

## PORTUGUÊS

## QUESTÃO 01

Na redação oficial, deve-se ser objetivo, claro e conciso. O objetivo da clareza é que o texto possa ser compreendido sem dificuldade. De acordo com as características dos textos oficiais, numere a segunda coluna de acordo com a primeira:

- (1) Telegrama;  
 (2) Carta oficial;  
 (3) Requerimento.
- ( ) Documento usado para solicitar informações ou fazer pedidos a um organismo público, a uma instituição ou a uma autoridade;  
 ( ) Utilizada por alguns órgão públicos em situações não-cerimoniosas com relação a pessoas estranhas ao serviço público;  
 ( ) Um meio de comunicação rápida empregado sobretudo em casos urgentes.

A sequência correta é:

- A) 3, 2, 1;  
 B) 2, 3, 1;  
 C) 1, 2, 3;  
 D) 1, 3, 2;  
 E) 2, 1, 3.

Leia a tirinha a seguir para responder às questões 02 e 03:



## QUESTÃO 02

Na primeira oração presente na fala do penúltimo quadrinho, o sujeito é:

- A) Uma vida inteira de esforços;  
 B) Este desenho;  
 C) Tal resultado;  
 D) O resultado de seis anos;  
 E) Desenho.

## QUESTÃO 03

"Este desenho é o resultado de seis anos de obstinada labuta". A expressão sublinhada pode ser substituída por qualquer outra abaixo sem causar nenhum prejuízo à compreensão do texto, exceto por:

- A) Constante lida;  
 B) Pertinaz trabalho;  
 C) Volúvel aprendizado;  
 D) Caprichoso afã;  
 E) Incansável dedicação.

O texto a seguir servirá de base para as questões 04 e 05:

"Quem teve a ideia de cortar o tempo em fatias, a que se deu o nome de ano, foi um indivíduo genial. Industrializou a esperança, fazendo-a funcionar no limite da exaustão. Doze meses dão para qualquer ser humano se cansar e entregar os pontos. Aí entra o milagre da renovação e tudo começa outra vez, com outro número e outra vontade de acreditar, que daqui para diante vai ser diferente."

Carlos Drummond de Andrade

## QUESTÃO 04

A alternativa que possui apenas preposições é:

- A) a, que, se;  
 B) no, da, daqui;  
 C) um, e, que;  
 D) de, com, para;  
 E) com, aí, outra.

## QUESTÃO 05

De acordo com as regras de flexão das palavras é correto afirmar:

- A) A palavra qualquer não possui flexão de número;  
 B) A palavra genial só admite flexão de gênero;  
 C) A palavra renovação está flexionada no grau aumentativo;  
 D) A palavra daqui admite flexões de gênero e número;  
 E) A palavra renovação só admite flexão de número.

**MATEMÁTICA**

**QUESTÃO 06**

Durante uma viagem, um motorista enxerga um animal na pista. Quando está a 100 m de distância do animal, o motorista aciona o freio do carro. A partir desse momento, ele percorre 24m no primeiro segundo e, a cada segundo subsequente, 80% da distância percorrida no segundo anterior. Pode-se afirmar que:

- A) O motorista conseguirá evitar o acidente, parando a 20m (aproximadamente) de distância do animal;
- B) O motorista não conseguirá evitar o acidente, pois a distância de frenagem é maior que a distância entre o carro e o animal;
- C) O motorista conseguirá evitar o acidente, parando a 70m (aproximadamente) de distância do animal;
- D) Motorista conseguirá evitar o acidente, parando a 30m (aproximadamente) de distância do animal;
- E) O motorista não conseguirá evitar o acidente, pois, a distância de frenagem é menor que a distância entre o carro e o animal.

**QUESTÃO 07**

Cinco amigos se propõem a um jogo de dados. Cada um escolherá um número de 1 a 36, e dois dados serão lançados simultaneamente. O jogador marcará ponto quando o produto dos números do dado der o número por ele escolhido. João escolheu o número 24, Pedro escolheu o 36, José escolheu 12, Maria escolheu o 20 e Carlos escolheu o 30, logo, quem tem maior número de possibilidades tem maior chance de ganhar o jogo. Então, pode-se afirmar que quem tem o maior número de possibilidades é:

- A) João;
- B) Pedro;
- C) José;
- D) Maria;
- E) Carlos.

**QUESTÃO 08**

As tabelas a seguir se referem aos preços de venda, quantidades vendidas e custos de bombons de um determinado supermercado no mês de março de 2007.

<b>PREÇOS DE VENDA: BOMBONS GRANDES SUCESSOS DA LACTA</b>	
Caixa com 213g	R\$ 3,00
Caixa com 400g	R\$ 5,50

<b>CAIXAS VENDIDAS: BOMBONS GRANDES SUCESSOS DA LACTA</b>		
Supermercado Bom&Bom	Caixas com 213g	Caixas com 400g
1ª Semana	200	500
2ª Semana	300	600
3ª Semana	250	550
4ª Semana	350	650

<b>CUSTO: BOMBONS GRANDES SUCESSOS DA LACTA</b>	
Caixa com 213g	R\$ 2,00
Caixa com 400g	R\$ 3,50

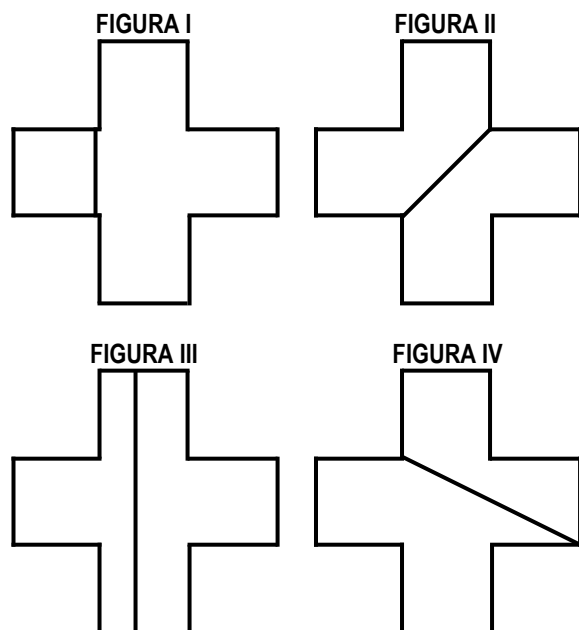
O lucro obtido pelo supermercado no mês de março com a venda dos bombons, foi de:

- A) R\$ 5080,00;
- B) R\$ 5560,00;
- C) R\$ 5710,00;
- D) R\$ 5000,00;
- E) R\$ 5200,00.

ANOTAÇÕES

**QUESTÃO 09**

Observe as figuras a seguir. Cada figura representa uma cruz formada por cinco quadrados idênticos.



Todas as figuras possuem a mesma área, porque são iguais. Nessas figuras foram desenhados diferentes segmentos de reta (de comprimentos diferentes), no interior de cada cruz que representa uma figura.

Com cada um desses segmentos formaremos um quadrado.

Marque a opção que apresenta a figura que contém o segmento de reta que forma um quadrado de área igual à área da cruz.

- A) Figura I;
- B) Figura II;
- C) Figura III;
- D) Figura IV;
- E) Nenhuma.

**QUESTÃO 10**

Analise o anúncio que está exposto na lanchonete do Sr. Mário:

**5 pastéis e 3 copos de suco por R\$ 5,80**  
**ou**  
**3 pastéis e 2 copos de suco por R\$ 3,60**

Se uma pessoa comprar 1 pastel e um copo de suco pagará a quantia de:

- A) R\$ 1,00;
- B) R\$ 1,20;
- C) R\$ 1,40;
- D) R\$ 1,60;
- E) R\$ 1,80.

**ATUALIDADES**

**QUESTÃO 11**

Assinale a alternativa que aponta corretamente o Secretário Especial da Copa 2014 do Governo do Estado do Ceará:

- A) Gony Arruda;
- B) Arruda Bastos;
- C) Ferruccio Feitosa;
- D) Bismarck Maia;
- E) Francisco Bezerra.

**QUESTÃO 12**

A Comissão da Verdade criada pela Presidenta da República, através Lei 12.528, de 18 de novembro de 2011, terá prazo de dois anos, a partir de sua instalação, para a conclusão dos seus trabalhos. Assinale a alternativa que aponta incorretamente um dos membros da referida comissão:

- A) Gilson Dipp;
- B) Cláudio Fonteles;
- C) Maria Rita Kehl;
- D) José Carlos Dias;
- E) Ayres Britto.

**QUESTÃO 13**

Assinale a alternativa que aponta corretamente o estado que não faz fronteira com o Estado do Ceará:

- A) Piauí;
- B) Rio Grande do Norte;
- C) Pernambuco;
- D) Sergipe;
- E) Paraíba.

**QUESTÃO 14**

Dentro do conjunto de obras estruturantes em Fortaleza para a Copa de 2014 está a construção do Ramal Parangaba Mucuripe. A linha fará uma importante ligação entre o setor hoteleiro da orla marítima de Fortaleza e o centro da capital, a partir de sua integração com a Linha Sul. O Ramal vai ser operado com composições de VLT. Assinale a alternativa que aponta corretamente o significado da sigla VLT:

- A) Veículo Liga Transporte;
- B) Veículo Leve Transportador;
- C) Veículo Leva sobre Trilhos;
- D) Veículo Leve Turístico;
- E) Veículo Leve sobre Trilhos.

**QUESTÃO 15**

Assinale a alternativa que aponta corretamente a quantidade de municípios existentes no Estado do Ceará:

- A) 184;
- B) 185;
- C) 186;
- D) 187;
- E) 188.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 16**

Acerca da ouvidoria no Brasil, julgue as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. A ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 (duzentos) anos, e se fortaleceu com a Constituição da República de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão;
- II. A primeira ouvidoria pública brasileira foi a de Curitiba, no Paraná, criada em 1986;
- III. Em 1992, o Ministério da Justiça criou a primeira ouvidoria pública federal, chamada de Ouvidoria Geral da República.

- A) Todas as assertivas estão corretas;
- B) Apenas a assertiva I está correta;
- C) Apenas a assertiva II está correta;
- D) Apenas a assertiva III está correta;
- E) Todas as assertivas estão erradas.

**QUESTÃO 17**

Acerca da ouvidoria, julgue as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. É um componente organizacional da instituição, voltado para ser um interlocutor entre os cidadãos e a instituição;
- II. Trata sobre as manifestações dos cidadãos, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios;
- III. É a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas.

- A) Todas as assertivas estão erradas;
- B) Apenas a assertiva I está errada;
- C) Apenas a assertiva II está errada;
- D) Apenas a assertiva III está errada;
- E) Todas as assertivas estão corretas.

**QUESTÃO 18**

Assinale a alternativa correta:

- A) A ouvidoria representa, em última análise, a voz do cidadão, mas sua existência não direciona ações de melhorias no âmbito da instituição;
- B) A voz do cidadão, representada pela figura do ouvidor, não pode ser um simples diferencial estratégico; mais do que isso, deve ser uma parte da organização capaz de recomendar e redirecionar o rumo das decisões;
- C) Embora seja importante, a ouvidoria não pode ser considerada um agente de melhorias dos processos de trabalho da instituição;
- D) A estratégia de trabalho da ouvidoria não deve estar baseada nos valores representativos da razão de sua existência;
- E) Não há necessidade da definição e da divulgação, para os cidadãos, dos valores que basearam a criação da ouvidoria.

**QUESTÃO 19**

São objetivos da ouvidoria, exceto:

- A) Atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico;
- B) Acolher as manifestações dos cidadãos, não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio;
- C) Fiscalizar e corrigir, por sua própria iniciativa, independentemente de solicitação do cidadão, a conduta de agente público que se mostre incompatível com as boas práticas administrativas;
- D) Analisar e atuar na busca por soluções;
- E) Identificar tendências e orientar a organização, promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho.

**QUESTÃO 20**

São valores básicos da ouvidoria, exceto:

- A) Ética;
- B) Confiabilidade;
- C) Imparcialidade;
- D) Corporativismo;
- E) Transparência.

**QUESTÃO 21**

São diretrizes da atuação da ouvidoria, exceto:

- A) Atuar fundamentada em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça, que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade de sua atuação;
- B) Trabalhar pautada em fatos, à luz do princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à organização e à sociedade;
- C) Atuar, quando julgar conveniente, de forma correcional e com caráter jurisdicional, a fim de identificar e punir os responsáveis por desvios e abusos praticados em detrimento dos cidadãos;
- D) Acolher o cidadão com atenção e respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso com prazos na busca de uma solução definitiva;
- E) Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.

**QUESTÃO 22**

Uma ouvidoria deve ser fruto da evolução dos valores internos e consequência da correta integração com o cidadão. Dentre as vantagens advindas de sua instalação, não se inclui:

- A) Rapidez na solução dos problemas;
- B) Fortalecimento dos princípios de cidadania;
- C) Aumento da satisfação e confiança dos cidadãos e colaboradores;
- D) Incremento da burocracia no atendimento ao cidadão;
- E) Oferecimento de respostas claras e objetivas ao cidadão.

**QUESTÃO 23**

Acerca do Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor – SAC, da ouvidoria e das diferenças existentes entre os dois, assinale a alternativa incorreta:

- A) O SAC é responsável por atender as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações e elogios, sendo um importante gerador de informações para a melhoria dos processos de trabalho nas organizações;
- B) A ouvidoria é a última instância para a solução administrativa dos conflitos; a autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando a circulação dentro da instituição com mobilidade e rapidez na busca de uma resolução;
- C) O SAC trabalha de acordo com os processos vigentes, com padrões de atendimento e soluções predefinidas;
- D) A ouvidoria mantém seu foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim, evitar que os problemas se tornem recorrentes, fortalecendo cada vez mais a imagem da organização;
- E) A ouvidoria possui atuação operacional, desenvolvendo ações preventivas e também corretivas e atendendo situações excepcionais, ao passo que o SAC possui atuação estratégica, desenvolvendo ações exclusivamente corretivas e atendendo situações rotineiras.

**QUESTÃO 24**

São atributos básicos de um ouvidor, exceto:

- A) Bom senso;
- B) Acomodação;
- C) Liderança;
- D) Senso de urgência;
- E) Conhecimento.

**QUESTÃO 25**

Assinale a alternativa incorreta:

- A) A ouvidoria não detém legitimidade para recomendar mudanças, limitando-se a influenciar e apoiar os gestores para que a organização adote a decisão mais correta, de acordo com os direitos dos cidadãos;
- B) O ouvidor é um aliado na defesa dos cidadãos, sejam eles consumidores, colaboradores, fornecedores ou usuários de produtos e serviços;
- C) O ouvidor também atua como um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes entre os cidadãos e as instituições;
- D) O ouvidor é um agente de transformação que busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes;
- E) Embora seja a última instância para a solução administrativa dos conflitos, a ouvidoria deve observar e respeitar a política e a cultura da organização, bem como as normas e regulamentos pertinentes.

**QUESTÃO 26**

Julgue as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. O conceito brasileiro de ouvidoria retrata a participação do cidadão nas instituições públicas e privadas, de forma democrática, representativa e geradora de valor;
  - II. Hoje, a ouvidoria no Brasil é respeitada e muito valorizada, tendo seu modelo elogiado e reconhecido por outros países pioneiros;
  - III. No mundo atual, em que as relações assumem uma dimensão preponderante para o sucesso das organizações, a ouvidoria assume papel estratégico, uma vez que se converteu em um legítimo canal de comunicação entre o cidadão e as organizações, garantindo a participação do cidadão na gestão.
- A) Todas as assertivas estão erradas;
  - B) Apenas a assertiva I está errada;
  - C) Apenas a assertiva II está errada;
  - D) Apenas a assertiva III está errada;
  - E) Todas as assertivas estão corretas.

**QUESTÃO 27**

Julgue as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. Órgãos públicos e entidades civis se expandiram e evoluíram e é nesse contexto que se destacam as ouvidorias, por sua vocação democrática, dotada de independência e autonomia, da mesma forma dos canais de atendimento tradicionais;
  - II. A ouvidoria possui papel relevante na busca do equilíbrio e da harmonia nas relações de consumo previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990);
  - III. A ouvidoria permite identificar problemas, auxiliar no processo de solução, atuar preventivamente e incentivar mudanças que reflitam em melhores produtos e serviços, com ganhos evidentes tanto para a organização como para os cidadãos.
- A) Todas as assertivas estão erradas;
  - B) Apenas a assertiva I está errada;
  - C) Apenas a assertiva II está errada;
  - D) Apenas a assertiva III está errada;
  - E) Todas as assertivas estão corretas.

**QUESTÃO 28**

Acerca da conformação constitucional e legal do instituto da ouvidoria, assinale a alternativa correta:

- A) Não há, na Constituição da República de 1988, qualquer dispositivo que justifique a criação das ouvidorias;
- B) Não havendo dispositivo constitucional ou legal que justifique a criação das ouvidorias, essa medida fica a critério exclusivo do Administrador Público;
- C) A cidadania e a dignidade da pessoa humana, como fundamentos da República Federativa do Brasil, previstos no artigo 1º da Constituição de 1988, bem como o princípio da eficiência, constante do seu artigo 37, são determinantes para a criação das ouvidorias;
- D) A atuação e o funcionamento das ouvidorias foram minuciosamente regulamentados pelo próprio texto constitucional;
- E) Não há dispositivo constitucional ou legal que justifique a criação das ouvidorias, entretanto, o assunto possui farta abordagem no direito comparado.

**QUESTÃO 29**

Julgue as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. Existiu no Brasil, na época colonial, a figura do Ouvidor-Geral que era uma espécie de Corregedor Geral de Justiça e tinha a competência de julgar e punir infratores dos altos interesses da Justiça;
  - II. A figura do Ouvidor-Geral distanciava-se dos moldes do *justitieombudsman* concebido na Suécia, já que este representava o cidadão, enquanto aquele representava os interesses do titular do poder;
  - III. Apesar de sucessivos estudos para implantação do instituto sueco (*justitieombudsman*) no Brasil e de estar previsto em seu projeto original um “Defensor do Povo”, a Constituição da República de 1988 não instituiu um ombudsman para controle da administração federal.
- A) Todas as assertivas estão corretas;  
B) Apenas a assertiva I está correta;  
C) Apenas a assertiva II está correta;  
D) Apenas a assertiva III está correta;  
E) Todas as assertivas estão erradas.

**QUESTÃO 30**

Assinale a alternativa incorreta:

- A) De nada adiantará a ouvidoria captar os anseios dos cidadãos-clientes se a organização não estiver disposta a modificar processos e resultados que sejam deficientes;
- B) A ouvidoria precisa de autonomia e de apoio de toda a organização para funcionar, efetivamente, como uma facilitadora do processo de comunicação;
- C) A atuação da ouvidoria deve ser complementar e não paralela;
- D) A ouvidoria pode ser considerada uma adversária ou concorrente dos demais setores da organização;
- E) A ouvidoria ganha destaque e importância no mercado por prover as organizações, de uma fonte relevante de dados e informações a respeito dos usuários dos produtos e serviços oferecidos, facilitando, com isso, a tomada de decisões em direção à efetividade dos serviços prestados.

**QUESTÃO 31**

Nos termos da Constituição da República de 1988, são princípios que regem a ordem econômica, exceto:

- A) Soberania nacional;
- B) Função social da propriedade;
- C) Defesa do consumidor;
- D) Defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;
- E) Tratamento favorecido para as empresas brasileiras de capital nacional de pequeno porte.

**QUESTÃO 32**

Nos termos da Constituição da República de 1988, são competentes para legislar sobre direito do consumidor:

- A) A União, apenas;
- B) A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;
- C) A União e os Municípios, apenas;
- D) A União, os Estados e o Distrito Federal;
- E) Apenas os Estados e os Municípios.

**QUESTÃO 33**

Ao dispor, em seu artigo 5º, inciso XXXII, que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, a Constituição da República de 1988:

- A) Em nada inovou, frente às constituições anteriores;
- B) Erigiu os consumidores à categoria de titulares de direitos constitucionais fundamentais;
- C) Esse dispositivo não acarretou nenhuma repercussão na esfera individual de proteção dos cidadãos;
- D) Trata-se de norma formalmente constitucional, que não mantém qualquer relação com o rol dos direitos e garantias fundamentais;
- E) Embora se trate de regra protetiva para o consumidor, o dispositivo não tem relevância prática, uma vez que ainda hoje não foi editada a lei de que trata o texto constitucional.

**QUESTÃO 34**

Considerando as disposições da Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa incorreta:

- A) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final;
- B) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo;
- C) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária;
- D) Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços;
- E) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

**QUESTÃO 35**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), são instrumentos de que dispõe o Poder Público para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, exceto:

- A) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor, independentemente de sua situação financeira;
- B) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- C) Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- D) Concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor;
- E) Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.

**QUESTÃO 36**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), são objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, exceto:

- A) O atendimento das necessidades dos consumidores;
- B) A proteção dos interesses econômicos dos consumidores;
- C) O estudo constante das modificações do mercado de consumo;
- D) A transparência e a harmonia das relações de consumo;
- E) A melhoria da qualidade de vida dos consumidores.

**QUESTÃO 37**

Dentre os direitos básicos do consumidor constantes da Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), não se inclui:

- A) O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- B) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- C) A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- D) A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
- E) A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

**QUESTÃO 38**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa incorreta:

- A) O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto;
- B) O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança;
- C) O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários;
- D) Por correrem às expensas do fornecedor do produto ou serviço, a este cabe a escolha do meio em que serão veiculados os anúncios publicitários em caso de conhecimento ulterior da periculosidade de produto ou serviço;
- E) Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

**QUESTÃO 39**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa incorreta:

- A) O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos;
- B) O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, entre as quais não se inclui a época em que foi colocado em circulação;
- C) O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado;
- D) O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos;
- E) O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

**QUESTÃO 40**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa incorreta:

- A) Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;
- B) No caso de vício do produto, pode o consumidor exigir a substituição das partes viciadas;
- C) Não sendo o vício do produto sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- D) Não sendo o vício do produto sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir o abatimento proporcional do preço;
- E) No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, ainda que identificado claramente seu produtor.

**QUESTÃO 41**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa incorreta:

- A) O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária;
- B) No caso de vício do serviço, pode o consumidor exigir a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- C) No caso de vício do serviço, pode o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- D) No caso de vício, a reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do consumidor;
- E) São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

**QUESTÃO 42**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa incorreta:

- A) No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor;
- B) Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos;
- C) A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, facultada a exoneração contratual do fornecedor, mediante ajuste com o consumidor;
- D) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade;
- E) Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

**QUESTÃO 43**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), são práticas abusivas do fornecedor, exceto:

- A) Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, inclusive se decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
- B) Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
- C) Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
- D) Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
- E) Repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos.

**QUESTÃO 44**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), são cláusulas abusivas dos contratos de consumo, exceto:

- A) As que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos;
- B) As que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, ainda que igual direito seja conferido ao consumidor;
- C) As que transfiram responsabilidades a terceiros;
- D) As que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
- E) As que determinem a utilização compulsória de arbitragem.

**QUESTÃO 45**

De acordo com a Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), na hipótese de infração das normas de defesa do consumidor, serão aplicáveis sanções administrativas, dentre as quais não se inclui:

- A) Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- B) Proibição de fabricação do produto;
- C) Suspensão temporária de atividade;
- D) Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- E) Desapropriação do estabelecimento.

**QUESTÃO 46**

Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade constitui crime contra a relação de consumo previsto na Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) punível com:

- A) Detenção, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa;
- B) Detenção, de 1 (um) a 3 (três) anos;
- C) Reclusão, de 2 (dois) a 6 (seis) anos;
- D) Detenção, de 2 (dois) meses a 1 (um) ano e multa;
- E) Reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos e multa.



**QUESTÃO 47**

Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer constitui crime contra a relação de consumo previsto na Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) punível com:

- A) Detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano ou multa;
- B) Reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos e multa;
- C) Detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa;
- D) Reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos ou multa;
- E) Detenção, de 2 (dois) meses a 2 (dois) anos e multa.

**QUESTÃO 48**

Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo constitui crime contra a relação de consumo previsto na Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) punível com:

- A) Detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano ou multa;
- B) Detenção, de 1 (um) a 6 (seis) meses e multa;
- C) Reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos e multa;
- D) Detenção, de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa;
- E) Reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos ou multa.

**QUESTÃO 49**

Para o êxito na condução de uma reunião, mostram-se fundamentais as seguintes características, exceto:

- A) Capacidade de articulação;
- B) Atitude irredutível;
- C) Capacidade de síntese;
- D) Objetividade;
- E) Domínio do tema.

**QUESTÃO 50**

São elementos do processo de comunicação, exceto:

- A) Fonte;
- B) Transmissor;
- C) Canal;
- D) Receptor;
- E) Comando.