



## PREFEITURA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

### 011. PROVA OBJETIVA

FISCAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – SSPC

(OPÇÃO: 017)

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.**

Nome do candidato \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

Prédio \_\_\_\_\_

Sala \_\_\_\_\_

Carteira \_\_\_\_\_



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números 01 a 04.



(André Dahmer. www1.folha.uol.com.br, 28.03.2019)

01. A partir do que se afirma na tira, é possível concluir que quem está tripulando a nave
- (A) busca entender a natureza humana a partir de fatores comuns a todas as culturas conhecidas no presente e no passado.
  - (B) tem conhecimento de um fato religioso e busca confirmá-lo para então expressar uma conclusão que lhe parece lógica.
  - (C) faz apologia de costumes e tradições que são próprias de um povo, tentando convencer seu interlocutor a se converter.
  - (D) possui certezas quanto aos habitantes do planeta que está visitando e essas acabam por deixar seu interlocutor em dúvida quanto a suas próprias certezas.
  - (E) faz um questionamento que, em realidade, tem o objetivo de incutir dúvida e despertar a reflexão no seu interlocutor.
02. A pergunta da personagem, no último quadro, revela que
- (A) ela mentiu, no primeiro quadro, ao responder afirmativamente à pergunta.
  - (B) a conclusão a que chegou o tripulante, no segundo quadro, não merece resposta.
  - (C) o tripulante da nave está equivocado quanto à conclusão a que chegou.
  - (D) os leitores devem tirar suas próprias conclusões quanto à origem da nave.
  - (E) a civilização segue os preceitos do profeta mencionado no primeiro quadro.
03. A pontuação encontra-se em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa em:
- (A) No primeiro quadro quem está na nave, faz uma pergunta à personagem, buscando confirmar uma hipótese.
  - (B) A personagem responde à pergunta, afirmativamente, sem fazer qualquer ressalva à pergunta.
  - (C) O tripulante da nave no segundo quadro, exclama algo referente à civilização que não é a sua.
  - (D) No último quadro, a personagem pergunta, se ela conta para o tripulante ou o leitor conta?
  - (E) Ao longo da tira, vemos uma personagem que dialoga, com o tripulante de um disco voador.
04. Assinale a alternativa em que o verbo **dever** foi empregado com valor correspondente ao que se verifica no segundo quadro.
- (A) Em outros planetas, **devem** existir outras formas de vida pensante, assim como na Terra.
  - (B) Agências espaciais **devem** explicações à população sobre possíveis aparições alienígenas.
  - (C) Para uma boa convivência em sociedade, as pessoas **deveriam** amar mais umas às outras.
  - (D) Há certas perguntas para as quais aparentemente ficamos **devendo** uma resposta.
  - (E) **Devemos** sempre nos lembrar de que a cordialidade é fundamental nas relações.

Leia o texto para responder às questões de números **05 a 10**.

O time de futebol paraense Paysandu anunciou a criação do projeto Alegria do Povo, o qual, em parceria com o curso de serviço social da Universidade da Amazônia (Unama), selecionou torcedores para um programa de concessão de entradas gratuitas em jogos do clube.

Do outro lado, o também paraense Remo não ficou atrás. Em dezembro de 2018, a agremiação azulina reformulou seu plano de sócio-torcedor e incluiu a categoria Ouro Social, destinada a beneficiários de programas sociais como o Bolsa-Família. Em apenas um mês, as 600 vagas da modalidade foram esgotadas. Nela, os torcedores pagam mensalidade de 30 reais e têm acesso garantido a todos os jogos. “Fizemos questão de não colocar nenhuma **distinção** na carteirinha de sócio”, conta o presidente Fábio Bentes. “Para cumprir nosso papel social é **fundamental** mostrar que todo torcedor tem importância.”

Na contramão dos clubes do eixo Sul-Sudeste, o preço do ingresso praticado pela dupla “Repa”, como é conhecido o clássico paraense, ainda se encaixa no orçamento de boa parcela de seus torcedores. Enquanto o Corinthians, terceira bilheteria mais cara do país, cobra em média 50 reais na Arena, Remo e Paysandu se mantêm estáveis na casa dos 20 reais.

“Quando jogamos contra times de outros estados, nosso trunfo é o apoio maciço do torcedor”, afirma Bentes. “Vamos provar que aproximá-lo do clube, não importa de onde venha, vale a pena.”

(Breiller Pires. *A receita dos times do Pará para se reconectar ao povo e encher os estádios*. <https://brasil.elpais.com>, 05.05.2019. Adaptado)

**05.** Segundo informações do texto,

- (A) dois clubes de futebol paraenses iniciaram uma campanha para tornar os ingressos gratuitos para todas as partidas de futebol no estado.
- (B) os times de futebol do Pará se espelharam na redução de preços verificada em outras partes do país.
- (C) os times Paysandu e Remo, do Pará, estão em declarada competição de preços dos ingressos com times de outros estados.
- (D) a redução de preços dos ingressos praticada por dois clubes paraenses visa a tornar os times mais competitivos com a presença do torcedor nos jogos.
- (E) as iniciativas de redução do valor do ingresso estão relacionadas a políticas de inclusão social, como o programa governamental Bolsa-Família.

**06.** Os vocábulos **distinção** e **fundamental**, em destaque no 2º parágrafo, apresentam, respectivamente, como sinônimo e antônimo no contexto em que se encontram:

- (A) diferença e supérfluo.
- (B) semelhança e imprescindível.
- (C) separação e necessário.
- (D) honraria e básico.
- (E) recomendação e secundário.

**07.** Em destaque, encontra-se vocábulo empregado em sentido figurado em:

- (A) ... selecionou torcedores para um programa de **concessão** de entradas gratuitas em jogos do clube. (1º parágrafo)
- (B) Em apenas um mês, as 600 vagas da modalidade foram **esgotadas**. (2º parágrafo)
- (C) Nela, os torcedores pagam mensalidade de 30 reais e têm **acesso** garantido a todos os jogos. (2º parágrafo)
- (D) ... ainda se encaixa no **orçamento** de boa parcela de seus torcedores. (3º parágrafo)
- (E) “Quando jogamos contra times de outros estados, nosso trunfo é o apoio **maciço** do torcedor”... (4º parágrafo)

**08.** Assinale a alternativa em que se aponta corretamente, nos parênteses, a noção que o vocábulo destacado expressa no contexto em que se encontra.

- (A) ... selecionou torcedores **para** um programa de concessão de entradas gratuitas... (propósito).
- (B) **Em** dezembro de 2018, a agremiação azulina reformulou seu plano de sócio-torcedor... (local).
- (C) ... destinada **a** beneficiários de programas sociais como o Bolsa-Família (modo).
- (D) “Fizemos questão de não colocar nenhuma distinção na carteirinha **de** sócio”... (procedência).
- (E) “Quando jogamos **contra** times de outros estados, nosso trunfo é o apoio maciço...”... (comparação).

**09.** Assinale a alternativa que apresenta concordância nominal e verbal correta.

- (A) Foi colocada à disposição dos torcedores 600 vagas da categoria Ouro Social.
- (B) A redução dos preços tiveram impacto significativo na presença dos torcedores em campo.
- (C) Segundo Bentes, são fundamentais a valorização e a presença do torcedor de seu clube.
- (D) O Paysandu e a Unama anunciaram conjuntamente o projeto, que beneficiaram torcedores.
- (E) Os 50 reais cobrados pelo Corinthians o coloca na terceira posição de bilheteria mais cara.

10. A colocação pronominal está de acordo com a norma-padrão em:
- (A) Não importa de onde o torcedor vem, é preciso que aproximemo-lo do seu clube do coração.
  - (B) O torcedor, ao não aproximar-se do clube, é alijado do seu pleno direito de torcida.
  - (C) Os preços impeditivos assustam os torcedores e geralmente mantêm-nos longe dos estádios.
  - (D) Iniciativas de redução de preço das entradas são bem-vistas, e mais clubes estão copiando-as.
  - (E) A entrada com preço reduzido parece ser uma tendência e quem usa-as mais é o torcedor mais carente.

Leia o texto para responder às questões de números 11 a 15.

Um estudo publicado em junho de 2018 analisa as transformações ocorridas em Hong Kong ao longo de duas décadas, dos anos 1980 aos 2000, com foco em como a mudança de status das mulheres na sociedade e de atitude delas em relação ao casamento impactou o mercado imobiliário da cidade.

Descobriu-se que as mulheres solteiras tiveram um papel “surpreendente e pouco estudado” na gentrificação de Hong Kong.

O termo vem do inglês “gentrification”, cunhado nos anos 1960 pela socióloga Ruth Glass para descrever mudanças no perfil de bairros da Zona Norte de Londres e se refere a um processo no qual investimentos que promovem a renovação de um bairro ou região atraem frequentadores e moradores de classes mais altas e provocam a saída de seus habitantes originais, de uma faixa de renda mais baixa.

Ainda que as mulheres tenham tido papel de agente nesse processo, o estudo ressalta que elas são as principais vítimas da gentrificação, “em decorrência da feminização da pobreza, fenômeno global e onipresente”.

O conceito de feminização da pobreza corresponde ao aumento absoluto ou relativo da pobreza entre mulheres ou entre famílias chefiadas por mulheres.

(Juliana Domingos de Lima. *O papel de mulheres solteiras na gentrificação de Hong Kong*. [www.nexojournal.com.br](http://www.nexojournal.com.br), 08.04.2019. Adaptado)

11. De acordo com o texto,
- (A) as mulheres são responsáveis por mudanças importantes em Hong Kong ao garantirem maior igualdade de gênero entre os habitantes de certos bairros da cidade.
  - (B) um estudo comparou a população feminina em Hong Kong em dois períodos distintos de vinte anos cada: de 1980 a 2000 e de 2001 a 2018.
  - (C) houve em Hong Kong um processo de alteração socioeconômica importante protagonizado por mulheres e que afetou o setor imobiliário.
  - (D) considerou-se que em um dado estudo como o enriquecimento ou o empobrecimento das mulheres foi determinado pelo fato de serem mães solteiras.
  - (E) alguns bairros da Zona Norte de Londres serviram de referência para se determinar a densidade populacional incomum de mulheres em bairros de Hong Kong.

12. A gentrificação, segundo a definição que se encontra no texto, pode ser definida como um processo
- (A) inclusivo.
  - (B) segregante.
  - (C) homogeneizador.
  - (D) democratizante.
  - (E) criminoso.

13. No trecho – **Ainda que** as mulheres tenham tido papel de agente nesse processo, o estudo ressalta que elas são às principais vítimas da gentrificação... (4º parágrafo) – a expressão destacada confere ao trecho ideia de

- (A) oposição.
- (B) adição.
- (C) condição.
- (D) conclusão.
- (E) concessão.

14. Está em conformidade com a norma-padrão de regência verbal e nominal a frase:

- (A) Muitos estudos chegam em conclusões bastante interessantes sobre a sociedade.
- (B) O estudo faz referência de um termo cunhado por uma socióloga britânica.
- (C) Feministas britânicas se correspondiam umas às outras por cartas no final do século XIX.
- (D) Muitos moradores são alheios nas políticas públicas habitacionais da cidade onde moram.
- (E) O Pelourinho consta da lista de localidades que sofreram algum tipo de gentrificação.

15. Quanto à ocorrência do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas da frase a seguir, em conformidade com a norma-padrão.

Um novo termo é cunhado devido \_\_\_\_\_ necessidade de se dar um nome \_\_\_\_\_ um conceito que antes não existia e que passará, assim, \_\_\_\_\_ ser usado.

- (A) a ... à ... a
- (B) à ... a ... à
- (C) a ... a ... a
- (D) à ... a ... a
- (E) a ... à ... à

16. Em um escritório, há uma caixa com 120 envelopes.

Desse total,  $\frac{1}{3}$  foi utilizado para enviar memorandos, e  $\frac{2}{5}$

dos envelopes restantes foram utilizados para correspondências diversas, ficando os demais envelopes na caixa.

Em relação ao número total de envelopes que havia na caixa, aqueles que permaneceram nela, representam:

- (A) 60%
- (B) 55%
- (C) 50%
- (D) 45%
- (E) 40%

17. Kátia comprou três lápis, cada um deles por R\$ 2,20, e uma lapiseira. Ao pagar a conta com uma nota de R\$ 20,00, recebeu de troco R\$ 4,40. O valor da lapiseira supera o valor de um lápis em

- (A) R\$ 7,20.
- (B) R\$ 7,00.
- (C) R\$ 6,80.
- (D) R\$ 6,60.
- (E) R\$ 6,40.

18. Para imprimir folhetos, uma gráfica trabalha com 5 máquinas, todas elas imprimindo o mesmo número de folhetos por hora. Sabendo que essas 5 máquinas imprimem um lote de folhetos em 1 hora e 21 minutos, então, 3 dessas máquinas imprimiriam o mesmo lote de folhetos em

- (A) 1 hora e 55 minutos.
- (B) 2 horas e 15 minutos.
- (C) 2 horas e 25 minutos.
- (D) 2 horas e 40 minutos.
- (E) 2 horas e 55 minutos.

19. Uma pessoa comprou determinado número de pastas para guardar documentos. Utilizou  $\frac{3}{5}$  delas para docu-

mentos antigos,  $\frac{1}{3}$  para documentos recentes e ainda restaram 2 pastas. O número de pastas utilizadas para guardar documentos antigos foi

- (A) 10.
- (B) 15.
- (C) 18.
- (D) 24.
- (E) 30.

20. Luís e Rui organizaram, juntos, 135 processos. Sabendo que o número de processos organizados por Luís foi igual a  $\frac{4}{5}$  do número de processos organizados por Rui,

então, o número de processos organizados por Luís foi

- (A) 75.
- (B) 70.
- (C) 65.
- (D) 60.
- (E) 55.

21. A tabela mostra algumas informações sobre o número de unidades de determinado produto compradas nos 5 primeiros meses do ano.

MÊS	Nº DE UNIDADES
Janeiro	8
Fevereiro	9
Março	$x + 4$
Abril	12
Maio	$x$

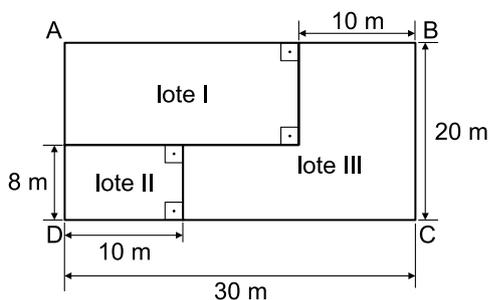
Sabendo que, na média, foram compradas 11 unidades por mês, e que o valor da cada unidade foi R\$ 120,00, então, o valor gasto no mês de março, com a compra dessas unidades, foi

- (A) R\$ 1.800,00.
- (B) R\$ 1.680,00.
- (C) R\$ 1.440,00.
- (D) R\$ 1.200,00.
- (E) R\$ 1.080,00.

22. Um parque aquático cobra R\$ 120,00 pelo ingresso individual, que dá direito a participar de algumas atividades. Para atividades especiais, é cobrada uma taxa fixa de R\$ 15,00 por pessoa. Um grupo de 3 amigos foi a esse parque e gastou, com ingressos e atividades especiais, o total de R\$ 465,00. O número de atividades especiais pagas por esse grupo foi

- (A) 8.
- (B) 7.
- (C) 6.
- (D) 5.
- (E) 4.

23. Um terreno retangular ABCD foi dividido em 3 lotes, conforme mostra a figura.

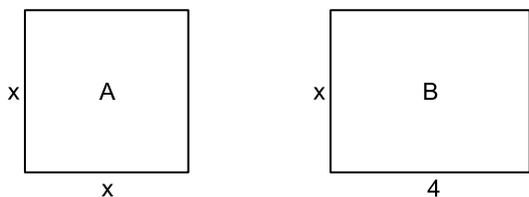


(Figura fora de escala)

A área do lote III é

- (A) 400 m<sup>2</sup>.
- (B) 370 m<sup>2</sup>.
- (C) 350 m<sup>2</sup>.
- (D) 320 m<sup>2</sup>.
- (E) 280 m<sup>2</sup>.

24. Em uma casa, há 2 quartos. O quarto A é quadrado e o quarto B, retangular, conforme mostram as figuras, cujas medidas indicadas estão em metros.

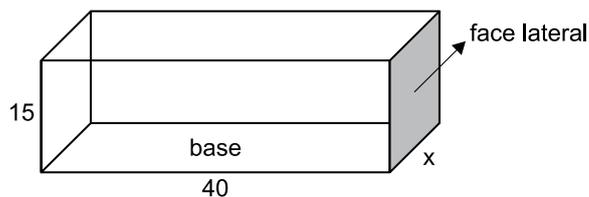


(Figuras fora de escala)

Sabendo que o perímetro do quarto A tem 2 m a menos do que o perímetro do quarto B, então, o perímetro do quarto B é

- (A) 14 m.
- (B) 13 m.
- (C) 12 m.
- (D) 11 m.
- (E) 10 m.

25. A figura mostra as medidas internas, em centímetros, de uma caixa na forma de um prisma reto de base retangular, com 15 cm de altura.



(Figura fora de escala)

Sabendo que o volume dessa caixa é 21 000 cm<sup>3</sup>, então, a área da face lateral, destacada na figura, é

- (A) 450 cm<sup>2</sup>.
- (B) 475 cm<sup>2</sup>.
- (C) 500 cm<sup>2</sup>.
- (D) 525 cm<sup>2</sup>.
- (E) 550 cm<sup>2</sup>.

**R A S C U N H O**

26. A imagem a seguir mostra uma parte da Barra de Tarefas do MS-Windows 7, em sua configuração padrão.



O retângulo destacado no canto direito da imagem, referente ao canto inferior direito da Barra de Tarefas, pode ser usado para

- (A) nada, pois não pode ser clicado.
  - (B) ativar o Menu Iniciar.
  - (C) exibir o Menu de Contexto.
  - (D) desligar o computador com um clique.
  - (E) mostrar a Área de Trabalho.
27. Observe os ícones a seguir, retirados do MS-Word 2010, em sua configuração padrão.



Os ícones da imagem são opções de formatação do grupo

- (A) Ilustrações.
- (B) Cabeçalho.
- (C) Estilo.
- (D) Parágrafo.
- (E) Fonte.

28. Um usuário preparou a planilha a seguir por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

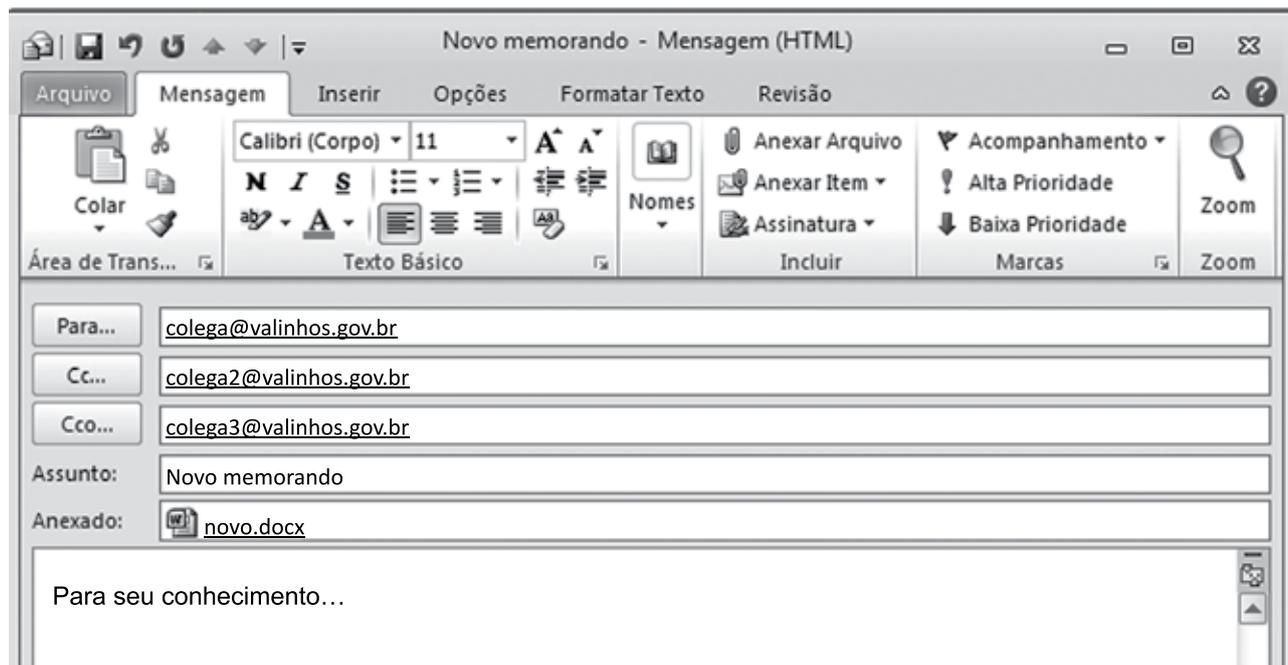
	A	B	C
1	8	2	3
2	4	6	7
3	5	4	6
4			

Assinale a alternativa que apresenta o valor que será exibido na célula C4, após esta ser preenchida com a seguinte fórmula:

=MÉDIA(A1:C3)

- (A) 4
  - (B) 5
  - (C) 6
  - (D) 7
  - (E) 8
29. Todo usuário deve saber fazer buscas na internet e localizar textos desejados. Um dos navegadores mais usados é o Google Chrome. O atalho por teclado usado para localizar textos numa página sendo lida no Google Chrome é:
- (A) Ctrl + A
  - (B) Ctrl + C
  - (C) Ctrl + F
  - (D) Ctrl + H
  - (E) Ctrl + T

30. Um usuário, a partir da conta remetente@valinhos.gov.br, prepara um e-mail para comunicar um novo memorando aos seus colegas de trabalho, conforme a imagem exibida a seguir.



É correto afirmar:

- (A) [colega3@valinhos.gov.br](mailto:colega3@valinhos.gov.br) não sabe que o e-mail foi enviado para [colega@valinhos.gov.br](mailto:colega@valinhos.gov.br)
- (B) [colega@valinhos.gov.br](mailto:colega@valinhos.gov.br) sabe que o e-mail foi enviado para [colega3@valinhos.gov.br](mailto:colega3@valinhos.gov.br)
- (C) [colega3@valinhos.gov.br](mailto:colega3@valinhos.gov.br) sabe que o e-mail foi enviado para [colega2@valinhos.gov.br](mailto:colega2@valinhos.gov.br)
- (D) [colega@valinhos.gov.br](mailto:colega@valinhos.gov.br) não sabe que o e-mail foi enviado para [colega2@valinhos.gov.br](mailto:colega2@valinhos.gov.br)
- (E) [colega2@valinhos.gov.br](mailto:colega2@valinhos.gov.br) sabe que o e-mail foi enviado para [colega3@valinhos.gov.br](mailto:colega3@valinhos.gov.br)

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Sobre o conceito de consumidor, fornecedor, produto e serviço, constantes no Código de Defesa do Consumidor – CDC, é correto afirmar que
- (A) consumidor é toda pessoa física, mas não jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
  - (B) não se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
  - (C) o ente despersonalizado, que desenvolve atividade de produção, é considerado fornecedor.
  - (D) produto é qualquer coisa fungível ou infungível, desde que móvel.
  - (E) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ou não.
32. Para a Fundação Procon-SP considera-se “arquivo de consumo” o conjunto das consultas, reclamações e denúncias registradas pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. A seu respeito, nos termos da Portaria nº 21, da referida Fundação, cabe asseverar que
- (A) o acesso ao “arquivo de consumo” será franqueado apenas a consumidores.
  - (B) as informações relativas aos dados constantes no “arquivo de consumo”, a serem prestadas, poderão conter juízo de valor sobre as práticas comerciais dos fornecedores nele catalogados.
  - (C) o “arquivo de consumo” poderá se confundir com o cadastro de reclamações fundamentadas, previsto pelo art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
  - (D) terceiros poderão requerer, mediante solicitação por escrito, cópias das reclamações nas quais não forem parte, desde que demonstrem legítimo interesse, cuja análise caberá à Fundação Procon/SP.
  - (E) as informações constantes no “arquivo de consumo” deverão ser prestadas exclusivamente por escrito pela Fundação Procon/SP.
33. O Código de Defesa do Consumidor – CDC constitui o piso de garantias concedidas ao consumidor por seu sistema jurídico de proteção, apresentando como seus direitos básicos:
- (A) a proteção da sua vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
  - (B) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e tratamento desigual nas contratações.
  - (C) a facilitação da defesa de seus direitos, com a inversão do ônus da prova como regra.
  - (D) a proteção contra a publicidade comparativa existente no fornecimento de produtos e serviços.
  - (E) a modificação das cláusulas contratuais, a critério do consumidor.
34. Compreende-se por Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC, nos termos do Decreto Federal nº 6.523/2008, o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, sendo certo que
- (A) o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, ficando vetado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.
  - (B) as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das reclamações resultará em ônus para o consumidor.
  - (C) o acesso inicial ao atendente será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.
  - (D) o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, nos dias de semana, e opcionalmente nos fins de semana.
  - (E) se excluem do seu âmbito, a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.
35. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor – CDC, o fabricante responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto e fabricação, que causaram acidente de consumo, salvo se
- (A) houve culpa concorrente do consumidor.
  - (B) o produto passou por controle interno de qualidade.
  - (C) fez *recall* do produto.
  - (D) ocorreu por culpa exclusiva de terceiro.
  - (E) amostra grátis.
36. A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, fazendo parte de sua competência, nos termos da Lei Federal nº 9.427/96:
- (A) dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores.
  - (B) implementar as políticas e diretrizes do governo federal, estadual, distrital e municipal para a exploração da energia elétrica e o aproveitamento dos potenciais hidráulicos.
  - (C) promover diretamente os procedimentos licitatórios para a contratação de concessionárias de serviço público de energia elétrica.
  - (D) estabelecer restrições e limites, em conjunto com Estados, Distrito Federal e Municípios, com vistas a propiciar concorrência efetiva entre os agentes e a impedir a concentração econômica nos serviços e atividades de energia elétrica.
  - (E) fixar as multas administrativas a serem impostas aos concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, observado o limite, por infração, de 10% (dez por cento) do faturamento.

37. No que concerne à chamada responsabilidade pelo vício do produto e com fundamento no Código de Defesa do Consumidor – CDC, a partir da efetivação da reclamação do consumidor junto à assistência técnica do fabricante:
- (A) o vício deve ser sanado em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias.
  - (B) o consumidor pode exigir, de pronto, abatimento proporcional do preço, permanecendo com o produto.
  - (C) o utente tem a prerrogativa de buscar a imediata substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.
  - (D) o preposto do consumidor tem a garantia de exigir, no ato, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, desde que devolva o produto.
  - (E) poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo para sanar o vício, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias.
38. Compete à União, no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, com fulcro na Lei Federal nº 9.782/99:
- (A) definir, em conjunto com os Estados, a política nacional e estadual de vigilância sanitária.
  - (B) exercer a vigilância sanitária de portos, aeroportos e fronteiras, não podendo essa atribuição ser supletivamente exercida pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios.
  - (C) manter sistema de informações em vigilância sanitária, em cooperação com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.
  - (D) acompanhar as ações estaduais, distrital e municipais de vigilância sanitária, mantendo a coordenação com os mencionados entes políticos.
  - (E) prestar cooperação técnica, sem apoio financeiro, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios.
39. Segundo os ditames do Código de Defesa do Consumidor – CDC a respeito do direito de o consumidor reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação:
- (A) caduca em 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço durável.
  - (B) inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.
  - (C) prescreve em 40 (quarenta) dias, tratando-se de fornecimento de produtos não duráveis.
  - (D) decai em 120 (cento e vinte) dias, tratando-se de fornecimento de produtos duráveis.
  - (E) escoa em 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço não durável.
40. Com fundamento na Lei Federal nº 9.961/00, compete à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, autarquia sob o regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde:
- (A) normatizar os conceitos de doença e lesão preexistentes ou não.
  - (B) em conjunto com os Municípios, fiscalizar a atuação das operadoras e prestadores de serviços de saúde com relação à abrangência das coberturas de patologias e procedimentos.
  - (C) fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde e zelar pelo cumprimento das normas atinentes ao seu funcionamento, concomitantemente com os Estados e o Distrito Federal.
  - (D) zelar pela qualidade dos serviços de assistência à saúde no âmbito da assistência à saúde suplementar.
  - (E) adotar as medidas necessárias para estimular a competição no setor de planos privados e públicos de assistência à saúde.
41. Em relação à desconconsideração da personalidade jurídica e responsabilidade entre fornecedores perante o consumidor, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor – CDC, é correto afirmar que
- (A) as sociedades integrantes dos grupos societários são solidariamente responsáveis pelas obrigações assumidas por qualquer uma delas.
  - (B) as sociedades consorciadas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações assumidas em parceria.
  - (C) as sociedades coligadas respondem objetivamente pelas obrigações assumidas por qualquer uma delas.
  - (D) haverá desconconsideração da pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.
  - (E) as sociedades controladas são solidariamente responsáveis pelas obrigações assumidas pela sociedade controladora.
42. A Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC foi criada pela Lei Federal nº 11.182/05, cabendo-lhe
- (A) regular, fiscalizar e autorizar os serviços aéreos prestados por aeroclubes, escolas e cursos de aviação civil.
  - (B) realizar o cadastro de aeródromos, e de forma supletiva os Municípios.
  - (C) expedir, concomitantemente com Estados e Distrito Federal, certificados de aeronavegabilidade.
  - (D) fiscalizar, em parceria com Estados e Distrito Federal, a observância dos requisitos técnicos na construção, reforma e ampliação de aeródromos e aprovar sua abertura ao tráfego.
  - (E) reprimir infrações aos direitos dos usuários e aplicar as sanções cabíveis, em conjunto com Estados, Distrito Federal e Municípios.

- 43.** Assinale a afirmativa correta, no que diz respeito, à oferta de produtos e serviços no mercado de consumo realizada por fornecedores, conforme os ditames do Código de Defesa do Consumidor – CDC.
- (A) Toda informação, suficientemente precisa ou não, veiculada por qualquer forma com relação a produtos oferecidos, obriga o fornecedor que a fizer veicular e integra o contrato que vier a ser celebrado.
  - (B) O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.
  - (C) A apresentação de produtos deve assegurar informações claras e precisas, em língua portuguesa ou estrangeira, sobre suas características inseridas em um manual.
  - (D) Cessada a importação, os importadores ficam imediatamente desobrigados a assegurar peças de reposição.
  - (E) Fica autorizada a publicidade de serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina, desde que alertado sobre essa cobrança e demonstrado mediante gravação da conversa telefônica.
- 44.** O Sistema Financeiro Nacional, estruturado e regulado pela Lei Federal nº 4.595/64, será constituído:
- (A) do Conselho Financeiro Nacional.
  - (B) do Ministério da Fazenda.
  - (C) das Entidades de Previdência Complementar Fechada.
  - (D) do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Sustentável.
  - (E) do Banco do Brasil S.A.
- 45.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, a partir das regras constantes no Código de Defesa do Consumidor – CDC, dentre outras práticas abusivas:
- (A) condicionar o fornecimento de produto a limites quantitativos, ainda que por justa causa.
  - (B) recusar atendimento às demandas dos consumidores, ainda que sem disponibilidade de estoque.
  - (C) executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes.
  - (D) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação, a não ser que haja expressa previsão contratual.
  - (E) permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo, salvo se não oferecer risco à segurança dos mesmos.
- 46.** No que concerne à qualidade do atendimento desenvolvido pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, conforme o Decreto Federal nº 6.523/2008, é correto afirmar que
- (A) o atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.
  - (B) o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, inclusive nos casos de reclamação e de cancelamento de serviços.
  - (C) o sistema informatizado não garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor, de modo a resguardar a sua privacidade.
  - (D) é permitido solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.
  - (E) é permitida a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, independentemente de prévio consentimento do consumidor.
- 47.** O Código de Defesa do Consumidor – CDC disciplina a realização de publicidade de produtos e serviços por parte de seus fornecedores, na seguinte medida:
- (A) deve ser veiculada de forma subliminar.
  - (B) não poderá ser considerada enganosa, por omissão.
  - (C) é considerada enganosa, se contém informação inteira ou parcialmente inverídica ou discriminatória.
  - (D) é considerada abusiva, se contiver informação exagerada sobre o produto ou serviço comercializado.
  - (E) o fornecedor manterá em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.
- 48.** De acordo com a disciplina do Código de Defesa do Consumidor – CDC, em relação às penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, assinale a assertiva correta.
- (A) A pena de cassação da concessão será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a intervenção administrativa, a interdição ou suspensão da atividade.
  - (B) Serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas no CDC e na legislação de consumo.
  - (C) A pena de intervenção administrativa será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.
  - (D) Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, haverá caracterização de reincidência, após a prolação de sentença de primeira instância, desafiada com apelação, sem efeito suspensivo.
  - (E) Dispensam para sua aplicação, a instauração de procedimento administrativo.

**49.** As infrações praticadas pelos fornecedores contra as normas de defesa do consumidor ficam sujeitas às seguintes sanções administrativas, conforme consta do Código de Defesa do Consumidor – CDC:

- (A) apreensão, inutilização ou reparação do produto defeituoso.
- (B) suspensão permanente de atividade.
- (C) revogação de permissão de uso.
- (D) alteração do registro do produto junto ao órgão competente.
- (E) imposição de metapropaganda.

**50.** A respeito da pena de multa prevista no Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.

- (A) Será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica e social do fornecedor.
- (B) Será aplicada independentemente de procedimento administrativo.
- (C) Será fixada em piso não inferior a 100 (cem) vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir).
- (D) Será fixada em teto não superior a 4 (quatro) milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir).
- (E) A multa, quando paga pelo fornecedor, reverterá os valores cabíveis à União para o Fundo de que trata a Lei Federal nº 7.347/85, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.



