- a. ☐ R\$ 268.800,00
- b. ☐ R\$ 288.000,00
- c. ☒ R\$ 326.400,00
- d. ☐ R\$ 336.000,00
- e. ☐ R\$ 345.600,00

Matemática Financeira

7 questões

26. Um analista financeiro de uma prefeitura estuda dois regimes de capitalização para um mesmo capital inicial.

O regime de juros compostos, com capitalização anual a uma taxa de 10% ao ano, gerou, ao final de três anos, um montante que superou em R\$ 620,00 o montante que seria obtido se o capital fosse aplicado sob o regime de juros simples, à mesma taxa anual e pelo mesmo prazo.

O valor do capital inicial avaliado pelo analista é:

- a. ☐ R\$ 10.000,00
- b. ☐ R\$ 15.000,00
- c. ☒ R\$ 20.000,00
- d. ☐ R\$ 25.000,00
- e. ☐ R\$ 30.000,00

27. Para avaliar os efeitos de um investimento em modernização do atendimento ao cidadão, uma prefeitura municipal verificou que o tempo médio de espera em uma de suas secretarias foi reduzido de 40 minutos para 24 minutos. Em paralelo, a otimização dos fluxos de trabalho permitiu que a capacidade diária de atendimentos aumentasse em exatamente 15%.

Considerando os dados econômicos e operacionais apresentados, a variação percentual do tempo médio de espera e a razão proporcional entre a nova capacidade de atendimento e a antiga são, respectivamente:

- a. ☐ Redução de 16% e 0,85.
- b. ☐ Redução de 16% e 1,15.
- c. ☐ Redução de 40% e 0,85.
- d. ☒ Redução de 40% e 1,15.
- e. ☐ Redução de 60% e 1,15.

28. Um município planeja renovar sua frota administrativa e avalia duas formas alternativas de pagamento, considerando uma taxa mínima de atratividade de 10% ao ano.

A primeira opção consiste em um pagamento único de R\$ 121.000,00 ao final do segundo ano.

A segunda opção prevê um pagamento imediato, no ato da assinatura, de R\$ 40.000,00, seguido de um pagamento de valor X ao final do primeiro ano.

Considerando o conceito de equivalência de capitais sob o regime de juros compostos, o valor de X que torna as duas opções financeiramente indiferentes para a administração pública é:

- a. ☐ R\$ 60.000,00
- b. ☒ R\$ 66.000,00
- c. ☐ R\$ 70.000,00
- d. ☐ R\$ 72.600,00
- e. ☐ R\$ 81.000,00

29. Um gestor municipal precisa avaliar a viabilidade de substituir a iluminação pública convencional por tecnologia LED em uma avenida.

O investimento inicial exigido é de R\$ 100.000,00 (no ano 0). Essa alteração gerará uma economia de custos de manutenção e energia (receita líquida estimada) de R\$ 60.000,00 ao final do primeiro ano e de R\$ 55.000,00 ao final do segundo ano. Após o segundo ano, o sistema precisará ser atualizado e não gerará fluxos residuais.

Considerando os conceitos de análise de custos e avaliação de cenários no setor público, a Taxa Interna de Retorno (TIR) anual desse projeto de investimento é de:

- a. ☐ 3%
- b. ☐ 5%
- c. ☐ 8%
- d. ☒ 10%
- e. ☐ 12%

30. Para financiar a aquisição de novos equipamentos de informática, uma secretaria municipal obteve um empréstimo de R\$ 60.000,00, que será pago em 3 parcelas mensais e consecutivas, sem prazo de carência, utilizando o Sistema Francês de Amortização (Tabela Price).

Sabendo que a taxa de juros nominal contratada é de 24% ao ano com capitalização mensal e considerando, para fins de cálculo, que o valor da prestação mensal fixa é de R\$ 20.801,98, o valor aproximado correspondente aos juros contidos na segunda prestação é de:

- a. ☐ R\$ 416,04
- b. ☐ R\$ 607,96
- c. ☒ R\$ 807,96
- d. ☐ R\$ 1.000,00
- e. ☐ R\$ 1.200,00

31. Para otimizar o orçamento municipal, uma autarquia avalia um projeto de eficiência energética com investimento inicial de R\$ 80.000,00, no ano 0.

O projeto gerará uma economia de custos, considerada como fluxo de caixa líquido positivo, de R\$ 44.000,00 ao final do primeiro ano e de R\$ 48.400,00 ao final do segundo ano.

Sabendo que a Taxa Mínima de Atratividade (TMA) do município é de 10% ao ano, e considerando exclusivamente o critério do Valor Presente Líquido (VPL), o VPL do projeto e a respectiva decisão econômico-financeira são:

- a. ☒ R\$ 0,00; o projeto é indiferente, pois recupera exatamente o custo do capital.
- b. ☐ R\$ 4.000,00; o projeto é viável, pois o retorno nominal supera o investimento.
- c. ☐ R\$ 8.400,00; o projeto é inviável, pois não atinge o percentual mínimo da TMA.
- d. ☐ R\$ 12.400,00; o projeto é viável, pois o VPL é superior a zero.
- e. ☐ R\$ 12.400,00; o projeto é inviável, pois o VPL deveria ser igual à TMA.

32. Para quitar antecipadamente uma despesa contratual vinculada a obras de saneamento, a tesouraria de um município propôs o pagamento antecipado de um título cujo valor nominal, no vencimento, é de R\$ 145.200,00. O vencimento original do título ocorreria em exatamente 2 meses.

Considerando que a operação adota o regime de capitalização composta e o conceito de desconto composto racional, também chamado de desconto por dentro, sob uma taxa de juros de 10% ao mês, o valor do desconto obtido pelo município é de:

- a. ☐ R\$ 20.000,00
- b. ☐ R\$ 21.800,00
- c. ☐ R\$ 24.200,00
- d. ☒ R\$ 25.200,00
- e. ☐ R\$ 29.040,00

Competência Digital

8 questões

33. A implementação de serviços públicos digitais exige a compreensão de diversos conceitos previstos na Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021).

Relacione os conceitos da Coluna 1 com suas respectivas definições na Coluna 2.

Coluna 1 Conceitos

1. Interoperabilidade
2. Dados abertos
3. Governo como plataforma
4. Assinatura eletrônica

Coluna 2 Definições

- () Dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta.
- () Infraestrutura tecnológica que facilita a criação de produtos e serviços públicos digitais por entes públicos e privados a partir da disponibilização de dados e serviços da administração pública.
- () Dados em formato eletrônico que se ligam ou estão logicamente associados a outros dados em formato eletrônico e que são utilizados pelo signatário para assinar.
- () Capacidade de sistemas e organizações operarem de forma integrada e articulada, com o objetivo de alcançar resultados mutuamente benéficos.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ 1 • 4 • 3 • 2
- b. ☒ 2 • 3 • 4 • 1
- c. ☐ 2 • 4 • 3 • 1
- d. ☐ 3 • 1 • 2 • 4
- e. ☐ 4 • 2 • 1 • 3

34. A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 – LAI) estabelece diretrizes para a transparência na Administração Pública.

Relacione os conceitos da LAI na Coluna 1 com suas respectivas características na Coluna 2.

Coluna 1 Conceitos

1. Transparência Ativa
2. Transparência Passiva
3. Informação Sigilosa
4. Informação Pessoal

Coluna 2 Características

- () Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- () Divulgação de informações de interesse geral ou coletivo pelos órgãos públicos, de forma espontânea e proativa, independentemente de requerimentos.
- () Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve respeitar a intimidade, vida privada, honra e imagem.
- () Atendimento a solicitações de informações realizadas pela sociedade, mediante requerimento apresentado aos órgãos e entidades públicas.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ 1 • 2 • 3 • 4
- b. ☐ 2 • 4 • 1 • 3
- c. ☒ 3 • 1 • 4 • 2
- d. ☐ 3 • 4 • 1 • 2
- e. ☐ 4 • 3 • 2 • 1

35. A análise de dados envolve o uso de diferentes funções matemáticas, lógicas e estatísticas em planilhas eletrônicas.

Relacione as funções comuns de planilhas na Coluna 1 com suas respectivas finalidades na Coluna 2.

Coluna 1 Funções

1. SOMA (SUM)
2. MÉDIA (AVERAGE)
3. PROCV (VLOOKUP)
4. SE (IF)

Coluna 2 Finalidades

- () Retorna a média aritmética dos argumentos especificados em um intervalo de células.
- () Adiciona todos os números especificados como argumentos em um intervalo de células.
- () Executa um teste lógico e retorna um valor se o resultado for verdadeiro e outro se for falso.
- () Procura um valor na primeira coluna à esquerda de uma tabela e retorna um valor na mesma linha de uma coluna especificada.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ 1 • 3 • 2 • 4
- b. ☒ 2 • 1 • 4 • 3
- c. ☐ 2 • 4 • 1 • 3
- d. ☐ 3 • 4 • 1 • 2
- e. ☐ 4 • 2 • 3 • 1

36. A segurança da informação baseia-se em princípios fundamentais para garantir a proteção dos dados.

Analise as afirmativas abaixo sobre os mecanismos de segurança e os princípios de confiabilidade, integridade e disponibilidade.

1. A criptografia é um mecanismo que garante a confidencialidade, transformando informações legíveis em um formato ininteligível para usuários não autorizados.
2. A assinatura digital é utilizada para garantir a integridade e a autenticidade de um documento, assegurando que ele não foi alterado e confirmando a identidade do signatário.
3. A disponibilidade da informação pode ser comprometida pela adoção de mecanismos de autenticação excessivamente restritivos, razão pela qual sistemas críticos normalmente dispensam autenticação em situações de alta demanda.
4. O controle de acesso tem como principal finalidade registrar todas as alterações realizadas em um sistema, sendo a restrição de permissões uma função exclusiva dos mecanismos de auditoria.
5. O princípio da integridade assegura que a informação seja mantida exata e completa, protegendo-a contra modificações acidentais ou maliciosas.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- b. ☒ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 5.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2, 4 e 5.
- e. ☐ São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.

37. Os mecanismos de segurança da informação são essenciais para proteger os dados no ambiente digital.

Relacione os conceitos de segurança na Coluna 1 com suas respectivas definições na Coluna 2.

Coluna 1 Conceitos

1. Autenticação
2. Criptografia
3. Backup
4. Firewall

Coluna 2 Definições

- () Processo de conversão de dados legíveis em um formato codificado, que só pode ser lido ou processado após ser decodificado com uma chave específica.
- () Sistema de segurança de rede que monitora e controla o tráfego de entrada e saída com base em regras de segurança predeterminadas.
- () Processo de verificação da identidade de um usuário, dispositivo ou sistema, geralmente realizado por meio de senhas, biometria ou tokens.
- () Cópia de segurança de dados ou sistemas, criada com o objetivo de permitir a recuperação das informações em caso de perda, corrupção ou exclusão acidental.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ 1 • 3 • 2 • 4
- b. ☐ 2 • 1 • 3 • 4
- c. ☒ 2 • 4 • 1 • 3
- d. ☐ 3 • 1 • 4 • 2
- e. ☐ 4 • 2 • 3 • 1

38. O uso ético e responsável da tecnologia é fundamental no serviço público.

Analise as afirmativas abaixo sobre comportamento digital e integridade no uso de sistemas.

1. Em situações excepcionais, como férias ou afastamentos programados, o compartilhamento temporário de credenciais de acesso entre servidores pode ser adotado para assegurar a continuidade dos serviços, desde que haja autorização da chefia imediata.
2. A utilização de equipamentos e redes corporativas para acessar, armazenar ou disseminar conteúdo impróprio ou ilegal constitui violação ética e pode acarretar sanções disciplinares.
3. O servidor público deve utilizar os sistemas de informação exclusivamente para o desempenho de suas atribuições legais, abstendo-se de acessá-los para fins particulares.
4. Dados pessoais obtidos em sistemas institucionais podem ser utilizados para atividades de ensino ou pesquisa, desde que não haja divulgação pública das informações coletadas.
5. A responsabilidade no tratamento de informações inclui o dever de bloquear a estação de trabalho ao se ausentar temporariamente da mesa, prevenindo acessos indevidos.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 5.
- d. ☒ São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 5.
- e. ☐ São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.

39. A prestação de serviços digitais visa melhorar o atendimento ao cidadão.

Analise as afirmativas abaixo sobre a utilização de plataformas digitais no setor público.

1. A digitalização de serviços públicos tem como um de seus objetivos reduzir as filas de atendimento presencial e os custos operacionais para a Administração Pública.
2. Os portais de serviços digitais devem observar as regras de acessibilidade, garantindo que pessoas com deficiência possam utilizar as plataformas de forma autônoma.
3. A disponibilização de serviços em meio digital permite que o órgão público substitua integralmente os canais presenciais de atendimento, desde que as funcionalidades oferecidas na plataforma eletrônica sejam equivalentes.
4. A carta de serviços ao usuário, quando disponibilizada em portal digital, deve trazer informações claras sobre os requisitos, documentos e formas de prestação do serviço.
5. A adoção de plataformas digitais em órgãos públicos reduz significativamente os riscos relacionados à segurança da informação, tornando dispensável a implementação de controles adicionais quando o acesso é realizado por autenticação do usuário.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- a. ☒ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 5.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 5.
- e. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2, 4 e 5.

40. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) introduziu a figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

No contexto da Administração Pública, assinale a alternativa que descreve **corretamente** uma das atribuições desse profissional.

- a. ☐ Definir, de forma autônoma, as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais realizados pelo órgão público.
- b. ☐ Autorizar o compartilhamento de dados pessoais entre órgãos públicos, independentemente da existência de base legal ou da finalidade do tratamento.
- c. ☐ Aplicar sanções administrativas aos servidores que descumprirem a LGPD, independentemente da instauração de processo administrativo disciplinar.
- d. ☐ Elaborar e executar, de forma exclusiva, todos os controles técnicos de segurança da informação, incluindo criptografia, backups e administração de redes.
- e. ☒ Aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados, prestar esclarecimentos e adotar providências relativas ao tratamento de dados pessoais.

Administração Pública e Gestão de Políticas Públicas

10 questões

41. A implementação é o estágio em que os governos colocam as decisões de política pública em prática.

Sobre a abordagem de análise de implementação conhecida como *bottom-up*, é **correto** afirmar que ela:

- a. ☐ sustenta que a execução deve seguir estritamente os objetivos definidos pelos formuladores de decisão no topo da hierarquia.
- b. ☒ enfatiza o comportamento adaptativo dos burocratas da linha de frente como fator determinante para o sucesso da política.
- c. ☐ pressupõe que o sucesso da política depende da clareza técnica dos comandos e da centralização da autoridade.
- d. ☐ prioriza o comando e controle para reduzir a autonomia dos funcionários operacionais e evitar falhas de conformidade.
- e. ☐ trata a execução como processo técnico e linear, onde a discricionariedade dos agentes locais precisa ser formalmente neutralizada.

42. Ao coordenar a execução de uma obra pública, um gestor público municipal recusa-se a imprimir seu nome ou fotografia em placas informativas de divulgação oficial, sob o fundamento de que os atos e obras realizados pela Administração não devem ser atribuídos à pessoa física do agente, mas sim ao órgão ou entidade pública.

Com base na doutrina administrativa, essa postura respeita diretamente o princípio da:

- a. ☐ Eficiência.
- b. ☐ Legalidade.
- c. ☐ Moralidade.
- d. ☐ Publicidade.
- e. ☒ Impessoalidade.

43. Uma prefeitura necessita contratar serviços de manutenção preventiva para sua frota de caminhões coletores de lixo. Após a realização da pesquisa de preços, o setor de compras verificou que o valor total estimado para a contratação é de R\$ 90.000,00.

Com base na Lei de Licitações e Contratos Administrativos, Lei nº 14.133/2021, sobre o procedimento adequado para essa demanda, é **correto** afirmar que:

- a. ☒ a licitação é dispensável, pois o valor estimado é inferior ao limite de R\$ 100.000,00 para serviços de manutenção de veículos automotores.
- b. ☐ a licitação é obrigatória na modalidade concorrência, visto que o serviço de manutenção de frotas não admite a contratação direta por valor.
- c. ☐ o processo exige obrigatoriamente a modalidade leilão, por se tratar de intervenção em bens móveis pertencentes ao patrimônio municipal.
- d. ☐ a contratação deve ocorrer por inexigibilidade de licitação, uma vez que serviços de manutenção veicular são considerados de notória especialização.
- e. ☐ o gestor deve utilizar a modalidade diálogo competitivo para que as empresas interessadas apresentem soluções técnicas antes da proposta de preço.

44. Um cidadão solicita a uma secretaria municipal acesso a documentos sobre gastos com publicidade institucional. O servidor responsável condiciona a entrega dos dados à apresentação de uma justificativa por escrito que fundamente o interesse pessoal ou público do requerente na obtenção dessas informações específicas.

Segundo a Lei nº 12.527/2011, sobre essa conduta, é **correto** afirmar que:

- a. ☐ o órgão público deve obrigatoriamente exigir a motivação do pedido para garantir a segurança e a proteção da informação.
- b. ☐ o fornecimento da informação é condicionado à comprovação de que o requerente não possui vínculo com partidos políticos.
- c. ☐ a administração possui poder discricionário para negar o acesso caso o cidadão não demonstre residência fixa no município.
- d. ☒ são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.
- e. ☐ o pedido de acesso deve ser indeferido se o requerente não indicar a finalidade científica ou acadêmica da consulta.

45. Uma autarquia estadual iniciou seu planejamento estratégico. Na fase de diagnóstico, utilizou a matriz SWOT e identificou a “falta de treinamento dos servidores” e a “instabilidade econômica nacional”.

De acordo com os princípios do planejamento estratégico, é **correto** afirmar que:

- a. ☐ ambos os fatores são variáveis externas, pois a economia e a capacitação técnica dependem de decisões alheias à autarquia.
- b. ☐ ameaças externas são variáveis controláveis, permitindo ao gestor neutralizar riscos através de imediatas alterações administrativas.
- c. ☐ a falta de treinamento é uma ameaça externa, enquanto a instabilidade econômica configura uma fraqueza organizacional interna.
- d. ☐ os pontos fortes e as fraquezas são elementos externos incontroláveis que agem diretamente sobre os valores organizacionais.
- e. ☒ a falta de treinamento é variável interna e controlável, e a instabilidade econômica é externa e incontrolável.

46. Um analista de políticas públicas deve propor uma metodologia para enfrentar a crise habitacional em um grande centro urbano. O problema é caracterizado por alta complexidade, ambiguidade de causas e forte necessidade de legitimação social, embora não haja urgência extrema.

A respeito das abordagens para análise de problemas, é **correto** afirmar que:

- a. ☐ o modelo racionalista deve ser adotado, visto que a questão habitacional é um tema altamente técnico.
- b. ☐ a urgência moderada impõe o uso de ferramentas econométricas, típicas da vertente positivista de análise de problemas e soluções.
- c. ☐ a habilidade técnica do analista torna a consulta aos diversos atores desnecessária, pois se trata de um problema estruturado.
- d. ☐ a busca por eficiência orçamentária justifica o isolamento técnico do analista, visando evitar conflitos de interesse entre as coalizões locais.
- e. ☒ a abordagem argumentativa é preferível, pois é mais apta a lidar com problemas desestruturados e que exigem a construção coletiva de consensos.

47. Uma prefeitura cria um conselho gestor para habitação, integrando governo, movimentos sociais e empresas. O objetivo é superar o isolamento burocrático, fortalecer a legitimidade das decisões e estabelecer parcerias.

Com base no modelo da governança pública, é **correto** afirmar que esse arranjo:

- a. ☐ reafirma o papel do Estado ativo como provedor e núcleo da formulação e implementação de políticas públicas.
- b. ☐ fundamenta-se na lógica da concorrência de mercado, visando a transferência das responsabilidades estatais para o setor privado.
- c. ☐ prioriza a hierarquia burocrática tradicional, em que a racionalidade processual é o principal critério de legitimidade.
- d. ☒ constitui um modelo de rede que articula múltiplos atores, pautando-se nas lógicas de comunicação, confiança e cooperação.
- e. ☐ restringe a gestão à dimensão administrativa, excluindo a participação da sociedade civil dos processos deliberativos do Estado.

48. Uma secretaria estadual executa há três anos um programa de segurança alimentar e nutricional. O gestor necessita agora de uma análise técnica que verifique se uma das ações específicas é a causa direta da redução dos índices de desnutrição crônica na população atendida, isolando esse efeito de outros fatores externos que possam ter influenciado o cenário.

A abordagem avaliativa **correta** para essa necessidade é a:

- a. ☒ Avaliação de impacto.
- b. ☐ Avaliação de desenho.
- c. ☐ Avaliação de resultados.
- d. ☐ Avaliação de governança.
- e. ☐ Avaliação de implementação.

49. Um servidor público municipal, no exercício de suas competências, toma uma decisão administrativa baseada em uma interpretação da lei fundamentada em jurisprudência, embora o tema não esteja pacificado nos tribunais. Posteriormente, o órgão de controle questiona a legalidade do ato, alegando que a interpretação adotada foi equivocada e gerou prejuízo à eficiência do setor.

Com base na Lei nº 8.429/1992, sobre essa situação, é **correto** afirmar que:

- a. ☐ o servidor responderá por improbidade administrativa na modalidade culposa, visto que a negligência na interpretação da lei é suficiente para a condenação.
- b. ☒ a ação não configura improbidade administrativa, pois a conduta decorrente de divergência interpretativa da lei, baseada em jurisprudência, afasta a tipificação do ilícito.
- c. ☐ o ato caracteriza improbidade que atenta contra os princípios da administração pública pela simples voluntariedade do agente, independentemente de dolo.
- d. ☐ a responsabilidade do servidor é presumida, sendo desnecessária a comprovação da vontade livre e consciente de alcançar o resultado ilícito tipificado na lei.
- e. ☐ a divergência interpretativa só afasta a improbidade se a jurisprudência utilizada como base para a decisão for pacificada e sumulada pelos tribunais superiores.

50. Uma secretaria de saúde implementou um programa de vacinação domiciliar. Para monitorar o desempenho da ação, a equipe de gestão definiu que o indicador “custo unitário por pessoa vacinada” deve ser acompanhado mensalmente.

Esse indicador mensura **corretamente** a:

- a. ☒ eficiência, pois avalia se os recursos utilizados para gerar o produto estão sendo otimizados.
- b. ☐ efetividade, uma vez que comprova se a missão institucional de saúde foi integralmente cumprida.
- c. ☐ eficácia, visto que verifica apenas se a meta de entrega das vacinas foi realizada no prazo fixado.
- d. ☐ economicidade, pois atesta se os insumos necessários ao programa de vacinação domiciliar foram adquiridos pelos preços mais vantajosos praticados no mercado.
- e. ☐ dimensão de insumos, por tratar exclusivamente da qualificação dos recursos humanos mobilizados.

Conhecimentos Específicos

50 questões

51. No caso de um aparelho elétrico produzido no exterior por uma determinada empresa ingressar no mercado nacional com defeito e causar dano estético ao consumidor durante o seu uso, qual dos fornecedores é considerado responsável “subsidiário” pelo dano causado?

- a. ☐ O montador
- b. ☐ O fabricante
- c. ☐ O construtor
- d. ☐ O importador
- e. ☒ O comerciante

52. Assinale a alternativa **correta**, em relação ao direito de reclamar por vícios aparentes, de acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

- a. ☐ Caduca em 30 dias, tratando-se do fornecimento de produtos duráveis.
- b. ☒ Caduca em 30 dias, tratando-se do fornecimento de produtos não duráveis.
- c. ☐ Caduca em 90 dias, tratando-se do fornecimento de produtos não duráveis.
- d. ☐ Prescreve em 30 dias, tratando-se do fornecimento de produtos duráveis.
- e. ☐ Prescreve em 90 dias, tratando-se do fornecimento de produtos não duráveis.

53. As normas que regem o Código do Consumidor Brasileiro são consideradas de ordem:

- a. ☒ pública e interesse social.
- b. ☐ pública e interesse coletivo.
- c. ☐ pública e interesse econômico.
- d. ☐ social e interesse econômico.
- e. ☐ social e interesse difuso.

54. De acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, é **correto** afirmar:

- a. ☐ Somente as pessoas físicas são consideradas consumidores.
- b. ☐ Somente as pessoas jurídicas, ainda que despersonalizadas, são consideradas fornecedoras de produtos ou serviços.
- c. ☐ O empregado doméstico é considerado fornecedor de serviço.
- d. ☐ Para ser considerado consumidor, é indispensável que o produto ou serviço tenha sido adquirido mediante remuneração.
- e. ☒ Os bancos e as seguradoras são considerados fornecedores de serviço.

55. Assinale a alternativa que indica **corretamente**, dentre os profissionais abaixo relacionados, aquele que no mercado de consumo tem a sua responsabilidade pessoal apurada mediante a verificação de culpa.

- a. ☐ Pintor
- b. ☐ Eletricista
- c. ☒ Dentista
- d. ☐ Encanador
- e. ☐ Empreiteiro de obras

56. Assinale a alternativa que indica **corretamente** um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo.

- a. ☒ A melhoria da qualidade de vida dos consumidores.
- b. ☐ A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.
- c. ☐ O controle estatal constante das modificações do mercado de consumo.
- d. ☐ A criação e manutenção de delegacias e varas especializadas na solução de litígios de consumo.
- e. ☐ A concessão de estímulos à criação e ao desenvolvimento de associações de defesa do consumidor.

57. No que se refere aos direitos básicos do consumidor, é **correto** afirmar:

- a. ☐ Em casos que envolvam falhas na prestação de serviços públicos, é vedada a inversão do ônus da prova a favor do consumidor.
- b. ☒ A possibilidade de inversão do ônus da prova no processo civil é admitida para facilitar a defesa do consumidor em juízo.
- c. ☐ Em determinadas situações, a inversão do ônus da prova é admitida para identificar o fornecedor penalmente responsável pelo dano ao consumidor.
- d. ☐ Em situações que envolvam o superendividamento do consumidor, a inversão do ônus da prova é admitida apenas quando o consumidor demonstrar a sua hipossuficiência econômica.
- e. ☐ Em casos que envolvem a contratação de seguro de vida e acidentes pessoais, é admitida cláusula que permita a inversão do ônus da prova a favor da seguradora.

58. No mercado de consumo moderno, algumas atividades foram obrigadas a se adequar aos ditames do Estatuto da Pessoa Idosa, a fim de promover a dignidade das pessoas idosas e lhes proporcionar uma melhor qualidade de vida.

Entre as adequações previstas no Estatuto da Pessoa Idosa, inclui-se:

- a. ☐ Aos maiores de 60 anos é assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e intermunicipais.
- b. ☐ A participação da pessoa idosa em eventos culturais e esportivos deve ser proporcionada gratuitamente.
- c. ☐ Nos hotéis e hospedarias, deve ser assegurada aos maiores de 65 anos, a reserva de no mínimo 10% dos quartos, que devem preferencialmente se localizar no térreo.
- d. ☒ No transporte público interestadual deve haver a reserva de 2 vagas gratuitas por veículo para as pessoas idosas com renda igual ou inferior a 2 salários mínimos.
- e. ☐ Nos estacionamento públicos e privados deve ser assegurada a reserva de no mínimo 10% das vagas, as quais devem ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade à pessoa idosa.

59. Determinado medicamento, perfeitamente identificado e produzido no exterior pela empresa X, é importado para o Brasil pela importadora Y e distribuído em Santa Catarina pela distribuidora W, sendo comercializado na cidade de Itajaí pela farmácia Z, que não o conservou adequadamente.

No caso de um consumidor adquirir o referido medicamento e sofrer danos à sua saúde ao utilizá-lo, quem deve ser diretamente responsabilizado?

- a. ☒ A farmácia Z
- b. ☐ A empresa X
- c. ☐ A importadora Y
- d. ☐ A distribuidora W e a importadora Y
- e. ☐ A empresa X e a importadora Y

60. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e falsas (F).

- () As instituições de crédito são obrigadas a prestar, no setor de caixa, atendimento no tempo máximo de espera nas filas de até 30 minutos nos dias normais.
- () As agências bancárias são obrigadas a prestar, no setor de caixa, atendimento no tempo máximo de espera nas filas de até 30 (trinta) minutos no 5º dia útil do mês.
- () A empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é obrigada a prestar, no setor de caixa, atendimento no tempo máximo de espera nas filas de até 30 minutos em véspera ou após feriados.
- () As casas lotéricas são obrigadas a prestar, no setor de caixa, atendimento no tempo máximo de espera nas filas de até 20 minutos no 5º dia útil do mês, podendo esse tempo ser estendido para 30 minutos se cair em uma sexta-feira.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ V • V • F • V
- b. ☐ V • F • F • V
- c. ☒ F • V • V • F
- d. ☐ F • V • F • V
- e. ☐ F • F • V • F

61. Em relação à responsabilidade dos fornecedores advinda da colocação, comercialização ou do fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo, é **correto** afirmar, segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

- a. ☐ A responsabilidade é subjetiva em relação aos profissionais autônomos.
- b. ☐ A culpa exclusiva do empregado na execução do serviço é fator de exoneração da empresa que lhe emprega.
- c. ☐ A agência de viagem é subjetiva e solidariamente responsável perante o cliente pelo extravio de sua bagagem ocorrido durante a viagem.
- d. ☐ O médico responde objetivamente com o hospital pela de infecção hospitalar contraída pelo paciente durante a internação.
- e. ☒ A colocação de um produto de melhor qualidade em substituição ao modelo anteriormente produzido é fator de exoneração de responsabilidade.

62. Segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

São considerados para o uso e consumo aqueles produtos adulterados, avariados ou falsificados; os produtos que não oferecem a segurança que deles legitimamente se espera considerando, entre outras circunstâncias relevantes, a sua apresentação e a época em que foram colocados em circulação.

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. ☐ nocivos • impróprios
- b. ☒ impróprios • defeituosos
- c. ☐ defeituosos • inadequados
- d. ☐ inadequados • impróprios
- e. ☐ nocivos • inadequados

63. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ☒ Entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 anos, atendendo-se as suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.
- b. ☐ Para fins de aplicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a pessoa menor de 12 anos de idade não se inclui no conceito de consumidor.
- c. ☐ As pessoas idosas maiores de 80 anos, mesmo estando no domínio de suas faculdades mentais, não podem optar pelo tratamento de saúde que lhes for reputado mais favorável.
- d. ☐ As pessoas idosas não podem contratar empréstimo e financiamento por meio de ligação telefônica, sendo vedada a inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito.
- e. ☐ Os produtos enviados ou remetidos a pessoas idosas maiores de 80 anos sem a sua solicitação prévia, não se equiparam a amostras grátis, podendo lhes ser exigido pagamento.

64. Segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, considera-se uma prática abusiva:

- a. ☐ Impor ao consumidor representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico.
- b. ☐ Prever a aplicação de multa de mora superior a 10% do valor da prestação.
- c. ☐ Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços a quem se disponha a adquiri-los mediante pagamento por meio de cheque.
- d. ☒ Permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.
- e. ☐ Subtrair a opção de reembolso pelo consumidor de quantia já paga quando a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial.

65. Considera-se publicidade enganosa, segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a que:

- a. ☐ discrimina os consumidores em razão do seu poder aquisitivo.
- b. ☒ deixa de informar os consumidores sobre dado essencial do produto ou serviço.
- c. ☐ induz o consumidor a se comportar de forma perigosa à sua segurança.
- d. ☐ visa tirar proveito da deficiência de julgamento e experiência do consumidor.
- e. ☐ induz os consumidores a desrespeitarem as leis ambientais.

66. Analise as afirmativas abaixo:

1. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos ou serviços não o exime de responsabilidade.
2. A garantia legal de adequação do produto independe de termo expresso.
3. Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, a responsabilidade cabe exclusivamente a quem realizou a incorporação.
4. Os produtos com prazo de validade vencido são considerados impróprios para o consumo.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- c. ☒ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. ☐ São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

67. Em relação às informações adequadas sobre o preço de produtos e serviços, segundo a legislação vigente, é **correto** afirmar:

- a. ☒ Considera-se legível a informação que seja visível e indelével.
- b. ☐ Considera-se precisa a informação que não induz o consumidor a erro.
- c. ☐ Considera-se correta a informação que seja de fácil percepção e dispensa esforço na sua assimilação.
- d. ☐ Considera-se clara a informação que esteja visualmente ligada ao produto a que se refere, sem qualquer embaraço visual interposto.
- e. ☐ Considera-se ostensiva a informação que seja visível.

68. Assinale a alternativa **correta** sobre o direito do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços ofertados ao público.

- a. ☐ Nas vendas a crédito, é permitido informar apenas o preço das prestações.
- b. ☐ Nos restaurantes localizados em áreas turísticas, é permitido informar, juntamente com o preço em moeda nacional, o preço em moeda estrangeira, desacompanhado da sua conversão em moeda corrente nacional.
- c. ☐ A multa de mora decorrente do inadimplemento de parcela de financiamento no seu termo permite a aplicação de multa de até 10% do valor da prestação.
- d. ☒ A exposição de preços com as cores das letras e do fundo semelhantes configura uma infração a direito básico do consumidor à informação.
- e. ☐ No comércio em geral, em qualquer circunstância, é vedado o emprego de modalidade de relação de preços de produtos expostos e de serviços oferecidos aos consumidores.

69. Em relação à revisão dos contratos, à luz do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, é **correto** afirmar:

- a. ☒ Constitui um direito que não permite ser excluído por cláusula contratual.
- b. ☐ Constitui um direito que somente pode ser exercido pelo consumidor que se sentir lesado pela aplicação de determinada cláusula contratual.
- c. ☐ O Procon pode, no caso de constatar cláusula abusiva em determinado contrato, ingressar com ação revisional a favor do consumidor lesado.
- d. ☐ A ação revisional tem por objeto e causa pedir invalidação do contrato, a fim de exonerar o consumidor do vínculo obrigacional.
- e. ☐ A ação revisional não permite revisar o percentual de juros nem a forma de sua aplicação, se constante na oferta previamente informada ao público consumidor.

70. Assinale a alternativa **correta** no que se refere à prevenção e ao tratamento do superendividamento.

- a. ☐ As dívidas oriundas de crédito rural podem ser objeto de processo de repactuação.
- b. ☒ São excluídas do processo de repactuação as dívidas provenientes de contratos de financiamentos imobiliários.
- c. ☐ Constitui infração a negativa de crédito pelo agente financeiro, motivada por superendividamento da pessoa idosa.
- d. ☐ Entende-se como superendividamento a impossibilidade manifesta do consumidor de pagar a totalidade das suas dívidas de consumo sem comprometer os seus rendimentos.
- e. ☐ Apenas as dívidas decorrentes de operações de crédito podem ser objeto do processo de repactuação.

71. Analise as afirmativas abaixo:

1. Na oferta de crédito, antes da contratação, é vedado ao agente financeiro avaliar as condições de crédito do consumidor junto a banco de dados de proteção ao crédito.
2. Nos contratos de crédito, o fornecedor deve garantir a cópia do referido contrato tanto ao consumidor quanto ao garante e aos demais coobrigados, se houver.
3. Nas vendas a crédito, no momento da oferta, cabe ao comerciante informar ao consumidor o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõe.
4. Nos contratos de crédito, além das demais informações obrigatórias, o fornecedor deve informar previamente o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, o qual deve ser de, no mínimo, 7 dias.
5. O exercício do direito de arrependimento pelo consumidor no contrato de crédito implica na resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 3 e 5.
- c. ☒ São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 5.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 2, 3 e 5.
- e. ☐ São corretas as afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5.

72. No que se refere ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, é **correto** afirmar:

- a. ☐ O fornecedor que promover publicidade enganosa ou abusiva fica sujeito exclusivamente à pena de multa, se não realizar a contrapropaganda.
- b. ☐ Ficam sujeitos ao sancionamento pelo órgão competente apenas aqueles fornecedores que, por ação ou omissão, concorrerem diretamente para a prática da infração.
- c. ☐ A repetição de prática infrativa de qualquer natureza às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa recorrível, constitui uma circunstância agravante.
- d. ☒ As empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos são sujeitas de aplicação de multa se deixarem de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
- e. ☐ A adoção pelo infrator de providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo não influencia na imposição e graduação da pena pelo órgão competente.

73. Em relação à imposição e graduação das penalidades previstas pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, é **correto** afirmar:

- a. ☐ A culpa do infrator na prática do fato lesivo constitui uma circunstância agravante.
- b. ☐ O fato de a prática infrativa ter ocorrido em detrimento de pessoa com menos de 80 anos de idade não configura, necessariamente, uma circunstância agravante.
- c. ☐ A adesão do infrator à plataforma Consumidor.gov.br não constitui uma circunstância atenuante.
- d. ☐ A circunstância da ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato lesivo é irrelevante para a aplicação e graduação da penalidade.
- e. ☒ Não se verifica a reincidência se tiver decorrido mais de 5 anos entre a data da decisão administrativa definitiva anterior e aquela da prática posterior.

74. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor preconiza que o consumidor pode solicitar, imediata e gratuitamente, a correção de qualquer inexatidão em seus dados cadastrais.

Exercendo o consumidor esse direito, assinale a alternativa que indica **corretamente** o prazo máximo que o arquivista tem para comunicar ao consumidor as correções cadastrais solicitadas.

- a. ☐ 2 dias úteis
- b. ☒ 5 dias úteis
- c. ☐ 7 dias úteis
- d. ☐ 10 dias úteis
- e. ☐ 15 dias úteis

75. Na hipótese de não caber mais recursos em relação à aplicação da pena de multa, no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o prazo deferido ao infrator para efetuar o seu recolhimento a partir de sua notificação é de:

- a. ☐ 5 dias.
- b. ☐ 7 dias.
- c. ☒ 10 dias.
- d. ☐ 15 dias.
- e. ☐ 30 dias.

76. Na esfera do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, nos processos administrativos instaurados por Ato de Autoridade, assinale a alternativa que indica **corretamente** o prazo máximo para apresentação de defesa pelo infrator.

- a. ☐ 10 dias do recebimento da notificação
- b. ☐ 15 dias do recebimento da notificação
- c. ☐ 10 dias da juntada da notificação ao processo
- d. ☐ 20 dias da juntada da notificação ao processo
- e. ☒ 20 dias a contar do recebimento da notificação

77. No estado de Santa Catarina, a prestação de serviços e a entrega de bens aos consumidores poderão ocorrer no turno:

- a. ☐ da manhã, entre 8 e 13 horas.
- b. ☐ da manhã, entre 9 e 12 horas.
- c. ☐ da tarde, entre 13 e 17 horas.
- d. ☒ da tarde, entre 14 e 18 horas.
- e. ☐ da noite, entre 18 e 23 horas.

78. Em relação à aplicação de multas pelo PROCON de Itajaí, é **correto** afirmar que elas podem ser reduzidas em:

- a. ☐ 10% do seu valor em caso de parcelamento, com pagamento da primeira parcela no prazo de 10 dias úteis.
- b. ☐ 20% do seu valor no caso de pagamento em parcela única.
- c. ☒ 20% do seu valor em caso de parcelamento, com pagamento da primeira parcela no prazo de 10 dias úteis.
- d. ☐ 30% do seu valor no caso de pagamento em parcela única.
- e. ☐ 40% do seu valor em caso de parcelamento, com pagamento da primeira parcela no prazo de 10 dias úteis.

79. Assinale a alternativa **correta** no que tange à aplicação de multas aplicadas pelo PROCON de Itajaí.

- a. ☐ A interposição de recurso não suspende a exigibilidade da multa.
- b. ☐ O parcelamento da multa pode ser realizado em até 6 parcelas corrigidas, mensais e sucessivas.
- c. ☒ O responsável pelo pagamento da multa deverá manifestar interesse até o décimo dia útil do recebimento da notificação para poder ter direito a desconto do valor da mesma.
- d. ☐ O responsável pelo pagamento da multa deverá manifestar interesse até o vigésimo dia útil do recebimento da notificação para poder ter direito a desconto do valor da mesma.
- e. ☐ O responsável pelo pagamento pode obter direito a desconto do seu valor a partir do vigésimo dia do recebimento da notificação da decisão de segunda instância.

80. No Município de Itajaí, a quem compete aprovar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra Fornecedores de Produtos e Serviços e autorizar a sua publicação?

- a. ☐ Ao Prefeito.
- b. ☒ Ao Procurador-Chefe.
- c. ☐ Ao Presidente da Câmara de Vereadores.
- d. ☐ Ao Chefe do Serviço de Educação ao Consumidor.
- e. ☐ Ao Chefe do Serviço de Fiscalização do Consumidor

81. Assinale a alternativa **correta** à luz da legislação de regência.

- a. ☐ No ato de finalização do contrato, o fornecedor é obrigado a firmar documento definindo 3 datas e o turno, intercalado ou não, em que o produto será entregue ao consumidor.
- b. ☐ No caso de comércio não presencial, o fornecedor é isento de fixar data e turno para a entrega dos produtos aos consumidores.
- c. ☐ O fornecedor que não cumprir data e turno ajustados para a entrega de produtos, ou para a realização de serviços, fica sujeito à pena de advertência por escrito em caso de reincidência.
- d. ☒ As concessionárias de serviço público municipal ficam obrigadas a fixar data e turno para a realização dos serviços aos consumidores.
- e. ☐ No município de Itajaí, as concessionárias de serviço público federal são obrigadas a fixar data e turno para a realização dos serviços aos consumidores.

82. A verificação da procedência de denúncia ou reclamação apresentada por consumidor no Município de Itajaí é de competência:

- a. ☒ Do Serviço de Fiscalização.
- b. ☐ Do Serviço de Apoio Administrativo.
- c. ☐ Do Serviço de Atendimento ao Consumidor.
- d. ☐ Da Procuradoria de Defesa do Consumidor.
- e. ☐ Do Coordenador do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor.

83. No âmbito administrativo, o PROCON de Itajaí deve assegurar o direito ao devido processo legal aos consumidores e fornecedores.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** critérios a serem observados nos processos administrativos.

- a. ☐ Instauração do processo somente mediante iniciativa do interessado.
- b. ☒ Fundamentação e motivação das decisões.
- c. ☐ Sigilo dos atos administrativos, vedada a sua divulgação antes do término do processo.
- d. ☐ Impulsão, mediante o pagamento das despesas necessárias à prática do ato requerido.
- e. ☐ Discricionariedade na apuração dos fatos denunciados pelo consumidor prejudicado.

84. Em relação aos processos administrativos que tramitam no PROCON de Itajaí, é **correto** afirmar:

- a. ☐ As infrações são apuradas, processadas e julgadas mediante processo administrativo que tenha por base a reclamação do interessado.
- b. ☐ As reclamações somente podem ser efetuadas de forma presencial perante o setor de atendimento.
- c. ☐ A intimação dos atos processuais será feita preferencialmente pela via postal, com aviso de recebimento.
- d. ☐ As pessoas menores de 18 anos de idade possuem plena capacidade para instaurar e atuar no processo.
- e. ☒ Em suas reclamações, as pessoas maiores de 60 anos de idade devem ser atendidas de maneira especial, simplificando-se ao máximo as exigências procedimentais.

85. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o(s) agente(s) competente(s) para processar o auto de infração dentro do limite territorial do município de Itajaí.

- a. ☒ Os Procuradores do Município lotados no PROCON/ITAJAÍ.
- b. ☐ O Procurador-Chefe do Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor de Itajaí.
- c. ☐ O Procurador-Chefe do Serviço de Apoio Administrativo do PROCON/ITAJAÍ.
- d. ☐ Os Fiscais de Relações de Consumo, devidamente credenciados, designados e vinculados ao PROCON/ITAJAÍ.
- e. ☐ O Chefe da Assessoria Jurídica do PROCON/ITAJAÍ.

86. No PROCON/ITAJAÍ, no caso de não ser aceita a declaração de suspeição do servidor para se eximir de participar no processo administrativo por conta de ter interesse na matéria, cabe recurso:

- a. ☐ Ao Prefeito Municipal.
- b. ☐ Ao Procurador-Geral do Município.
- c. ☐ Ao Procurador-Chefe do PROCON/ITAJAÍ.
- d. ☒ Ao Conselho Municipal de Defesa do Consumidor.
- e. ☐ Ao Chefe da Assessoria Jurídica do PROCON/ITAJAÍ.

87. No que tange às intimações do processo administrativo que tramitam no âmbito do PROCON/ITAJAÍ, é **correto** afirmar:

- a. ☐ Devem obedecer a antecedência mínima de 5 dias quanto à data do comparecimento do destinatário.
- b. ☐ O seu desatendimento importa no reconhecimento da verdade dos fatos e na renúncia a direito pelo consumidor ou fornecedor.
- c. ☐ Sua realização deve ocorrer preferencialmente através de correspondência com aviso de recebimento ao destinatário.
- d. ☐ O comparecimento do consumidor ou fornecedor não é suficiente para suprir a sua falta ou irregularidade.
- e. ☒ Têm por objeto os atos do processo que resultem para o interessado em imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos ou atividade.

88. Assinale a alternativa que indica **corretamente** alguns dos princípios a serem obedecidos pelo PROCON/ITAJAÍ no âmbito administrativo:

- a. ☐ celeridade e moralidade
- b. ☐ formalidade e motivação
- c. ☒ finalidade e razoabilidade
- d. ☐ economia e proporcionalidade
- e. ☐ segurança jurídica e probidade

89. De acordo com o Regimento Interno do PROCON/ITAJAÍ, a sanção administrativa de inutilização de produtos pode ser aplicada aos fornecedores mediante apuração em processo administrativo em que restar constatado/a:

- a. ☐ A violação de obrigação legal ou contratual.
- b. ☒ A existência de vícios de qualidade por insegurança dos produtos.
- c. ☐ A reincidência na prática de infrações de maior gravidade, previstas na legislação de consumo.
- d. ☐ A comercialização de produtos ou serviços em desacordo com as especificações estabelecidas nas normas técnicas.
- e. ☐ A comercialização de produtos ou serviços que resultar diretamente da promoção de publicidade enganosa.

90. Em relação ao processo administrativo preliminar para apurar práticas infrativas às normas de consumo no município de Itajaí, é **correto** afirmar:

- a. ☐ A apresentação de reclamação anônima, ainda que justificada, impede a tomada de providências investigativas.
- b. ☐ É condição de procedibilidade para as ações que visem tutelar direitos ou interesses coletivos e individuais.
- c. ☐ No caso de indeferimento de sua instauração, cabe recurso administrativo ao Presidente do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, que pode reconsiderar a decisão.
- d. ☐ As medidas compensatórias resultantes de termo de ajustamento de conduta firmado que expressem valor pecuniário devem ser depositadas em conta vinculada à Secretaria Municipal da Fazenda.
- e. ☒ A falta de formalidade não implica no indeferimento do pedido de sua instauração, salvo se, desde logo, mostra-se improcedente a reclamação.

91. Assinale a alternativa **correta** no que se refere ao Conselho Municipal de Defesa do Consumidor de Itajaí.

- a. ☐ O Secretário da Secretaria Executiva será escolhido por maioria qualificada dos conselheiros integrantes do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor para um mandato de 2 anos.
- b. ☐ A representação dos consumidores na composição do Plenário caberá a 1 representante do Sindicato dos Trabalhadores do Comércio Varejista de Itajaí e a 1 representante da União das Associações de Moradores de Itajaí.
- c. ☐ Como órgão deliberativo, atua como última instância administrativa das decisões exaradas nos processos pelo Procurador-Chefe da Procuradoria de Defesa do Consumidor do Município.
- d. ☒ A sua Secretaria Executiva destina-se a fornecer suporte administrativo ao órgão, sendo composta de ao menos 1 servidor efetivo disponibilizado pelo Município.
- e. ☐ A sua Presidência é exercida pelo Procurador-Geral do Município, a quem cabe presidir as sessões, manter a ordem dos trabalhos, apurar o resultado das votações e fazer anotar em ata o que ficar decidido.

92. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o ato que dá início ao procedimento comum previsto no Regimento Interno do PROCON/ITAJAÍ.

- a. ☒ a lavratura do auto de infração
- b. ☐ a lavratura do auto de apreensão
- c. ☐ a lavratura do auto de constatação
- d. ☐ a lavratura do termo da reclamação
- e. ☐ a lavratura do auto de fiscalização

93. Assinale a alternativa que configura **corretamente** desvio de finalidade por parte do Fiscal de Relação de Consumo do PROCON/ITAJAÍ no desempenho de suas funções.

- a. ☐ Comunicar às autoridades competentes as infrações cometidas contra a legislação de consumo.
- b. ☐ Instruir preliminarmente as sanções do processo administrativo.
- c. ☐ Fiscalizar a publicidade de produtos ou serviços, coibindo aquelas enganosas e abusivas.
- d. ☒ Realizar a promoção pessoal de autoridades municipais.
- e. ☐ Propor, elaborar e coordenar ações em defesa do consumidor, juntamente com o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor na fiscalização de preços de bens e serviços.

94. Qual é a consequência imediata advinda ao infrator das normas de consumo se não efetuar o pagamento do valor das multas impostas pelo PROCON/ITAJAÍ no prazo legal?

- a. ☒ Inscrição em dívida ativa
- b. ☐ Inscrição nos órgãos de proteção ao crédito
- c. ☐ Inscrição nas receitas do Fundo de Defesa do Consumidor
- d. ☐ Instauração de processo de execução fiscal
- e. ☐ Instauração de investigação preliminar

95. A quem cabe aprovar os formulários de fiscalização utilizados pelo PROCON/ITAJAÍ?

- a. ☐ Apenas ao Procurador-Geral do Município.
- b. ☒ Ao Procurador-Chefe do PROCON/ITAJAÍ e ao Procurador-Geral do Município.
- c. ☐ Ao Procurador-Geral do Município, mediante proposta do Procurador-Chefe do PROCON/ITAJAÍ.
- d. ☐ Ao Procurador-Chefe do PROCON/ITAJAÍ, mediante proposta do Procurador-Geral do Município.
- e. ☐ Apenas ao Procurador-Chefe do PROCON/ITAJAÍ.

96. Assinale a alternativa **correta** em relação à colocação de produtos e serviços no mercado de consumo.

- a. ☐ Não podem acarretar riscos à saúde e segurança dos consumidores, mesmo que estes riscos sejam normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição.
- b. ☐ Podem ter alto grau de nocividade ou periculosidade, desde que o fato seja levado ao conhecimento das autoridades competentes e do público consumidor.
- c. ☐ Podem ter alto grau de nocividade ou periculosidade, desde que venham acompanhados das informações necessárias e adequadas a respeito.
- d. ☐ Podem ter alto grau de nocividade, desde que a sua verificação ocorra após a sua colocação no mercado e informado ao público sobre o risco de contaminação.
- e. ☒ Podem acarretar riscos à saúde e segurança dos consumidores, desde que estes riscos sejam normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição.

97. Qual o prazo em que o consumidor pode exercer o direito de arrependimento após receber o produto adquirido por telefone?

- a. ☐ 3 dias
- b. ☐ 5 dias
- c. ☒ 7 dias
- d. ☐ 10 dias
- e. ☐ 15 dias

98. Em Itajaí, a fiscalização das relações de consumo é realizada pelos Fiscais do PROCON, os quais têm como atribuições, entre outras, a(s) de:

- a. ☐ Promover a conciliação entre o consumidor queixoso e o fornecedor apontado como responsável pela prática infrativa.
- b. ☐ Administrar e fiscalizar a publicidade de produtos e serviços, coibindo aquelas consideradas enganosas e abusivas.
- c. ☐ Requerer à Polícia Judiciária a instauração de inquérito policial para verificar a ocorrência de danos aos consumidores, nos termos da legislação vigente.
- d. ☐ Atualizar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra os fornecedores de produtos e serviços.
- e. ☒ Efetuar diligências *in loco* para comprovação de possível prática infrativa ao direito dos consumidores.

99. A instauração do Procedimento Administrativo Preliminar compete à Procuradoria de Defesa do Consumidor de Itajaí, cujo o ato é formalizado através de:

- a. ☐ Circular.
- b. ☐ Despacho.
- c. ☐ Ofício.
- d. ☒ Portaria.
- e. ☐ Resolução.

100. Relacione as sanções administrativas na Coluna 1 com suas respectivas práticas infrativas na Coluna 2.

Coluna 1 Sanções administrativas

1. multa
2. contrapropaganda
3. suspensão de fornecimento
4. cassação de alvará de licença
5. intervenção administrativa quando desaconselhável a suspensão da atividade

Coluna 2 Práticas infrativas

- () Reincidir na prática de fornecer produtos prejudiciais à saúde de pessoas idosas, deixando de tomar providências para mitigar os danos causados.
- () Deixar de informar data e turno para entrega de produto ou serviço, ou não cumprir a data e turno ajustados.
- () Fornecer produtos com prazos de validade vencidos ou em quantidades diferentes da indicação constante no recipiente ou embalagem.
- () Veicular anúncios publicitários contendo velada discriminação de gênero ou de idade das pessoas.
- () Descumprir obrigação legal ou contratual atribuída à concessionária de serviço público.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ 1 • 2 • 3 • 4 • 5
- b. ☐ 4 • 1 • 2 • 3 • 5
- c. ☒ 4 • 1 • 3 • 2 • 5
- d. ☐ 4 • 3 • 2 • 1 • 5
- e. ☐ 5 • 1 • 3 • 2 • 4

Instruções Questão Discursiva

A **Folha de Resposta** será numerada com código alfanumérico, impedindo a identificação dos candidatos. **Não poderá ser assinada ou conter qualquer palavra, letra ou desenho que possa identificar o autor.**

O texto definitivo deverá ser transcrito para a **Folha de Resposta** com caneta de tinta indelével, de cores azul ou preta, e será corrigida unicamente pelo texto transcrito, não sendo válidas quaisquer anotações eventualmente feitas no caderno de questões e/ou rascunho.

Não são permitidas consultas a qualquer publicação, texto ou apontamentos.

Somente serão avaliados os textos transcritos de forma legível no espaço das **30 linhas** delimitadas na **Folha de Resposta**. Texto escrito no verso ou nas margens da Folha de Resposta não será avaliado.

A imagem da folha de resposta, contendo a resposta do candidato à questão discursiva, será disponibilizada na área de acesso restrito do candidato no site do Concurso Público, após a publicação do resultado preliminar da questão discursiva da prova escrita.

Questão Discursiva - Estudo de Caso

1 questão

O PROCON/ITAJAÍ recebeu ofício da Polícia Civil noticiando o fato de que determinada clínica de estética especializada no tratamento de pessoas idosas está comercializando as chamadas “canetas de emagrecimento” que não possuem autorização da autoridade sanitária competente, bem como realizando procedimentos estéticos por profissionais não médicos com a utilização de silicone e botox conservados inadequadamente.

Com base na situação apresentada, redija um texto dissertativo-argumentativo entre 20 e 30 linhas, abordando:

1. Os principais problemas identificados no caso;
2. Análise da situação à luz da legislação que regula as relações de consumo, apresentando a fundamentação legal;
3. As medidas, encaminhamentos e ações do PROCON/ITAJAÍ e a atuação do Fiscal das Relações de Consumo.

1. Os principais problemas identificados no caso:

- * Riscos à saúde e à segurança do público consumidor;
- * Fornecimento de produtos impróprios e nocivos a pessoas idosas;
- * Comercialização e fornecimento de produtos em desacordo com as normas regulamentares de distribuição e conservação;
- * Fornecimento e aplicação de medicamentos por profissionais não médicos.

2. Análise da situação à luz da legislação que regula as relações de consumo, apresentando a fundamentação legal:

- * Princípios e diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo;
- * Direitos básicos dos consumidores;
- * Responsabilidade do estabelecimento pelo fato e vício do produto ou serviço;
- * Competência fiscalizatória do PROCON/ITAJAÍ;
- * Prevenção a danos contra a saúde e segurança dos consumidores.

3. As medidas, encaminhamentos e ações do PROCON/ITAJAÍ e a atuação do Fiscal das Relações de Consumo.

- * Poder de polícia do PROCON/ITAJAÍ;
- * Instauração de processo administrativo e atuação do fiscal de consumo;
- * Lavratura de autos de infração, de apreensão e de constatação e termo de depósito;
- * Penalidades aplicáveis ao estabelecimento;
- * Ética do fiscal de relação de consumo.

**Página
em Branco.
(rascunho)**

UTILIZE A GRADE AO LADO PARA
ANOTAR AS SUAS RESPOSTAS.

NÃO DESTAQUE ESTA FOLHA!

AO ENTREGAR SUA PROVA, O FISCAL IRÁ
DESTACAR E ENTREGAR ESTA GRADE DE
RESPOSTAS QUE VOCÊ PODERÁ LEVAR
PARA POSTERIOR CONFERÊNCIA.



GRADE DE RESPOSTAS

D3 Fiscal de Relação de Consumo

1		11		21		31		41	
2		12		22		32		42	
3		13		23		33		43	
4		14		24		34		44	
5		15		25		35		45	
6		16		26		36		46	
7		17		27		37		47	
8		18		28		38		48	
9		19		29		39		49	
10		20		30		40		50	

51		61		71		81		91	
52		62		72		82		92	
53		63		73		83		93	
54		64		74		84		94	
55		65		75		85		95	
56		66		76		86		96	
57		67		77		87		97	
58		68		78		88		98	
59		69		79		89		99	
60		70		80		90		100	



