



CONCURSO PÚBLICO

007. PROVA OBJETIVA

SECRETÁRIO

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas, este caderno contendo 60 questões objetivas e um tema de redação a ser desenvolvido, e o caderno de redação para transcrição do texto definitivo.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir os cadernos, verifique se estão completos ou se apresentam imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Redija o texto definitivo com caneta de tinta azul ou preta, no caderno de redação. Os rascunhos não serão considerados na correção. A ilegibilidade da letra acarretará prejuízo à nota do candidato.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração das provas objetiva e de redação é de 4 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas e a transcrição do texto definitivo.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração das provas.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal o caderno de redação, 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.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 01 a 05.

Genéricos são 54% mais baratos na capital paulista, aponta pesquisa do PROCON-SP

Os preços médios dos medicamentos genéricos são 54,58% menores do que os de referência, de acordo com pesquisa feita pela Fundação PROCON-SP em drogarias e farmácias da capital paulista. Entre os genéricos, foi observada diferença de até 1.129,21%.

A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões do município de São Paulo. Foram pesquisados 58 medicamentos, sendo 29 de referência e 29 genéricos.

No interior do estado, a maior variação de preços entre os medicamentos genéricos chegou a 1.143% entre farmácias da cidade de Bauru.

“A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas teve a maior diferença, 57,03%, detectada em São José dos Campos. A menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%”, diz o PROCON.

O PROCON-SP recomenda que o consumidor pesquise antes de comprar. Além disso, deve evitar comprar medicamentos sem bula e sem embalagem. Outras orientações são verificar o prazo de validade, os números do lote e data de fabricação que constam na caixa, nas cartelas ou frascos.

(Disponível em: <http://www.idec.org.br/em-acao/noticia-consumidor/genericos-so-54-mais-baratos-na-capital-paulista-aponta-pesquisa-do-procon-sp>. Adaptado)

01. De acordo com o texto, deve-se compreender que

- (A) os medicamentos genéricos que são mais baratos que os de referência são vendidos nas drogarias da capital paulista.
- (B) sem antes pesquisar, há pessoas que podem comprar remédios mais caros e/ou sem comprovação de origem e validade.
- (C) no interior do estado de São Paulo, em geral, os medicamentos de referência custam mais barato do que na capital.
- (D) os medicamentos de referência, que custam mais barato do que os genéricos, são vendidos em São José dos Campos e em Presidente Prudente.
- (E) por serem tabelados e fiscalizados, os medicamentos de referência são muito mais baratos do que os genéricos.

02. Releia o 4.º parágrafo do texto.

“A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas teve a maior diferença, 57,03%, detectada em São José dos Campos. A menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%”, diz o PROCON.

Assinale a alternativa em que, ao reescrever o trecho, a pontuação está correta e o sentido inalterado.

- (A) O PROCON diz que, detectou em São José dos Campos a maior diferença 57,03% na média dos preços dos genéricos, em comparação aos de referência nos municípios paulistas, e que encontrou a menor diferença 44,46%, em Presidente Prudente.
- (B) Enquanto foi detectado que, em São José dos Campos a média dos preços dos genéricos teve a maior diferença, 57,03% em comparação aos de referência nos municípios paulistas; em Presidente Prudente foi de 44,46%, diz o PROCON a menor diferença encontrada.
- (C) Diz o PROCON que, enquanto a maior diferença, 57,03%, na média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas foi detectada em São José dos Campos, a menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%.
- (D) O PROCON diz que, em São José dos Campos foi detectado 57,03%, a maior diferença na média dos preços dos genéricos, em comparação aos de referência nos municípios paulistas, e que em Presidente Prudente encontrou a menor diferença 44,46%.
- (E) A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas, diz o PROCON, teve 57,03%, a maior diferença, detectada em São José dos Campos. A menor diferença, 44,46% foi encontrada em Presidente Prudente.

03. Considere o título do texto: *Genéricos são 54% mais baratos na capital paulista, aponta pesquisa do PROCON-SP.*

Assinale a alternativa em que a preposição destacada apresenta a mesma relação de sentido da preposição **de(+)** na expressão acima.

- (A) ... **de** acordo com pesquisa feita pela Fundação PROCON-SP em drogarias e farmácias...
- (B) Entre os genéricos, foi observada diferença **de** até 1.129,21%.
- (C) A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões **do** município de São Paulo.
- (D) “A média **dos** preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas...”
- (E) O PROCON-SP recomenda que o consumidor pesquise antes **de** comprar.

04. Considere a frase do texto.

O PROCON-SP **recomenda** que o consumidor pesquise antes de comprar.

Substituindo-se o verbo em destaque por outro de sentido equivalente, assinale a alternativa em que a regência verbal está correta e o sentido da frase se mantém.

- (A) O PROCON-SP aconselha ao consumidor que pesquise antes de comprar.
- (B) Pesquise antes de comprar, é o que indica o consumidor ao PROCON-SP.
- (C) O PROCON-SP solicita que pesquise, antes de comprar, o consumidor.
- (D) Antes de comprar, o PROCON-SP confia ao consumidor que pesquise.
- (E) O consumidor, antes de comprar, o PROCON-SP insiste que pesquise.

05. A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões do município de São Paulo. **Foram pesquisados** 58 medicamentos, sendo 29 de referência e 29 genéricos.

Assinale a alternativa em que a substituição da forma verbal destacada não altera a concordância e o tempo verbal, e em que a colocação pronominal está correta.

- (A) Se pesquisou
- (B) Pesquisar-se-ão
- (C) Pesquisam-se
- (D) Pesquisaram-se
- (E) Se pesquisariam

06. Considere as frases a seguir.

- I. Para o PROCON-SP, a Campanha “De Olho na Validade” é uma medida educativa que traz benefícios ____ população, uma vez que aprimora o mecanismo de controle para a questão dos produtos com prazo de validade vencido.
- II. Vale ressaltar que a APAS (Associação Paulista de Supermercados) comprometeu-se ____ reforçar a comunicação interna da Campanha junto aos seus associados.
- III. Dos consumidores que afirmaram conhecer a Campanha, 30% se informaram ____ respeito por meio do site do PROCON-SP e 26% por intermédio dos veículos de comunicação.
- IV. O Código de Defesa do Consumidor determina que os fornecedores, que colocam ____ venda produtos inadequados ao consumo, devem substituir o item por outro similar ou restituir a quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das frases.

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

07. De acordo com o levantamento, dentre os consumidores que conhecem a Campanha “De Olho na Validade”, apenas 22% participaram _____ (da Campanha) e _____ (dos 22% de consumidores), 26% tiveram as seguintes dificuldades em obter outro produto: falta de conhecimento do funcionário do supermercado; alegação de não haver possibilidade de troca por falta de outro item para substituição; alegação de que “o gerente não estava na loja”; solicitação para que o consumidor voltasse em outro momento para efetuar a troca; ou espera excessiva.

(Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=3540>. Acessado em 05.06.2013. Adaptado)

Os pronomes que, correta e respectivamente, substituem as palavras nos parêntesis, eliminando a ocorrência de repetições no texto acima, são:

- (A) daquela ... desses
- (B) dela ... destes
- (C) desta ... destes
- (D) dessas ... desses
- (E) daquela ... daqueles

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 08 a 12.

Sistema de Acompanhamento de Recall

A palavra *recall*, de origem inglesa, é utilizada no Brasil para indicar o procedimento, previsto em lei, e a ser adotado pelos fornecedores, de chamar de volta os consumidores em razão de defeitos verificados em produtos ou serviços colocados no mercado, evitando, assim, a ocorrência de acidentes de consumo.

O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, bem como evitar prejuízos materiais e morais.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o *recall* objetiva sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independentemente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei n.º 8.078/90).

O *recall* visa, ainda, a retirada do mercado, reparação do defeito ou a recompra de produtos ou serviços defeituosos pelo fornecedor. O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos.

Para garantir a sua própria segurança e a de terceiros, é muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível, para evitar a concretização de possíveis acidentes de consumo, embora não haja data limite para a realização dos reparos ou substituição dos produtos defeituosos.

Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.

Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

(Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/recall.asp>. Acessado em 05.06.2013. Adaptado)

08. Segundo o texto, o *recall* visa, principalmente,

- (A) conscientizar o consumidor sobre a seriedade do governo e a ética do fornecedor brasileiro.
- (B) evitar que o consumidor recorra ao Poder Judiciário para pleitear o ressarcimento de danos.
- (C) em prazo legal, assegurar ao consumidor a impossibilidade de ocorrer acidentes de consumo.
- (D) prevenir e reparar os danos ao consumidor em razão de defeitos em produtos ou serviços.
- (E) mediante comprovação do consumidor, revisar gratuitamente serviços e produtos defeituosos.

09. Considere o trecho a seguir.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o *recall* **objetiva** sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é **objetiva**, independentemente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei n.º 8.078/90).

Respectivamente, os sentidos de **objetiva**, em destaque no trecho dado, são:

- (A) visar; real.
- (B) pretender; proposital.
- (C) propiciar; prática.
- (D) possibilitar; questionável.
- (E) querer; possível.

10. O Código de Defesa do Consumidor define:

Artigo 10 – 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.

§ 1.º – 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.

§ 2.º – Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

Assinale o trecho do texto *Sistema de Acompanhamento de Recall* que explicita o que dizem os § 1.º e 2.º desse artigo da legislação.

- (A) Para garantir a sua própria segurança e a de terceiros, é muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível...
- (B) O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor...
- (C) O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos.
- (D) Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.
- (E) Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

11. O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, **bem como** evitar prejuízos materiais e morais.

Em relação à primeira parte do enunciado, a expressão destacada no trecho introduz uma

- (A) contrariedade.
- (B) alternância.
- (C) possibilidade.
- (D) anterioridade.
- (E) adição.

12. Considere o trecho a seguir.

Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

Assinale a alternativa em que, alterando-se o sujeito para o plural – **os consumidores** –, a concordância está correta.

- (A) Caso os consumidores já tenham sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverão recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.
- (B) Caso os consumidores já tenham sofridos alguns danos em razão dos usos de alguns produtos defeituosos, deveram recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.
- (C) Caso os consumidores já tenham sofrido algum dano em razão do uso de alguns produtos defeituosos, deverão recorrerem ao Judiciário para pleitearem ressarcimento de danos morais e materiais.
- (D) Caso os consumidores já tenha sofridos algum dano em razão dos usos de algum produto defeituoso, deverá recorrerem ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.
- (E) Caso os consumidores já tenham sofridos algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deveram recorrerem ao Judiciário para pleitearem ressarcimento de danos morais e materiais.

Leia os textos 1 e 2, a seguir, para responder às questões de números 13 a 15.

TEXTO 1

Estamos a construir uma sociedade de egoístas. Se a ti te dizem que o que importa é o que compras, e segundo o que compras têm mais ou menos consideração por ti, então convertes-te num ser que não pensa senão em satisfazer os seus gostos, os seus desejos e nada mais. Não existe em nenhuma faculdade uma disciplina do egoísmo, mas não é preciso, é a própria experiência social que nos vai fazendo assim. Ao longo da História as igrejas e as **catedrais** (I) eram os lugares onde se procurava um valor espiritual determinado. Agora os valores adquirem-se nos centros comerciais. São as **catedrais** (II) do nosso tempo.

(José Saramago, in *El Mundo*, 2000. Disponível em: <http://www.citador.pt/textos/estamos-a-construir-uma-sociedade-de-egoistas-jose-de-sousa-saramago>. Acessado em 08.06.2013)

TEXTO 2

Eu, etiqueta

Meu lenço, meu relógio, meu chaveiro,
minha gravata e cinto e escova e pente,
meu copo, minha xícara,
minha toalha de banho e sabonete,
meu isso, meu aquilo,
desde a cabeça ao bico dos sapatos,
são mensagens,
letras falantes,
gritos visuais,
ordens de uso, abuso, reincidência,
costume, hábito, premência,
indispensabilidade,
e fazem de mim homem-anúncio itinerante,
escravo da matéria anunciada.

[...]

Por me ostentar assim, tão orgulhoso
de ser não eu, mas artigo industrial,
peço que meu nome retifiquem.
Já não me convém o título de homem.
Meu nome novo é coisa.
Eu sou a coisa, coisamente.

(Carlos Drummond de Andrade.
In *O Corpo*. Rio de Janeiro: Ed. Record, 1984, p. 85-87)

13. Assinale a alternativa correta em relação às duas ocorrências de **catedrais**, numeradas no texto 1.

- (A) I tem sentido próprio, significa **sé**; II adquire o sentido figurado de **grande igreja**.
- (B) I, usada em sentido próprio, quer dizer **matriz**; II, em sentido figurado, significa **fonte**.
- (C) I e II têm sentido figurado, ou seja, ambas têm um só sentido: **casa de oração**.
- (D) I tem sentido figurado – **fonte**; II adquire o sentido próprio de **casa de oração**.
- (E) I e II são usadas em sentido próprio e têm o mesmo sentido – **grande igreja**.

14. Em relação à abordagem temática, é possível dizer que

- (A) ambos os textos tratam do mesmo tema – o egoísmo humano –, mas divergem em relação a suas causas.
- (B) o texto 1 atribui à igreja o comportamento individualista do homem; o texto 2 trata dos efeitos da propaganda sobre as pessoas.
- (C) os textos 1 e 2 tratam da vaidade, seus efeitos sobre as pessoas, tais como o egoísmo e/ou o consumismo exagerado.
- (D) o texto 1 trata do egoísmo causado pelo consumismo; o texto 2, por sua vez, trata da perda da identidade do homem consumista.
- (E) o texto 1 trata do consumismo que sufoca o homem e o escraviza; o texto 2 reflete sobre a importância da propaganda.

15. Sabe-se que, em nossa cultura, a depender dos contextos, o substantivo **coisa** adquire muitos significados, pois pode ser usado em lugar de quase tudo o que existe ou pode existir.

Pode-se entender que, nos versos finais do texto 2, **coisa ... a coisa ... coisamente** significam, respectivamente,

- (A) realidade ... a realidade ... realmente.
- (B) fato ... o fato ... factualmente.
- (C) mistério ... o mistério ... misteriosamente.
- (D) causa ... a causa ... casualmente.
- (E) objeto ... o objeto ... objetivamente.

MATEMÁTICA

16. Um estudante precisou transcrever a gravação do áudio de um seminário. Esse áudio teve início quando o marcador do gravador indicava 8h 38min 52s e terminou às 15h 32min 36s. Durante a gravação, ocorreu uma interrupção de 58min 03s em que as pessoas saíram para almoçar e o gravador ficou ligado. Sendo assim, o tempo do áudio que esse estudante teve de transcrever, com exceção do intervalo do horário do almoço, foi de
- (A) 7h 51min 16s.
(B) 6h 52min 13s.
(C) 6h 53min 40s.
(D) 5h 55min 41s.
(E) 5h 57min 16s.
17. Em uma loja, 2 funcionários montam 14 armários em 7 dias. Para montar 20 desses armários no prazo de 8 dias, considerando o mesmo desempenho dos funcionários, será necessário que o número mínimo de funcionários seja de
- (A) 2.
(B) 3.
(C) 4.
(D) 5.
(E) 6.
18. Felipe, que gosta de matemática, pegou uma tabela da empresa de seu pai com os cargos listados em ordem alfabética e seus respectivos salários. Separou aqueles em que conseguiu escrever o salário mensal em função de um valor literal "n" comum, conforme mostra a tabela.

CARGOS	SALÁRIO MENSAL
Motoboy	n
Porteiro	$3n/2$
Secretário	$2n + n/2$
Segurança	$2n + n/3$

Sabe-se que a média mensal dos salários do porteiro e do segurança é de R\$ 1.725,00. Sendo assim, o maior salário dessa tabela corresponde a

- (A) R\$ 1.350,00.
(B) R\$ 1.555,00.
(C) R\$ 1.925,00.
(D) R\$ 2.250,00.
(E) R\$ 2.500,00.

19. Uma costureira tem quatro carreteis de fitas com, respectivamente, 164 m, 136 m, 112 m e 84 m. Ela precisa cortar essas fitas em pedaços de mesmo comprimento, sendo cada pedaço o maior possível. O número máximo de pedaços obtidos e o comprimento, em metros de cada pedaço, serão, respectivamente,
- (A) 124 e 6.
(B) 124 e 4.
(C) 132 e 4.
(D) 132 e 6.
(E) 184 e 8.
20. Mensalmente, Marcos gasta $1/3$ do seu salário com despesas fixas e aplica no banco $2/3$ do restante. O que sobra do seu salário, ele gasta com despesas do dia a dia, sendo que tal gasto representa do seu salário, aproximadamente,
- (A) 30%.
(B) 28%.
(C) 26%.
(D) 24%.
(E) 22%.
21. Thais organizou uma tabela com o número de fornecedores e seus respectivos estados, nos anos de 2010 e 2012.

	SP	RJ	MG	PR	Totais
2010	3	5			21
2012		7		6	
Totais	7			12	

Sabendo-se que foram 40 os fornecedores nesses anos, é correto afirmar que em 2012 o número de fornecedores de MG foi

- (A) 2.
(B) 4
(C) 7.
(D) 10.
(E) 11.

22. Renato emprestou R\$ 17.000,00 para sua prima. Ela irá pagar, por mês, 0,8% do valor total emprestado. Ao devolver o dinheiro, ela pagará R\$ 2.448,00 de juros. O tempo de empréstimo combinado foi de
- (A) 1 ano e 4 meses.
 (B) 1 ano e 6 meses.
 (C) 1 ano e 8 meses.
 (D) 2 anos e 1 mês.
 (E) 2 anos e 4 meses.
23. Um vidraceiro fez dois serviços para um mesmo cliente. No primeiro serviço, ele cobrou R\$ 923,00 e teve um lucro de 30%. No segundo serviço, ele cobrou R\$ 1.200,00, mas como quebraram-se dois vidros, teve um prejuízo de 20%. Em relação aos serviços prestados para esse cliente, o vidraceiro teve um
- (A) lucro de R\$ 113,00.
 (B) lucro de R\$ 95,00.
 (C) prejuízo de R\$ 87,00.
 (D) prejuízo de R\$ 79,00.
 (E) prejuízo de R\$ 75,00.
24. Em um *pet shop*, há 45 animais entre cães e gatos. Sabe-se que a razão entre os cães para os gatos é de 5/4. Pode-se concluir que o número de cães e o número de gatos são, respectivamente,
- (A) 27 e 18.
 (B) 26 e 19.
 (C) 25 e 20.
 (D) 24 e 21.
 (E) 23 e 22.
25. Em 500 litros de combustível, 75% é de gasolina e o restante, de álcool. Para que esse combustível venha conter 20% de álcool, é necessário adicionar de gasolina um volume, em litros, igual a
- (A) 25.
 (B) 75.
 (C) 100.
 (D) 110.
 (E) 125.
26. Nos termos da Lei Estadual n.º 9.192/95, para a consecução de seus objetivos, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) deverá
- (A) planejar, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor.
 (B) autorizar a criação de entidades civis de defesa do consumidor.
 (C) decidir conflitos de interesses entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.
 (D) prestar orientação sobre taxas e impostos cobrados pelo Estado de São Paulo.
 (E) analisar produtos e inspecionar a execução de serviços, diretamente ou por meio de terceiros contratados, divulgando os resultados.
27. Sobre os órgãos superiores da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), assinale a alternativa correta.
- (A) A Diretoria, órgão deliberativo da Fundação, tem, entre suas atribuições, aprovar a celebração de convênios.
 (B) A Diretoria é integrada pelo Diretor-Executivo e por 6 (seis) Diretorias Adjuntas.
 (C) O Conselho Curador tem, dentre seus membros, 6 (seis) representantes de associações civis de defesa do consumidor.
 (D) O Conselho Curador tem como membro nato e Presidente o Secretário do Desenvolvimento Econômico.
 (E) Compete ao Conselho Curador a supervisão das atividades da Fundação.
28. É direito básico do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, disposto na Lei Estadual n.º 10.294/99,
- (A) ter acesso a atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica.
 (B) utilizar de forma gratuita os serviços públicos.
 (C) ser atendido por ordem de chegada, vedada a prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos.
 (D) observar e cumprir as exigências e sanções impostas pelos prestadores de serviços, desde que haja adequação entre meios e fins caso não estejam previstas em lei.
 (E) ser atendido a qualquer hora do dia nas unidades administrativas.

29. O acesso à informação de que trata a Lei n.º 12.527/2011 compreende, entre outros, os direitos de obter informação

- (A) primária, íntegra, autêntica, porém sem a obrigatoriedade de ser atualizada.
- (B) sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, exceto quanto à sua política.
- (C) sobre resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, ressalvadas as prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
- (D) contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos.
- (E) produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, exceto se esse vínculo já tiver sido cessado.

30. Segundo a Lei n.º 12.527/2011, são passíveis de classificação como ultrassecretas, secretas ou reservadas, as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam

- (A) expor as cláusulas de contratos celebrados pelas instituições públicas.
- (B) exibir as negociações de compras dos órgãos e entidades públicas.
- (C) pôr em risco a segurança de instituições.
- (D) pôr em evidência as ações de planejamento dos órgãos e entidades públicas.
- (E) expor os planos, ações e bens dos órgãos e entidades públicas.

31. Observe a janela do MS-Windows 7, em sua configuração original, que contém os itens da pasta PROCON.



Assinale a alternativa que contém os itens que serão visualizados após se digitar o argumento de pesquisa: Consumidor NOT Defesa na caixa.

Pesquisar PROCON

- (A) Código Defesa Consumidor 2010, Código Defesa Consumidor 2012, Resultados Consumidor e Decreto Lei Consumidor.
- (B) Código Defesa Consumidor 2010, Código Defesa Consumidor 2012, Planejamento Defesa e Lei Estadual Defesa.
- (C) Resultados Consumidor e Decreto Lei Consumidor.
- (D) Decreto Lei Consumidor e Planejamento Defesa.
- (E) Planejamento Defesa e Lei Estadual Defesa.

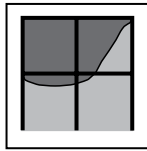
32. Observe a tabela construída no MS-Word 2010, na sua instalação padrão, exibida na figura.

DADOS DO COLABORADOR	
NOME:	JOÃO DA SILVA
CARGO:	SECRETÁRIO

Supondo que a tabela está totalmente selecionada, assinale a alternativa que contém o botão de alinhamento da guia de opções Layout que foi utilizado.

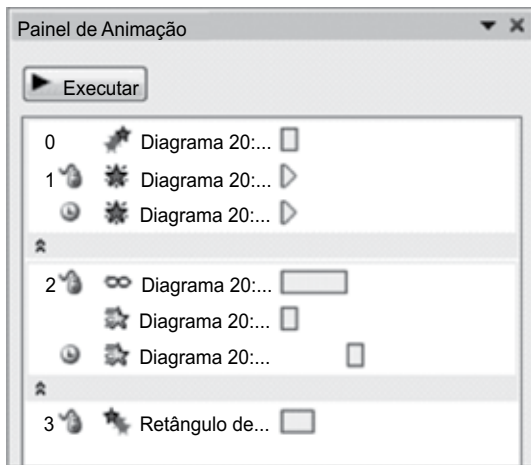
- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

33. No MS-Excel 2010, na sua configuração padrão, o gráfico Contorno, exibido a seguir, é do tipo



- (A) Superfície.
- (B) Área.
- (C) Linha.
- (D) Ações.
- (E) Radar.

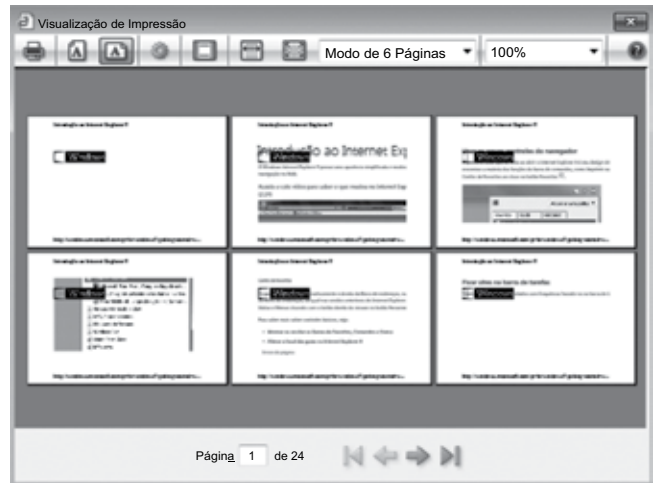
34. Observe o painel de animação de uma apresentação do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração original, apresentada na figura.





A primeira animação do grupo indicado pelo número 2 (∞) é do tipo

- (A) Efeitos de Entrada.
- (B) Efeitos de Ênfase.
- (C) Efeitos de Saída.
- (D) Trajetórias de Animação.
- (E) Verbos de Ação OLE.

35. Considere a janela de visualização de impressão do Internet Explorer 9 visível na figura.



Assinale a alternativa correta.

- (A) A impressão está configurada para ocorrer na orientação retrato.
- (B) Para habilitar a opção Reduzir para Caber, na lista onde aparece 100%, é necessário marcar a respectiva opção após clicar em .
- (C) O Modo de 6 Páginas indica que serão impressas 6 páginas por folha, 3 na frente e 3 no verso.
- (D) O Modo de 6 Páginas indica que 6 páginas dividirão o espaço de 1 página em papel, no estilo folheto.
- (E) Para ativar ou desativar o cabeçalho e rodapé, basta clicar em .

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

36. De acordo com o Código de Ética Profissional de Secretariado, no Capítulo III – art. 5.º –, constitui-se como um dos deveres fundamentais do profissional de secretariado:

- (A) ser proativo em seus pronunciamentos e tomada de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades.
- (B) ser combativo em seus pronunciamentos, argumentações e nas tomadas de decisões do departamento.
- (C) ser proativo em seus pronunciamentos, projetos e negociações junto ao executivo e demais departamentos.
- (D) ser transparente, aberto e combater de forma incansável o exercício legal da profissão.
- (E) ser um profissional aberto ao diálogo, combativo na tomada de decisões, considerando a profissão como um meio para o sucesso na carreira.

37. Com uma frequência cada vez maior, competências, habilidades e conhecimentos passam a ser exigidos na atuação do profissional de secretariado. A postura ética é essencial nessa atuação, cujo cargo é de extrema confiança nas empresas. Ao pensar em atitudes éticas no dia a dia das corporações, espera-se que o profissional de secretariado tenha como base

- (A) prestar os serviços de qualidade de acordo com a importância do cargo do solicitante.
- (B) prestar os serviços de qualidade de acordo com a necessidade do solicitante.
- (C) prestar os serviços com o mais alto padrão possível de qualidade.
- (D) prestar os serviços de qualidade de acordo com seus conhecimentos práticos.
- (E) preocupar-se com a prestação de serviços de qualidade quando for contratado especificamente para esse fim.

38. As empresas públicas gerenciam informações rotineiramente baseadas na troca de informações em determinados documentos. É considerado um documento oficial todo papel com chancela do poder público. Assim, pode-se considerar três tipos de documentos oficiais:

- (A) comunicado, memorandos e orçamentos.
- (B) ofícios, pareceres e atas.
- (C) laudos, folhas de pagamento e recibos.
- (D) cartas de pessoas físicas, de pessoas jurídicas e comunicado interno.
- (E) comunicados externos, atas e relatórios.

39. Edital é um instrumento de correspondência pública de que se utiliza a Administração para convocar funcionários ou dar avisos e comunicações para conhecimento dos interessados em vários assuntos.

(Zanotto, 2009)

Logo, o objetivo do edital é de

- (A) divulgar e dar conhecimento à população sobre resultados de plebiscitos.
- (B) informar resultado de eleições municipais e estadual.
- (C) divulgar vencedores de licitações privadas.
- (D) divulgar abertura de concorrências.
- (E) divulgar atos de interesses específicos de um departamento.

40. Ofício é a forma que os órgãos públicos têm para se comunicar. Por se tratar de uma correspondência oficial, o profissional de secretariado necessita conhecer suas partes. São elas:

- (A) departamento e data em que foi assinado.
- (B) vocativo e fecho formal.
- (C) assinatura e texto específico.
- (D) vocativo e assunto padronizado.
- (E) índice e endereçamento interno.

41. Arquivo é o conjunto de documentos escritos, fotográficos, microfilmados e conservados sob custódia de uma entidade pública ou privada. Para considerar em arquivamento, numerar ou mesmo nomear em pastas, facilitar sua localização e manter sua organização, utiliza(m)-se:

- (A) papel lembrete ou fichas nomeadas.
- (B) etiquetas numeradas ou post-it.
- (C) fichas nomeadas ou fichas numeradas.
- (D) etiquetas ou viseiras.
- (E) projeções ou visores.

42. As instituições públicas ou privadas apresentam normalmente uma estrutura formal de seu nível hierárquico. Essa representação gráfica é específica, a qual nomeamos de

- (A) cronograma.
- (B) diagrama.
- (C) pentagrama.
- (D) organograma.
- (E) fluxograma.

43. As correspondências internas e externas têm fundamental importância para os negócios da organização, seja ela pública ou privada. Sob a responsabilidade do secretário, está o trânsito de muitas correspondências de seu órgão ou departamento. A logística da distribuição das correspondências muitas vezes está sob a guarda do profissional de secretariado, e a ela dá-se o nome de
- (A) acompanhamento de distribuição.
 - (B) etiquetas de distribuição.
 - (C) fluxograma de distribuição.
 - (D) gráficos de distribuição.
 - (E) tabela de distribuição.
44. A Ata é um tipo de documento muito utilizado na redação oficial. Entende-se Ata como
- (A) um documento em que são lançadas as ocorrências de uma reunião.
 - (B) um gênero de texto específico para registrar fatos ocorridos em reuniões anteriores.
 - (C) um documento do qual pessoas ou entidades confirmam o conhecimento que se tem de determinados fatos.
 - (D) um documento pelo qual empresas ou entidades públicas ou privadas intimam pessoas a comparecerem em assembleias.
 - (E) um documento de convocação expedido pelos gestores de uma entidade pública ou privada.
45. As organizações públicas ou privadas contam cada vez mais com os conhecimentos e as práticas dos profissionais de secretariado na organização de viagens de sua chefia ou equipe. Sabendo o objetivo da viagem, e para que tudo transcorra de forma produtiva, o profissional de secretariado deve saber que “Voucher”, dentro da linguagem das agências de viagens e turismo, significa:
- (A) documento de confirmação de reserva de passagem aérea.
 - (B) comprovante com o nome do cliente e o serviço que ele tem direito.
 - (C) documento de confirmação de reserva de assento.
 - (D) comprovante de confirmação de locação de equipamentos.
 - (E) documento de confirmação de entrega de bagagem.
46. Na maioria das empresas e repartições, o fluxo de documentos costuma ter um volume grande de manuseio e arquivamento. Alguns documentos não podem sofrer alterações em seu conteúdo. Quando isso ocorre, o profissional de secretariado deverá converter esse documento para
- (A) excel.
 - (B) pdf.
 - (C) acces.
 - (D) leitura.
 - (E) arquivo eletrônico.
47. O profissional de secretariado tem sob sua responsabilidade a logística da organização de reuniões em seu departamento. As reuniões são mais produtivas quando os aspectos básicos são levados em conta quando da sua organização. Considera(m)-se aspecto(s) básico(s) na organização de uma reunião:
- (A) utilizar-se da intranet para encaminhar um e-mail informando o motivo da reunião com a pauta.
 - (B) encaminhar o protocolo da convocação, bem como a pauta para os participantes.
 - (C) informar a data, e confirmar uma hora antes se todos os participantes poderão ou não comparecer à reunião.
 - (D) encaminhar a convocação aos participantes, a pauta, providenciar a lista de presença e a Ata.
 - (E) encaminhar a apresentação do conteúdo antecipado por e-mail para que todos tenham ciência do que será apresentado.
48. O atendimento telefônico de qualidade é uma das ferramentas essenciais para a sobrevivência das empresas. Nas empresas públicas ou privadas, o profissional de secretariado deve atentar-se para contribuir com a fidelização do cliente. Para que um bom atendimento telefônico ocorra, o secretário deve
- (A) identificar a empresa, seu departamento e dizer seu nome.
 - (B) cumprimentar o interlocutor e perguntar quem fala e o que deseja.
 - (C) identificar a empresa, dizer seu nome e cumprimentar o interlocutor.
 - (D) quando possível evitar o “alô”, identificando apenas o seu departamento.
 - (E) após o quarto toque atender e perguntar ao interlocutor com quem ele quer falar.
49. A parceria entre o executivo ou chefia e o profissional de secretariado está pautada na confidencialidade, na discricção e no trabalho em equipe. Nessa realidade, o secretário deve observar a importância de facilitar as relações entre os colaboradores e a chefia. Quando um colaborador deixa a desejar com relação à sua conduta profissional no departamento, atrapalhando o andamento dos trabalhos e prejudicando os resultados do departamento, você, enquanto profissional de secretariado,
- (A) avisa imediatamente o departamento de recursos humanos e solicita uma advertência verbal.
 - (B) faz chegar ao conhecimento dos demais colegas do setor esse fato e sugere que eles tomem as providências.
 - (C) deixa o problema chegar a chefia por “outros meios”, afinal você não tem a responsabilidade direta dessa pessoa.
 - (D) chama o colaborador de lado, alerta para o que está ocorrendo e se prontifica ao ouvi-lo para poder ajudar.
 - (E) comunica a sua chefia quem está causando o problema no departamento, para que ele sim tome as providências.

50. Considera-se no perfil do profissional de secretariado a habilidade de gerenciar seu comportamento profissional no tocante à execução de suas tarefas diárias, que exige além das habilidades técnicas, que seja proativo com os inúmeros serviços de secretaria. Na execução das rotinas administrativas e com o objetivo de facilitar as atividades gerenciais, deve o secretário
- (A) organizar, executar, atribuir e isentar-se.
 - (B) atribuir, planejar, isentar-se e controlar.
 - (C) omitir-se, organizar, estabelecer metas e planejar.
 - (D) vistoriar, delegar, omitir-se e checar.
 - (E) planejar, organizar, executar e controlar.
51. Com o desenvolvimento da tecnologia e a disseminação rápida das informações entre empresas e departamentos, os profissionais de secretariado passaram a compreender melhor o valor das informações e da guarda de documentos de forma a proporcionar rapidez na sua localização quando solicitado. Considera-se também uma forma de guarda de documentos o GED, que significa
- (A) gerenciamento eletrônico de documentos.
 - (B) gestão executiva de documentos.
 - (C) gestão específica de documentos.
 - (D) gerenciamento executivo de documentos.
 - (E) gestão eletrônica de documentos.
52. O profissional de secretariado gerencia uma infinidade de documentos empresariais em sua rotina profissional. Deve ter domínio e conhecer a tipologia e a finalidade desses documentos em seu departamento ou organização com a finalidade de facilitar o trâmite de documentos. É correto afirmar que
- (A) ofício é o documento mais utilizado no processo de comunicação das empresas privadas.
 - (B) ofício e requerimento têm a mesma função nas repartições públicas.
 - (C) ofício e procuração têm a mesma função nas empresas privadas em função do seu caráter público.
 - (D) ofício exige da repartição pública que seja redigido em papel timbrado e não utilizado para assuntos alheios ao departamento.
 - (E) ofício e memorando são processos de comunicação das empresas privadas e de caráter público.
53. O profissional de secretariado deve estar atento para que o objetivo da correspondência seja alcançado quando da elaboração de sua redação. Uma das partes que formam a correspondência comercial é o Vocativo. Entende-se por Vocativo como
- (A) o coração de toda correspondência pública.
 - (B) a saudação inicial dirigida ao destinatário.
 - (C) informações que seguem no envelope da correspondência.
 - (D) o gênero do texto comercial.
 - (E) a estrutura padrão de correspondências públicas.
54. Nas organizações, a divisão física dos espaços contribui com a produtiva disposição de máquinas e equipamentos, promovendo um bom funcionamento dos trabalhos. Pode-se afirmar que a representação gráfica da distribuição de móveis e/ou equipamentos de uma determinada sala ou local de trabalho recebe o nome de
- (A) *flow chart*.
 - (B) desenho geométrico.
 - (C) *lay-out*.
 - (D) planta administrativa.
 - (E) *flip chart* setorial.
55. A ata é um documento empresarial em que são lançadas as ocorrências de uma reunião, assembleia ou evento similar. O profissional de secretariado possui em algumas organizações ou repartições a responsabilidade da confecção de uma ata nas reuniões departamentais, precisando conhecer, portanto, as partes que compõem uma ata.
- (Zanotto, 2009)
- Pode-se afirmar que a Ordem do Dia, parte do texto que compõe a ata, significa
- (A) mencionar os presentes, o expediente e o coordenador da reunião.
 - (B) mencionar o local, a data e o horário da reunião para ciência de todos.
 - (C) citar a pauta, elencando os assuntos tratados e as deliberações.
 - (D) mencionar os assuntos tratados na reunião anterior.
 - (E) citar os nomes dos presentes, do(a) secretário(a), a data, o local e o horário da reunião.

56. A agenda eletrônica ou física demanda por parte do profissional de secretariado competência, organização e responsabilidade quanto ao manuseio e uso. O secretário deve organizar e gerenciar os compromissos de sua chefia com extrema cautela e atenção. Nesse sentido, a agenda deve
- (A) ser elaborada em parceria com a agenda do secretário para que não haja riscos de esquecimento.
 - (B) ser elaborada de maneira que deixe sua chefia livre para optar pelos compromissos mais urgentes.
 - (C) ser elaborada com a finalidade de lembrar sua chefia de compromissos profissionais e atividades organizacionais.
 - (D) ser elaborada para lembrar de eventos institucionais junto a fornecedores e clientes.
 - (E) ser elaborada mensalmente, levando-se em conta os compromissos particulares, sociais e familiares.
57. Um processo de comunicação ineficiente ocasiona uma infinidade de problemas no atendimento ao cliente interno e externo. Deve-se, enquanto profissional de secretariado, reconhecer e minimizar alguns ruídos de comunicação com vistas a promover um atendimento de qualidade. O profissional de secretariado necessita então conhecer bem os aspectos mais importantes da comunicação, que são:
- (A) clareza, compreensão e calma.
 - (B) formalidade, objetividade e calma.
 - (C) compreensão, flexibilidade e imparcialidade.
 - (D) calma, prolixidade e informalidade.
 - (E) parcialidade, clareza e objetividade.
58. Verifica-se por parte do profissional de secretariado que, no âmbito organizacional, ele pode se deparar com três tipos diferentes de atendimento ao cliente, seja cliente interno ou externo. Esses atendimentos podem ser:
- (A) presencial, formal e amistoso.
 - (B) telefônico, institucional e informal.
 - (C) online, informal e institucional.
 - (D) presencial, receptivo e formal.
 - (E) presencial, telefônico e online.
59. O ambiente de trabalho exige, de equipes e gestores, flexibilidade, troca de informações e união para que atinjam os objetivos traçados, favorecendo a aproximação entre as pessoas e a conquista do sucesso como um todo. Entende-se como Trabalho em Equipe:
- (A) a junção de conhecimentos, habilidades pessoais e boa vontade de todos para o bem comum.
 - (B) a soma positiva das experiências e das responsabilidades para obter resultados satisfatórios.
 - (C) a união dos diferentes tipos de personalidade e habilidades em grupo para atingir parte dos objetivos.
 - (D) a capacidade de cada membro de fazer valer seus conhecimentos e habilidades profissionais.
 - (E) as competências profissionais e pessoais somadas à autoridade que cada um possui para trabalhar nos projetos.
60. As organizações esperam dos profissionais de secretariado, na gestão de arquivos, métodos seguros, sigilosos e de conservação no manuseio dos diferentes tipos de documentos e correspondências.
- (Bond e Oliveira, *apud* D'Elia, 2003)
- Quatro são as funções básicas do arquivo nas empresas:
- (A) controlar, organizar, manusear e agilizar.
 - (B) classificar, pesquisar, manusear e planejar.
 - (C) organizar, checar, informar e guardar.
 - (D) dificultar o acesso às informações confidenciais, pesquisar, organizar e checar.
 - (E) organizar, classificar, preservar e facilitar a consulta.

REDAÇÃO

Leia os textos a seguir.

TEXTO I

Código de Defesa do Consumidor

SEÇÃO III

Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1.º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2.º É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3.º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

(Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acessado em 20.06.2013)

TEXTO II

Lei que proíbe propaganda infantil divide opiniões

Para especialistas, as crianças ainda não estão preparadas para lidar com o apelo gerado pela publicidade. “A criança não tem a capacidade de discernimento com o juízo crítico que o adulto tem. Se o adulto já é seduzido pelas propagandas, imagine a criança? A percepção delas vai sempre pelo lado emocional, e não costuma passar pelo racional, onde está o juízo crítico” enfatiza a psicóloga e psicanalista especialista em atendimento infantil Paula Ramos, da Escola Brasileira de Psicanálise.

Além disso, pesquisas indicam que a criança não vê o comercial como o adulto. “A criança tem um entendimento muito literal, ela acredita em tudo o que é dito. Até os 10 anos ela não distingue o programa de televisão da publicidade. Só aos 12 anos é que ela vai entender o caráter persuasivo desse material”, explica a coordenadora geral do projeto Criança e Consumo, da Fundação Alana, Isabella Henriques.

Isabella Henriques ainda aponta outro problema: a capacidade de persuasão da propaganda iria de encontro à autoridade exercida pelos pais. “Os pais não têm força suficiente para lidar com uma indústria tão poderosa e tão rica como é a da propaganda. É uma disputa muito desnivelada em termos de força”, afirma a coordenadora.

Entretanto, um dos diretores do Sindicato das Agências de Propaganda de Minas Gerais (Sinapro), André Lacerda, afirma que as leis de controle apenas desviam a atenção do que realmente importa. “O problema pode passar pela comunicação, mas o foco do problema nunca vai passar por proibir as práticas. No caso da bebida, por exemplo, se restringe a propaganda, mas não se proíbe a venda”, compara.

(Disponível em <http://www.redeandibrasil.org.br/em-pauta/lei-que-proibe-propaganda-infantil-divide-opinioes/>. Acessado em 20.06.2013. Adaptado)

TEXTO III

Conar proíbe participação de crianças de até 12 anos em merchandising

Para o Idec (Instituto de Defesa do Consumidor), ainda há problemas, mas a medida é um avanço na proteção do público infantil

O Conar (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária) anunciou na última sexta-feira (1.º/fev.) a proibição de crianças menores de 12 anos em quaisquer publicidades veiculadas em mídia, como televisão, rádio e veículos impressos. A medida entra em vigor em março deste ano. O Conselho ainda sugeriu o fim do merchandising de produtos infantis em programas destinados a crianças, deixando tais ações restritas apenas aos intervalos e espaços comerciais dos programas.

As normas do Conar são de adesão voluntária, sendo aceitas e seguidas no País por anunciantes, agências de publicidade e veículos de comunicação.

O Idec avalia que a autorregulamentação em questão ainda é insuficiente. “A publicidade para crianças continuar sendo admitida nos intervalos de programas infantis, por exemplo, é um problema. No entanto, apesar de ter falhas, essas novas medidas mostram que o órgão está assimilando algumas de nossas reivindicações”, afirma o gerente técnico do Idec, Carlos Thadeu de Oliveira.

(Disponível em <http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/conar-proibe-participacao-de-criancas-de-ate-12-anos-em-merchandising>. Acessado em 20.06.2013. Adaptado)

Refletindo sobre a polêmica apresentada nesses textos, escreva um **texto dissertativo** em que exponha um ponto de vista a respeito do tema a seguir, formulando argumentos adequados e convincentes.

TEMA: DIREITOS DO CONSUMIDOR E PROTEÇÃO À CRIANÇA

