

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá + **1,00 (um ponto positivo)**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá - **1,00 (um ponto negativo)**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto para os itens de 1 a 8.

1 O consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre os consumidores e as empresas para solução alternativa dos conflitos de consumo. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos órgãos de defesa do consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons estaduais e municipais, pelas defensorias públicas, pelo Ministério Público e pelos juizados especiais cíveis.

13 Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre os consumidores e os fornecedores para a redução dos conflitos de consumo, a participação das empresas é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante a assinatura de um termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente, comprometendo-se a apresentar todos os dados e todas as informações relativas à reclamação relatada.

25 Por meio da aba Relato do Consumidor, é possível ler o conteúdo das reclamações, as respostas das empresas e o comentário final dos consumidores, sendo inclusive possível realizar pesquisas.

Internet: <www.consumidor.gov.br> (com adaptações).

Com relação às ideias e aos aspectos gramaticais do texto, julgue os itens de 1 a 8.

- 1 O *site* consumidor.gov.br constitui mais um serviço prestado pelos órgãos de defesa do consumidor para a solução dos conflitos de consumo.
- 2 As empresas que fazem parte do consumidor.gov.br comprometem-se formalmente com a resolução dos problemas.
- 3 No último parágrafo do texto, predomina a tipologia expositiva.

- 4 A correção gramatical e as ideias do texto seriam mantidas se o primeiro período do texto fosse reescrito da seguinte forma: **O consumidor.gov.br trata-se de um serviço público e gratuito o qual permite a interlocução direta entre os consumidores e as empresas visando a solução alternativa dos conflitos referentes a consumo.**
- 5 A vírgula após a palavra “consumo” (linha 16) pode ser omitida sem que isso acarrete prejuízo gramatical.
- 6 Caso o trecho “deve se identificar” (linha 22) fosse reescrito como **deve identificar-se**, a correção gramatical seria mantida.
- 7 O emprego do acento grave em “à reclamação relatada” (linha 24) é obrigatório.
- 8 A oração “ler o conteúdo das reclamações, as respostas das empresas e o comentário final dos consumidores” (linhas 26 e 27) completa o significado do adjetivo “possível” (linha 28).

### Texto para os itens de 9 a 15.

1 As respostas do ChatGPT nem sempre estão corretas. Na verdade, muitas vezes, acontece o que é chamado de alucinação – uma resposta da ferramenta de inteligência artificial que não parece ser justificada por seus dados de treinamento. A abordagem da veracidade dos resultados do ChatGPT é um grande desafio, pois a ferramenta não oferece as referências ou os *links* como fontes de informações para a verificação da veracidade do resultado. O perigo é que o usuário não consegue saber quando a resposta do ChatGPT está incorreta, a menos que já conheça a resposta correta. Assim, um aspecto muito preocupante com a rápida popularidade e a adoção de ferramentas como o ChatGPT é a falta de transparência dessa tecnologia.

Considerando que as tecnologias de inteligência artificial generativa podem ter presença significativa na educação e na ciência, é preciso que se desenvolvam os mecanismos e as regras de responsabilização, para se evitar o uso fraudulento e malicioso dessas ferramentas.

Internet: <www.cienciahoje.org.br> (com adaptações).

Considerando os sentidos e os aspectos gramaticais do texto, julgue os itens de 9 a 15.

- 9 Os erros das respostas oferecidas pelo ChatGPT estão relacionados ao fenômeno conhecido por alucinações.
- 10 Apesar de as respostas oferecidas pelo ChatGPT não serem sempre corretas, ele não oferece meios de as pessoas saberem se essas respostas estão ou não certas.

- 11** As palavras “muitas” (linha 2) e “muito” (linha 12) pertencem à mesma categoria gramatical.
- 12** O termo “por seus dados de treinamento” (linhas 4 e 5) funciona como agente da passiva.
- 13** O termo ChatGPT é retomado ao longo do texto pelas expressões anafóricas “a ferramenta” (linhas 6 e 7) e “dessa tecnologia” (linha 14).
- 14** As palavras “incorreta” (linha 10) e “correta” (linha 11) pertencem à mesma categoria gramatical e desempenham a mesma função sintática.
- 15** A forma verbal “podem” (linha 16) tem o sentido de permissão.

---

No que se refere aos aspectos atuais e relevantes do Brasil e do mundo, julgue os itens de **16 a 25**.

- 16** A globalização ampliou o volume de comércio mundial e se mostra como um fenômeno decisivo para a redução da desigualdade no mundo.
- 17** Entre os blocos de países surgidos ou ampliados pelo fenômeno da globalização, a União Europeia destaca-se por sua amplitude, pelo expressivo número de países integrantes e pela adoção do euro como moeda única.
- 18** Atualmente, o Brasil recusa-se à integração na economia globalizada, ainda que tenha as melhores condições de participar do mercado mundial por meio de suas *commodities*, a exemplo do minério de ferro e dos grãos.
- 19** O surto sanitário advindo da covid-19 transformou-se em pandemia por disseminar-se pelo mundo afora. As vacinas, produzidas em curto período de tempo, foram muito importantes para minimizar os efeitos da doença, que vitimou milhares de pessoas em inúmeros países.

- 20** As primeiras décadas do século XXI repetiram o dramático cenário do século anterior, pois as guerras, com maior ou menor intensidade, continuam a eclodir pelo mundo, a exemplo dos conflitos que vêm acontecendo no Leste europeu.
- 21** A Ucrânia, liderada por Vladimir Putin, invadiu as terras russas, sob a alegação de que elas lhe pertenciam historicamente, o que deu início ao conflito que já se prolonga há cerca de um ano.
- 22** A despeito de ainda existirem posições contrárias, o aquecimento global é uma das faces mais visíveis da crise climática que envolve o Planeta na atualidade.
- 23** O atual estágio de desenvolvimento da ciência demonstra que, ao contrário do que se acreditava, a emissão acentuada de gases de efeito estufa na atmosfera pouco ou nada interfere nas alterações climáticas.
- 24** A Declaração Universal dos Direitos do Homem foi um importante passo para a humanidade no sentido da compreensão e da relevância de uma concepção integral de cidadania no mundo atual.
- 25** Definida como a Constituição Cidadã pelo Deputado Ulysses Guimarães, a Constituição Federal de 1988 abriu caminho para a elaboração das normas legais relacionadas à proteção do consumidor.


---

Acerca da realidade e dos aspectos gerais referentes ao Distrito Federal e à Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), julgue os itens **26 e 27**.

- 26** A transferência da capital brasileira para o Centro-Oeste, ocorrida no governo de Juscelino Kubistchek, teve como fator fundamental a necessidade de proteção à sede do governo federal, contra uma provável invasão externa.
- 27** Por ser a sede do Poder Nacional, Brasília tem autonomia política, razão pela qual está legalmente impedida de integrar uma rede de associação com outros municípios e estados, mesmo com aqueles territórios que são limítrofes da capital do Brasil.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

No que diz respeito aos conceitos de redes de computadores, ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e ao programa Microsoft Excel 2016, julgue os itens de 28 a 33.

- 28 As redes de computadores são classificadas, unicamente, de acordo com o seu tamanho. Um exemplo disso é a rede MAN ser maior que a rede LAN.
- 29 Uma rede de computadores, em alguns casos, não necessita ser conectada à Internet.
- 30 A operação de atribuição de processo no SEI é um procedimento serial, ou seja, não é possível a atribuição de vários processos de uma vez a uma determinada pessoa.
- 31 Entre as diversas funcionalidades do SEI, destaca-se a de retorno programável, considerada de grande utilidade ao controle de prazos para as demandas urgentes. Isso procede porque ela permite informar à unidade destinatária de um processo um prazo para a resposta à demanda.
- 32 Considerando-se que as células A1 e B1 de uma planilha do Excel 2016 possuam, respectivamente, os valores 5 e 10, é correto afirmar que, ao se inserir a fórmula =SE(A1>=10;A1+B1;B1) na célula C1, esta última apresentará valor igual a 15.
- 33 O botão  Quebrar Texto Automaticamente do Excel 2016 tem como função realizar a quebra do texto na célula e, quando o usuário alterar a largura da coluna, essa quebra será ajustada automaticamente.

Quanto ao programa de navegação Microsoft Edge, em sua versão mais recente, à computação em nuvem e aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas, julgue os itens de 34 a 39.

- 34 Por questões de segurança, o Microsoft Edge não permite que o usuário exclua suas senhas que tenham sido salvas de sites.

- 35 No Windows 10, para que se altere o local da pasta de *downloads* no Microsoft Edge, basta que o usuário abra o navegador, pressione as teclas **Ctrl** + **P** e informe o nome da nova pasta.
- 36 *Platform as a Service* (PaaS) – Plataforma como Serviço – é um modelo de serviço de computação em nuvem.
- 37 Uma maior flexibilidade e agilidade na escalabilidade de recursos representa uma vantagem da computação em nuvem em comparação com a infraestrutura de TI tradicional.
- 38 Além de alguns arquivos do Windows 10 que já são ocultos por padrão, o usuário pode, por meio do Explorador de Arquivos, selecionar um arquivo de seu interesse e ocultá-lo.
- 39 O Windows 10 não permite ao usuário a utilização das teclas de atalho para a manipulação dos arquivos e da pasta, pois trata-se de uma medida de segurança adotada pela Microsoft, a fim de impedir que o usuário exclua, acidentalmente, um arquivo ou uma pasta.

Em relação à Lei Orgânica do Distrito Federal, julgue os itens de 40 a 43.

- 40 O suicídio é uma realidade preocupante em todo o mundo e, portanto, constitui-se como um problema de saúde pública de bastante relevância. Assim, a valorização da vida e a adoção de políticas públicas de saúde, de assistência e de educação preventivas contra o suicídio são consideradas um dos objetivos prioritários do Distrito Federal.
- 41 As funções de lançamento, de fiscalização e de arrecadação de taxas que tenham como fato gerador o exercício do poder de polícia, bem como o julgamento de processos administrativos decorrentes dessas funções, são exercidas, privativamente, por integrantes da carreira de auditoria tributária.
- 42 É assegurada ao policial militar, ao policial civil e ao bombeiro militar do Distrito Federal uma assistência jurídica especializada, que será prestada pelo ente nas hipóteses de improbidade administrativa ou de um processo administrativo disciplinar.
- 43 Cabe ao poder público promover a defesa do consumidor. Para tanto, deverão ser adotadas as medidas necessárias à defesa, à promoção e à divulgação dos direitos do consumidor, em ação coordenada com os órgãos e com as entidades que tenham essas atribuições, na forma da lei.

Acerca do regime jurídico dos servidores públicos civis da administração direta, autárquica e fundacional e dos órgãos relativamente autônomos do Distrito Federal, julgue os itens **44** e **45**.

**44** É dever do servidor público tratar as pessoas com civilidade, atender com presteza o público em geral e disponibilizar a todos as devidas informações solicitadas, ainda que apresentem caráter sigiloso.

**45** É proibida a designação para função de confiança ou a nomeação para cargo em comissão, incluídos os cargos de natureza especial, de pessoa que tenha praticado ato tipificado como causa de inelegibilidade prevista na legislação eleitoral, observado o prazo de incompatibilidade da lei.

---

Com base no Código de Conduta da Alta Administração e no Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo, no âmbito do Distrito Federal, julgue o item **46**.

**46** Além da observância dos princípios constitucionais da Administração Pública, a idoneidade é a condição essencial para a ocupação de cargo comissionado pelos servidores ou pelos empregados públicos do Distrito Federal.

---

Conforme o Estatuto do Idoso, julgue o item **47**.

**47** Incumbe ao poder público fornecer às pessoas idosas, de forma gratuita, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos a tratamento, a habilitação ou a reabilitação, sendo autorizada aos planos de saúde, no entanto, a cobrança de valores diferenciados, em razão da idade.

À luz da Lei Distrital n.º 4.502/2010, julgue os itens **48** e **49**, no que se refere às atividades de defesa do consumidor do Distrito Federal desempenhadas no PROCON-DF.

**48** O servidor do cargo de fiscal de defesa do consumidor da carreira de atividades de defesa do consumidor do Distrito Federal que estiver no efetivo desempenho das atribuições do cargo terá direito a indenização de transporte, quando se utilizar de meios próprios de locomoção para a execução de serviços externos inerentes às atribuições próprias do cargo efetivo.

**49** A fiscalização dos estabelecimentos industriais, comerciais e prestadores de serviços, tanto privados quanto públicos, com vistas ao fiel cumprimento da legislação de proteção e de defesa do consumidor e à lavratura de autos de notificação e de infração, é de competência exclusiva dos integrantes do cargo de analista de atividades de defesa do consumidor do PROCON-DF.

---

Com fundamento no Decreto n.º 42.590/2021, que dispõe sobre o plano distrital de políticas públicas para as mulheres, no âmbito do Distrito Federal, julgue o item **50**.

**50** O plano distrital de políticas para as mulheres – que consiste em um conjunto de propostas de políticas públicas elaboradas por órgãos governamentais, não governamentais e da sociedade civil, para a garantia da igualdade às mulheres e o combate à discriminação de gênero – tem como um de seus eixos a igualdade para as moradoras rurais, o que promove o direito delas à vida com qualidade no meio rural, o respeito a suas especificidades e a garantia de acesso a bens, a equipamentos e a serviços públicos, em especial ao acesso à terra e ao desenvolvimento rural sustentável.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Com base nos princípios e nos conceitos arquivísticos, julgue os itens de **51 a 88**.

- 51** O documento arquivístico se classifica como um conjunto complexo de documentos que se inter-relacionam e que resultam de uma mesma atividade.
- 52** A relação orgânica se evidencia no arranjo físico, no arranjo intelectual, no código de classificação dos documentos e no protocolo, o qual é inerente à relação que o gerou, ainda que resulte de atividades distintas.
- 53** O princípio da relação orgânica não se aplica como parte integrante dos sistemas eletrônicos de documentos, dada a fugacidade e o aspecto descartável das informações.
- 54** As palavras “metadados” e “metainformação” significam dado sobre dado. O prefixo **meta-** vem do grego e quer dizer no meio de, entre, atrás, em seguida, depois.
- 55** A denominação metadados refere-se aos dados que suportam um número de funções, que se classificam em localização, descoberta, documentos, avaliação e seleção. Esses recursos são empregados nos instrumentos de representação da informação, como, por exemplo, os inventários, os catálogos e os índices.
- 56** Na organização, a massa documental é o conjunto de documentos produzidos que são recebidos, acumulados e colecionados de forma ordenada, sem tratamento arquivístico.
- 57** De acordo com a teoria das três idades, os arquivos possuem três fases: corrente; intermediária; e terciária.
- 58** Consideram-se documentos ostensivos aqueles cuja divulgação pode causar prejuízos à Administração Pública.
- 59** A tabela de temporalidade e a lista de eliminação são consideradas instrumentos de destinação de documentos, todavia são prescindíveis como atos normativos que fixam as diretrizes quanto ao tempo e ao local de guarda dos documentos.
- 60** A eliminação de documentos não pode ser feita de forma aleatória e indiscriminada. Assim sendo, protocolos rígidos deverão ser seguidos, a fim de que seja determinado o período exato em que esses arquivos poderão ser adequadamente destruídos.
- 61** A eliminação de documentos deve ser feita de forma criteriosa, com a adoção de normas e de procedimentos arquivísticos que sempre primem pelos processos mais indicados, que são a fragmentação, a maceração, a alienação por venda e a doação.
- 62** O processo de incineração é uma prática de eliminação de documentos que deve ser evitada, pois é condenado tanto pelo aumento do índice de poluição que provoca ao meio ambiente, quanto pela impossibilidade de reciclagem do papel.
- 63** A passagem dos documentos existentes nas estações de trabalho para o arquivo permanente é denominada transferência.
- 64** A transferência e o recolhimento de documentos são feitos em função do valor do documento, e não em razão da sua frequência de uso.
- 65** Define-se fundo fechado como um conjunto de arquivos que não mais terá acréscimo documental, em função da inexistência de atividades da entidade produtora.
- 66** O princípio da territorialidade, também chamado de princípio da proveniência, consiste no fato de que os arquivos permanecem vivos e são utilizados, mais bem entendidos e conservados nos meios onde foram produzidos, salvo quando houver tratados e acordos concernentes à partilha de arquivos entre estados.
- 67** O inventário analítico é o instrumento de descrição documental que descreve, de forma geral, subjetiva e sucinta, cada peça de fundo ou de uma coleção.
- 68** A guia é um instrumento de referência de ordem específico, que detalha as peças documentais e que se destina à orientação dos pesquisadores.
- 69** É correto afirmar que o valor de informação é uma qualidade que o documento possui, independentemente de seu suporte ou de sua natureza.
- 70** A informação é um elemento essencial para a criação, a implementação e a avaliação de qualquer estratégia. Logo, pode ser considerada como instrumento fundamental na tomada de decisões pela alta gestão.
- 71** A gestão estratégica da informação é a divisão em etapas que compõe o processo administrativo, o planejamento, a execução, a avaliação e a ação corretiva.
- 72** O conhecimento pode ser classificado como explícito ou tácito: o primeiro pode ser transmitido por meio de documentos, de roteiros e de treinamentos; já o segundo se caracteriza pela dificuldade de registro, de documentação e de transmissão.
- 73** O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma translúcida, transparente e respeitosa quanto à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem do indivíduo, bem como quanto à liberdade da pessoa humana e às garantias coletivas.



- 74** A tabela de temporalidade é um instrumento de classificação dos arquivos elaborado a partir da análise dos valores primário e secundário dos documentos.
- 75** O dossiê pode ser definido como o conjunto composto de peças e de documentos que se constitui organicamente por uma pessoa física ou uma pessoa jurídica.
- 76** Os documentos constitutivos da organização, como, por exemplo, os estatutos, os regimentos, as normas, os regulamentos e os organogramas, possuem um valor primário.
- 77** Na adoção do método numérico cronológico, devem ser observadas a ordem numérica e a data. Ressalta-se que a numeração deve constar na pasta, e não no documento.
- 78** Entende-se como conservação o conjunto de cuidados prestados aos documentos sem se considerarem as condições físicas dos locais onde eles serão armazenados.
- 79** Quanto à iluminação, a luz do dia deve ser abolida na área de armazenamento, porque acelera o desaparecimento das tintas e enfraquece o papel.
- 80** A eliminação pode ser tratada como uma ação cujo resultado é o descarte ou o desaparecimento físico dos documentos.
- 81** É correto afirmar que o levantamento arquivístico consiste na análise dos documentos constitutivos e normativos da organização.
- 82** No processo de classificação, a codificação é o registro, nos documentos, de símbolos correspondentes ao método de arquivamento adotado, o qual pode ser numérico, alfanumérico e variadex.
- 83** O item documental é a menor unidade arquivística intelectualmente indivisível, também chamada de peça, e integra os dossiês ou os processos.
- 84** É correto afirmar que o sistema eletrônico de informações (SEI) é um sistema de produção e de gestão de documentos e de processos eletrônicos que visa ao gerenciamento de documentos produzidos em meio eletrônico, cujo original permaneça neste meio. Além disso, ressalta-se que há o englobamento dos documentos digitalizados.
- 85** A autenticidade diz respeito ao grau de veracidade do documento, ao passo que a documentabilidade é a capacidade testemunhal do documento arquivístico.
- 86** A primariedade é a qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações, independentemente do suporte, também chamado de ordem original.
- 87** O processo de construção ideal de um arquivo demanda um lugar elevado, com um mínimo de umidade, em área isolada, a qual apresente um sistema de prevenção contra incêndios e a possibilidade de ampliação.
- 88** Um sistema eletrônico de gerenciamento arquivístico de documentos pode ser garantido por dois métodos: um referente à prevenção e outro, à verificação.

Conforme as normas nacionais e internacionais e a legislação arquivística brasileira, julgue os itens de **89** a **100**.

- 89** A Lei Federal n.º 8.159/1991 afirma que os documentos públicos de valor permanente são alienáveis e imprescritíveis.
- 90** De acordo com a política nacional de arquivos públicos e privados, o arquivo nacional poderá criar unidades regionais para o pleno exercício de suas funções, exceto quando houver arquivo estadual ou municipal instituído.
- 91** O artigo 5.º da Constituição Federal de 1988 afirma que é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, a pedido da parte interessada no processo de investigação criminal.
- 92** É correto afirmar que, de acordo com o artigo 5.º da Constituição Federal de 1988, a obtenção de certidões em repartições públicas, para a defesa de direitos e o esclarecimento de situações de interesse pessoal, é assegurada a todos, independentemente do pagamento de taxas.
- 93** A norma geral internacional de descrição arquivística ISAD (G) não define, em suas regras, as orientações para a descrição dos documentos especiais, tais como os selos, os registros sonoros ou os mapas.
- 94** As normas de descrição arquivística baseiam-se em princípios teóricos aceitos e prescindíveis. Logo, é correto inferir que a premissa de a procedência da descrição arquivística partir do geral para o particular consiste em uma consequência prática do princípio do respeito aos fundos.
- 95** Quando uma autoridade competente torna documentos antes considerados sigilosos passíveis de consulta, ocorre o que se denomina desclassificação de documentos.
- 96** Na norma geral internacional de descrição arquivística ISAD (G), o nível de descrição (*level of description*) é a descrição detalhada, item por item documental, no fundo.
- 97** De acordo com a Lei n.º 8.159/1991, considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e de operações técnicas, analíticas, científicas, comprobatórias e históricas desde a produção, a tramitação, o uso, a avaliação e o arquivamento em fases corrente e intermediária, com vistas a sua eliminação ou a seu recolhimento para guarda permanente.
- 98** A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência, com jugo, em última instância, do arquivo nacional, para que se deem a validade e a publicidade.

- 99** O acesso aos documentos de arquivos privados, identificados como de interesse público e social, não poderá, sob qualquer alegação, ser franqueado mediante autorização de seu proprietário ou possuidor.
- 100** De acordo com o art. 216 da Constituição Federal de 1988, ficam tombados todos os documentos e os sítios detentores de reminiscências históricas dos antigos quilombos, dado o seu valor histórico-cultural.

De acordo com as disposições da Lei n.º 8.078/1990, julgue os itens de **101** a **110**.

- 101** Denominam-se consumidores aqueles que adquirem ou utilizam produtos ou serviços na condição de destinatários finais, mediante a condição de serem pessoas físicas.
- 102** O fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolve atividade de produção, de montagem, de criação, de construção, de transformação, de importação, de exportação, de distribuição ou de comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- 103** O produto é qualquer bem, seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- 104** O serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, por intermédio de remuneração, salvo as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.
- 105** O fabricante, o produtor, o construtor, seja ele nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, de fabricação, de construção, de montagem, de fórmulas, de manipulação, de apresentação ou de acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e seus riscos.
- 106** O produto é considerado defeituoso em virtude de outro de melhor qualidade ter sido disponibilizado no mercado.
- 107** O fornecedor de serviços responde, em caso de comprovação de sua 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 seus riscos.
- 108** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou de 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 as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza. Nesse caso, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas.

- 109** No caso de fornecimento de produtos *in natura*, o fornecedor imediato será responsável perante o consumidor, exceto quando identificado claramente seu produtor.
- 110** O desconhecimento do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e dos serviços exime-o de qualquer responsabilidade.

Com base nas disposições do Decreto n.º 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue os itens de **111** a **115**.

- 111** Considera-se SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados, cuja finalidade é oferecer tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento dos contratos e dos serviços.
- 112** O acesso ao SAC poderá depender do pagamento de taxas módicas e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.
- 113** O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana.
- 114** Após realizado o registro no primeiro atendimento, é lícito que se solicite a repetição da demanda do consumidor, no caso de haver necessidade de prevenção contra eventuais fraudes.
- 115** Constitui um direito do consumidor o acompanhamento, nos diversos canais de atendimento integrados, de todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou de outro tipo de procedimento eletrônico.

À luz do Decreto n.º 2.181/1997, que dispõe sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), julgue os itens de **116** a **120**.

- 116** Qualquer modalidade de informação ou de comunicação de caráter publicitário será considerada enganosa, desde que seja inteiramente falsa.
- 117** O processo referente ao fornecedor de produtos ou de serviços que tenha sido acionado em mais de um estado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa poderá ser remetido ao órgão coordenador do SNDC, pela autoridade máxima do sistema estadual.
- 118** Nos casos de processos administrativos que envolvam interesses difusos ou coletivos e que tramitem em mais de um estado, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá avocá-los após manifestação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor e das autoridades máximas dos sistemas estaduais.
- 119** A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza sancionatória, instaurado pela autoridade competente de proteção e de defesa do consumidor.
- 120** O consumidor somente poderá apresentar reclamações pessoalmente, visto que o uso de telegramas, de cartas ou de similares para tal fim é terminantemente vedado.

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva **folha de texto definitivo** da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- O texto da prova discursiva deverá ter extensão mínima de **20 linhas** e extensão máxima de **30 linhas**. Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na **folha de texto definitivo**.
- O texto da prova discursiva deverá ter início na linha identificada com o número 1 na **folha de texto definitivo**.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- A folha de texto definitivo da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

A violência, sempre presente na história da humanidade, atinge dimensões preocupantes nos dias atuais. Trata-se de fenômeno global que não se restringe a este ou àquele país, ainda que sua intensidade nas diversas regiões do mundo apresente índices variáveis. Ela se apresenta sob variadas formas e obedece às mais distintas motivações, porém o certo é que as agressões, sejam elas de natureza física ou psicológica, desencadeiam em suas vítimas o sofrimento, a dor e a morte. O crime organizado avança, inclusive em escala global, por meio do tráfico de drogas, de armas e de pessoas. Nos Estados Unidos, a truculência policial, especialmente contra negros, choca a opinião pública, à qual se somam ataques armados a instituições coletivas, como os centros comerciais e as instituições de ensino. No Brasil, a proliferação de grupos ou de facções criminosas, como, por exemplo, o Primeiro Comando da Capital (PCC), o Comando Vermelho (CV) e as milícias, amplia a sensação de insegurança da sociedade, em face de um conjunto de ações marcadas pela extrema crueldade. Por fim, incorporou-se recentemente um novo termo ao vocabulário da sociedade e do aparato policial e jurídico: feminicídio.

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

### As diversas faces da violência no mundo atual

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) globalização do crime organizado e uso, pelo crime organizado, de modernas tecnologias;
- b) ação do crime organizado no Brasil; e
- c) postura da sociedade e do Estado para o enfrentamento da violência contra a mulher.