

PROCESSO SELETIVO PARA ESTAGIÁRIOS 2021

AUXILIAR ADMINISTRATIVO - PROCON

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES SEGUINTE:

- Este CADERNO DE QUESTÕES contém 40 questões, sendo 10 questões de Língua Portuguesa; 10 questões de Noções de Informática Básica e 20 questões de Conhecimentos Específicos – Código de Defesa do Consumidor.
- Durante a realização da prova, o candidato só poderá manter consigo e, em lugar visível, os seguintes objetos: caneta esferográfica de tinta azul ou preta, lápis, borracha, documento de identificação. Garrafa de água só será permitida uma unidade e sem rótulo.
- O caderno de questões é o espaço no qual o candidato poderá desenvolver todas as técnicas para chegar à resposta adequada, permitindo-se o rabisco e a rasura em qualquer folha, **EXCETO NA FOLHA DE RESPOSTAS**, sendo único documento válido e utilizado para a correção. Este deve ser preenchido com bastante atenção. Ele não poderá ser substituído. A não entrega da folha de respostas, bem como a falta de assinatura neste, implicará na automática eliminação do candidato do Processo Seletivo.
- **Na folha de respostas o quadro correspondente à resposta escolhida deverá ser pintado por completo.** Ex: 
- Será atribuída nota 0 (zero) à resposta que, na folha de respostas estiver em desconformidade com as instruções, não estiver assinalada ou que contiver mais de uma alternativa assinalada, emenda, rasura ou alternativa marcada a lápis, ainda que legível.
- Em nenhuma hipótese, será considerado para correção e respectiva pontuação, o caderno de questões.
- O candidato, ao terminar a prova objetiva, devolverá ao fiscal da sala, o caderno de questões e a folha de respostas devidamente preenchida e assinada.
- Ao final da prova, os dois últimos candidatos de cada sala de prova deverão permanecer no recinto, para assinatura da Ata de Sala e acompanhar os fiscais até a coordenação para o lacre dos envelopes.
- O tempo máximo para a realização da prova, incluído o preenchimento da **FOLHA DE RESPOSTAS**, é de 02:00 horas.

Boa Prova!

NOME LEGÍVEL: _____

ASSINATURA: _____

NÚMERO DA INSCRIÇÃO: _____

LÍNGUA PORTUGUESA

1- Leia o texto abaixo.

Alpinistas italianos são resgatados após atingirem o pico do Monte Aconcágua. Outros dois integrantes do grupo foram encontrados mortos. (Da agência - Buenos Aires).

Dois alpinistas italianos foram resgatados nesta sexta-feira do Monte Aconcágua, na Argentina. Eles foram levados, de helicóptero, para um hospital na cidade de Mendoza. Outros dois integrantes do grupo já haviam sido encontrados mortos na montanha.

Marco Afazio, de 39 anos, e Marina Acanazi, de 35 anos, estão internados em estado delicado. Já Mateo Refrigerato, de 35 anos, ainda espera, em estado crítico, por socorro em um acampamento. Após atingirem o cume, os três sobreviventes passaram duas noites com temperaturas entre 20 a 30 graus abaixo de zero, sem barraca, saco de dormir ou fogareiro. (...)

Portal G1. Disponível em www.g1.com.br. Acesso em: 20 de dez.2021

A função desse texto é

- a) denunciar uma prática
- b) explicar um fato
- c) fazer uma descrição
- d) noticiar um acidente

2- Leia o texto abaixo.

A semente da verdade

O imperador precisava achar um sucessor. Sem filhos, nem parentes próximos, ele decidiu chamar todas as crianças do reino. Thai foi uma delas. Ele era um ótimo menino. Dedicava-se ao jardim de sua casa e cada planta tocada por ele crescia viçosa e forte.

No dia marcado, dirigiu-se até o palácio, onde havia milhares de pequenos súditos. O imperador disse:

– Crianças, preciso escolher o meu sucessor entre vocês. Vou lhes dar uma tarefa. Aqui estão algumas sementes e quero que vocês as cultivem. O trono será daquele que me trouxer, daqui a um ano, a planta mais bonita.

Thai era um excelente jardineiro e com certeza faria muito bem o que o imperador pediu. Porém, por mais que se esforçasse, a semente não brotava. O menino fez tudo o que podia, mas seus esforços não adiantaram.

Até o dia de apresentar a planta ao imperador, a semente de Thai não havia brotado e o menino estava tão preocupado que não queria enfrentar as outras crianças, porém seu avô disse:

– Você é honesto. Vá até o imperador e diga a verdade. Sua dedicação foi máxima, mas a semente não brotou. Não se envergonhe, querido, apenas explique o que você fez, pois devemos sempre agir com honestidade, buscando a felicidade, sem que a nossa alegria faça alguém infeliz.

Thai obedeceu ao avô e foi ao palácio. Entretanto, ao chegar lá, ficou assustado, pois era a única criança que não levava consigo uma belíssima planta.

O imperador chamava as crianças e examinava os vasos. Não sorria e nem esboçava contentamento. Thai estava muito nervoso, pois se o imperador não havia até agora aprovado aquelas plantas maravilhosas, o que não diria de seu vaso sem nada?

Thai foi ficando para trás e, quando se deu conta, era o último da fila. Mas sua vez chegou e ele não poderia mais adiar o encontro com o imperador.

- Vejamos, meu jovem, o que tem aí para mim?

Thai não pôde mais evitar as lágrimas. Com a cabeça baixa, mostrou o vaso ao imperador e disse:

- Senhor, sou um jardineiro e uma de minhas virtudes é a perseverança, mas por mais que eu tenha me esforçado, a semente não brotou. Meu avô ajudou a pensar sobre o que fazer e optei por dizer a verdade, contar meu esforço e pedir-lhe perdão.

- Não se envergonhe, criança, você fez o certo. A sua grande virtude foi dizer a verdade, pois eu havia queimado todas as sementes e nenhuma poderia germinar. Portanto, você foi o único que, de fato, plantou a semente da verdade.

Disponível em: <https://quersaber1.webnode.com.br/textos-interessantes/a-semente-da-verdade/>. Acesso em: 20 dez. 2021.

De acordo com esse texto, Thai ficou assustado quando chegou ao palácio porque:

- a) era a única criança que não havia levado uma bela planta
- b) optou por ser honesto com o imperador.
- c) notou que era a última criança da fila.
- c) percebeu que o imperador não aprovou as plantas que viu.

3- Leia o texto abaixo:

Bye, bye (Sandy e Júnior)

Resolvi mudar, vou por um fim e tentar te esquecer

Não sei como pude amar assim, mas sei o que fazer

Não me enrole, nem me use

Fique longe, não abuse

Nada vai me convencer, Deus me livre de você

Decidi vou dar um tempo e levantar o meu astral

Meu instinto agora diz que olhar pra cima é o canal

Não me obrigue, que eu não brigo

Não me ligue, eu te ligo. [...]

Bye, bye, me toquei e decidi Bye, bye, demorei mas aprendi

Bye, bye, só vou amar de novo assim

Se alguém demonstrar o mesmo amor por mim.

Fonte: <https://www.vagalume.com.br/sandy-junior/bye-bye.html>

A canção acima é voltada para o público jovem. Isso fica evidente porque:

a) a linguagem da música é informal, repleta de gírias e expressões que são usadas por esse tipo de público.

b) é usada estrangeirismos na escrita da letra, tipo de variação linguística típica dos jovens.

c) o assunto da canção é um tema recorrente na vida de pessoas jovens, mas não tanto nas mais velhas.

d) o uso de rimas ao final de algumas estrofes indica uma tentativa de usar uma linguagem próxima dos jovens.

4-



Disponível em: <http://topismos.blogspot.com/2008/11/top-10-tirinhas-do-calvin-que-me.html>.

Acesso em: 20 de dez. 2021.

Com base nesse texto, conclui-se que o menino

- a) é um excelente aluno.
- b) gosta de se auto elogiar.
- c) tem medo da professora.
- d) tenta enganar a mãe.

5- Leia o texto abaixo.



O humor desse texto revela-se

- a) na associação feita pelo homem entre o crescimento das plantas e do menino.
- b) na quantidade excessiva de água que a mulher deposita nas plantas.
- c) no fato de o menino permanecer sem reação ao ser molhado pelo homem.
- d) no olhar do menino ao observar a execução de uma tarefa doméstica.

6- Leia o texto abaixo.

<https://plataformadeavaliacaoemmonitoramento.caeddigital.net/#!/lista-testes-para-imprimir-brasil-escola>. Acesso em 27/12/2021



Folha de São Paulo, 11 jan. 1998. (P04163MG_SUP)

De acordo com esse texto, qual é o detrito que leva mais tempo para ser absorvido pela natureza?

- a) Lata de alumínio
- b) Frasco de vidro
- c) Jornal
- d) Fósforo

7 - Leia o texto abaixo.

A mosca que mora na teia

Pra encurtar a história, nem vou contar como Maradona, a mosca, escapou do açucareiro, pois foi tampada lá dentro e não havia meio de alguém destampar.

Não vou contar também como foi que Maradona aprendeu que através da vidraça mosca não passa.

Pois bem... um dia Maradona caiu na teia.

– Lá vem a aranha... ronc, ronc, ronc... preciso esconder-me...

– Aonde, meu Deus? Que teia mais pegajosa! – gritava Maradona.

A aranha vinha vindo, chegando devagarinho.

– Virar almoço de aranha, não!!! – gritava aterrorizada Maradona.

E a aranha vinha andando, andando.

A aranha vinha andando, andando e por sorte, mas por muita sorte mesmo alguém acendeu a luz.

A sombra apareceu na parede. Maradona ficou grande, maior que a aranha. A aranha levou um susto tão grande que morreu de susto e caiu.

Maradona resolveu então morar na teia: a teia da mosca.

Disponível em: <https://plataformadeavaliacaoemmonitoramento.caeddigital.net/#!/lista-testes-para-imprimir-brasil-escola>. Acesso em: 27 dez. 2021.

No trecho “– Aonde, meu Deus?” (ℓ. 7), o travessão foi usado para:

- a) apresentar um comentário do narrador.

- b) destacar uma informação importante.
- c) indicar a fala da personagem.
- d) separar uma explicação.

8 – Assinale a opção em que está corretamente indicada a ordem dos sinais de pontuação que devem preencher as lacunas da frase abaixo:

“Quando se trata de trabalho científico__ duas coisas devem ser consideradas__ uma é a contribuição teórica que o trabalho oferece__ a outra é o valor prático que possa ter.”

- a) Dois pontos, ponto e vírgula, ponto e vírgula
- b) Dois pontos, vírgula, ponto e vírgula
- c) Vírgula, dois pontos, ponto e vírgula
- d) Ponto e vírgula, vírgula, vírgula

09 - Observe o seguinte diálogo entre duas pessoas:

- Você sabe _____ ela desistiu do curso?
- Não, _____?
- _____ o achava muito difícil...

As palavras e expressões que preenchem adequadamente as lacunas deixadas no diálogo acima são respectivamente:

- a) por que; por quê; porque.
- b) porque; por quê; porquê.
- c) porque; por que; porque.
- d) por que; porque; por que.

10 - Quanto ao gênero dos substantivos, assinale a alternativa incorreta.

- a) Aquele gol, no início do segundo tempo, levantou o moral do time.
- b) Enviamos a guia para que o caixa do banco efetuasse o pagamento.
- c) A guarda do Palácio de Buckingham é uma atração turística em Londres.
- d) O idoso tropeçou no banheiro, fraturou a perna e a rádio e ficou com o braço imobilizado.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA BÁSICA

11 - Dada a fórmula $= (A1+B1+C1+D1)/4$ contida na célula E1 de uma planilha Excel, para manter o mesmo resultado final a fórmula poderá ser substituída pela função:

- a) =MÉDIA(A1:D1)
- b) =MÉDIA(A1;D1)
- c) =MÉDIA(A1+B1+C1+D1)
- d) =SOMA(A1;D1)/4

12 - PowerPoint é um programa do Microsoft Office utilizado para edição e exibição de apresentações gráficas. Seu equivalente no BrOffice é o BrOffice.org.....

- a) Base
- b) Math

- c) Draw
- d) Impress

13 - Se no ambiente Windows um arquivo foi marcado com o “atributo de arquivamento” significa que:

- a) Uma cópia foi realizada por um backup normal
- b) O arquivo foi alterado recentemente
- c) Uma cópia foi realizada por um backup diferencial
- d) O arquivo foi recuperado recentemente

14 - Quando um navegador de Internet apresenta em sua barra de status um ícone de cadeado fechado, significa que:

- a) Somente spams de sites confiáveis serão aceitos pelo navegador
- b) O navegador está protegido por um programa de antivírus
- c) A comunicação entre o navegador e o site está sendo feita de forma criptografada
- d) o site exige senha para acesso às suas páginas

15 - A respeito de componentes funcionais de computadores e do sistema operacional Linux, julgue o item a seguir que está ERRADO:

- a) /dev Dispositivos (devices) de entrada/saída: floppy, hardisk, cdrom, modem
- b) /etc dispositivos do word
- c) /lib Bibliotecas e módulos(drives): compartilhadas com frequência
- d) /home Diretório local (home) de usuários

16 - A respeito do Microsoft Excel 2016, preencha corretamente as lacunas do texto a seguir. No Microsoft Excel 2016, instalado em um Computador com Windows 10, ao copiar o conteúdo de uma célula, talvez o usuário precise colar apenas o valor sem a fórmula subjacente, que pode ser vista na barra de fórmulas. Para isto, após copiar o conteúdo de uma célula e selecionar a célula de destino para qual o valor será copiado, pressione _____ para exibir a caixa de diálogo _____, selecione _____ e clique em OK.

A sequência que preenche corretamente as lacunas é:

- a) Ctrl+V / Colar especial / Valores
- b) Ctrl+Alt+V / Colar especial / Colar sem fórmulas
- c) Ctrl+V / Colar valores / Colar sem fórmulas
- d) Ctrl+Alt+V / Colar especial / Valores

17 - Quais são dispositivos de armazenamento:

- a) Monitor, teclado e pendrive
- b) Bluray, placa mãe e processador
- c) Hard Disk, pen drive e cd
- d) Monitor, Projetor e Scanner

18 – O que é intranet:

- a) É um espaço restrito a determinado público utilizado para compartilhamento de informações restritas
- b) Rede mundial de computadores
- c) Rede da operadora de internet
- d) É um espaço onde não é restrito e o público não compartilha informações

19 - Qual plataforma não é considerada streaming?

- a) www.netflix.com
- b) www.google.com.br
- c) www.globoplay.globo.com
- d) www.youtube.com

20 - Julgue os itens.

- a) O Estabilizador é o equipamento que fornece energia ao computador, durante uma falta de energia
- b) O ALTBREAK não permite que o equipamento desligue por falta de energia
- c) O Mouse Pad é um periférico de entrada
- d) O Modem permite a conexão de dois computadores

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

21 – Não é princípio atendido pelo Código de Defesa do Consumidor;

- a) Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado do consumo.
- b) Racionalização e melhoria do serviço público.
- c) Fomento do superendividamento como forma de ampliar a exclusão social do consumidor.
- d) Fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores.

22 – É direito básico do consumidor:

- a) A inadequada e ineficaz prestação dos serviços públicos em geral.
- b) A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- c) A não informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como, por quilo, por litro, por metro ou outra unidade, conforme o caso.
- d) A não educação e não divulgação sobre consumo adequados dos produtos e serviços.

23 – A mercadoria que pelos vícios de quantidade do produto, respeitadas as suas variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes no recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- a) O abatimento total do peso.
- b) A substituição do produto por outro.
- c) A restituição da quantia paga, sem correção monetária.
- d) Complementação do peso ou medida

24 – É uma prática abusiva, vedada ao fornecedor;

- a) Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
- b) Atender às demandas dos consumidores na exata medida de seu estoque.
- c) Não exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.
- d) Não executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes.

25 – O prazo para o consumidor exercer o direito de arrependimento, a partir da data da assinatura do contrato, ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, é de:

- a) 03 dias
- b) 05 dias
- c) 07 dias
- d) 30 dias

26 – As cláusulas contratuais serão interpretadas:

- a) De forma que venha a atender a vontade do fornecedor.
- b) De maneira que fique bom para ambas as partes.
- c) De maneira mais favorável ao consumidor.
- d) Da maneira que o intermediador entender mais adequada.

27 – São sanções administrativas;

- a) Multa, apreensão do produto, inutilização do produto.
- b) Cassação do registro do produto junto ao órgão competente.
- c) Proibição de fabricação do produto, concessão ou permissão de uso.
- d) As respostas a e b estão corretas.

28 – Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade, é considerado crime contra as relações de consumo. A sua pena é:

- a) Multa.
- b) Detenção de seis meses a dois anos e multa.
- c) Detenção de um a seis meses ou multa.
- d) Detenção de um a dois anos.

29 – É uma circunstância agravante dos crimes tipificados no Código de Defesa do Consumidor:

- a) Ocasionarem grave dano individual ou coletivo.
- b) Serem cometidos em época que não haja crise econômica.
- c) Não ocasionar dano coletivo.
- d) Nenhuma das anteriores.

30 – São competências do Departamento Nacional de Defesa do consumidor, da Secretaria Nacional do Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha a substituí-lo:

- a) Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de defesa do consumidor.
- b) Prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias.
- c) Informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação.
- d) Todas as alternativas estão corretas.

31 – Segundo o Código de Defesa do consumidor a definição correta para consumidor, é;

- a) Toda pessoa física que utiliza produto ou serviço, como consumidor final.
- b) Toda pessoa jurídica que utiliza produto ou serviço, como consumidor final.
- c) Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utilizar produto ou serviço como destinatário final.
- d) Toda pessoa que compra alguma mercadoria.

32 – Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaças.

A afirmação acima está:

- a) Parcialmente correta.
- b) Correta.
- c) Errada.
- d) Equivocada quanto ao caso de constrangimento.

33 – De acordo com o Código de Defesa do consumidor, como devem ser os cadastros e dados do consumidor?

- a) Objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a 05 anos.
- b) Objetivos, claros e de fácil compreensão.
- c) Objetivos, claros, de fácil compreensão e pode conter informações negativa a qualquer tempo.
- d) Claros, verdadeiros, linguagem de média compreensão e não pode conter informações negativas.

34 – Qual é o número e ano da lei que dispõe sobre a proteção do consumidor? (Código de Defesa do Consumidor)

- a) 8.708/1990
- b) 8.807/1988
- c) 8.078/1990
- d) 8.878/1990

35 – Código de Defesa do Consumidor – Seção II – Da Oferta. Marque V (verdadeiro) F (falso).

I – Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

II – Cessadas a produção ou importação, a oferta de componentes também poderá cessar.

III – É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for a cobrar.

IV – O fornecedor dos produtos ou serviços é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

- a) VVFF
- b) VFVF
- c) FVVV
- d) VFFV

36 – São integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC):

- a) Os órgãos federais, estaduais, do distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.
- b) Os órgãos federais, estaduais, municipais e do distrito Federal de defesa do consumidor.
- c) Os órgãos federais estaduais municipais de defesa do consumidor.
- d) Os órgãos federais, municipais e entidades privadas de defesa do consumidor.

37 – De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, como deverão ser redigidas as cláusulas que implicam limitação de direito do consumidor?

- a) De maneira obscura, de forma a dificultar seu entendimento.
- b) Com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
- c) De maneira que seja de fácil entendimento.
- d) Com destaque, porém com linguagem pouco esclarecedora.

38 – A inscrição de inadimplentes pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito:

- a) Por, no máximo, três anos, salvo se maior o prazo de prescrição relativo à cobrança do débito, o qual prevalecerá sobre o triênio.
- b) Por, no máximo, cinco anos e, consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelo respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
- c) Até que o débito que lhe deu origem seja integralmente pago.
- d) Por, no máximo, dez anos e, consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelo respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

39 – De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

- a) Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis e noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
- b) Noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis e trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
- c) Trezentos e sessenta e cinco dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis e trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
- d) Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis e trezentos e sessenta e cinco dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

40 – João recebeu a visita de um vendedor de artigos religiosos em sua casa e acabou comprando um artigo em 10 vezes de R\$ 150,00, totalizando R\$ 1.500,00. O artigo foi entregue no mesmo dia (20/03/2019), no dia seguinte (21/03/2019), seu filho Pedro o visitou e João mencionou que não queria ficar com o artigo, o qual nem, havia sido retirado da embalagem. Até que dia João poderá devolver o artigo e desistir do contrato?

- a) Pode exercer o direito de arrependimento até o dia 20/04/2019.
- b) Não pode exercer o direito de arrependimento, pois o contrato foi assinado.
- c) Pode exercer o direito de arrependimento até o dia 27/03/2019.
- d) Pode exercer o direito de arrependimento até o dia 10/04/2019.