

## ANEXO III – OBJETOS DE AVALIAÇÃO

Toda a legislação e a jurisprudência deverão ser consideradas com as alterações e atualizações vigentes até a data da publicação deste Edital, ainda que não expressas nos objetos de avaliação. Legislação e julgados com entrada em vigor após a publicação deste Edital, bem como as alterações em dispositivos legais e normativos a ele posteriores não serão objeto de avaliação.

### 1 CARGO 200: TÉCNICO DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR

#### 1.1 CONHECIMENTOS BÁSICOS

**1.1.2 LÍNGUA PORTUGUESA:** 1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. 2 Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. 3 Ortografia oficial. 4 Mecanismos de coesão textual. 4.1 Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual. 4.2 Emprego de tempos e modos verbais. 5 Estrutura morfosintática do período. 5.1 Emprego das classes de palavras. 5.2 Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. 5.3 Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. 5.4 Emprego dos sinais de pontuação. 5.5 Concordância verbal e nominal. 5.6 Regência verbal e nominal. 5.7 Emprego do sinal indicativo de crase. 5.8 Colocação dos pronomes átonos. 6 Reescrita de frases e parágrafos do texto. 6.1 Significação das palavras. 6.2 Substituição de palavras ou de trechos de texto. 6.3 Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. 6.4 Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. 7 Adequação da linguagem ao tipo de documento. 7.1 Adequação do formato do texto ao gênero.

**1.1.2 ATUALIDADES:** 1 Domínio de tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como desenvolvimento sustentável, ecologia, tecnologia, energia, política, economia, sociedade, práticas de cidadania, educação, defesa dos direitos do consumidor, artes e literatura, com suas vinculações históricas. 2 Atualidades e contextos históricos, geográficos, sociais, políticos, econômicos e culturais referentes ao Distrito Federal. 2.1 Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE).

**1.1.3 NOÇÕES DE INFORMÁTICA E DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI:** 1 Noções de internet, intranet e redes de computadores. 2 Noções do Sistema SEI: conceitos básicos dos modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática. 3 Conceitos básicos dos modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações utilizando-se a suíte de produtividade Microsoft Office 2010 ou superior. 4 Conceitos e modos de utilização de sistemas operacionais Windows 7 e 10. 5 Noções básicas de ferramentas e aplicativos de navegação (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer e Edge) e correio eletrônico (Notes SmartCloud e Verse). 6 Noções de computação na nuvem (cloud computing). 7 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas em ambientes compartilhados. 8 Noções básicas de segurança da informação e proteção de sistemas informatizados. 9 Decreto Distrital nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).

**1.1.4 LEGISLAÇÃO:** 1 Lei Orgânica do Distrito Federal (Título I – Dos Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal. Título II – Da Organização do Distrito Federal. Título III – Da Organização dos Poderes. Título VI – Da Ordem Social e do meio ambiente.) 2 Lei Complementar nº 840/2011 e suas alterações (Título I – Das Disposições Preliminares. Título II – Dos Cargos Públicos e das Funções de Confiança. Título V – Dos Deveres. Título VI – Do Regime Disciplinar. Título VII – Dos Processos de Apuração de Infração Disciplinar.). 3. Decreto Distrital nº 37.297/2016 (Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo). 4 Lei nº 10.741/2003 (dispõe sobre o Estatuto do Idoso e da outras providências. Título I - Disposições Preliminares. Título II - Dos Direitos Fundamentais). 5 Lei nº 4.502/2010 (cria a carreira Atividades de Defesa do Consumidor do Distrito Federal no Quadro de Pessoal do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF).

#### 1.2 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 200: TÉCNICO DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - AGENTE ADMINISTRATIVO):

**Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). **8 Legislação específica: 8.1 Decretos:** Decreto-Lei nº 2.848/1940 (institui o Código Penal – Título XI – Dos Crimes contra a Administração Pública). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC). **8.2 Leis Federais:** Lei nº 7.347/1985 (Ação Civil Pública). Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Lei nº 8.137/1990 e suas alterações (Crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo). Lei nº 8.429/1992 e alterações (Improbidade Administrativa). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afiação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Lei nº 12.291/2010 (Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor). Lei nº 12.933/2013 (Benefício Meia Entrada-regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.537/2015). **8.3. Legislação Distrital:** Lei nº 2.529/2000 (Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes

aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável). Lei nº 2.668/2001 (Dispõe sobre a criação do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal- Procon DF). Lei nº 6.259/2019 (Dispõe sobre a contagem do prazo para sanar vício de produtos de que trata o art. 18, § 1º, da Lei federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor). Lei nº 6.316/2019 (Dispõe sobre a obrigatoriedade do fornecimento ao consumidor de informações e documentos por parte de operadoras de plano ou seguro privado de assistência à saúde no caso de negativa de cobertura e dá outras providências). Lei nº 6.332/2019 (Institui normas protetivas do consumidor, com ampliação do direito à informação e formas de comunicação sobre programas de pontuação e cartão fidelidade sobre produtos adquiridos e serviços prestados presencialmente, possibilita o exercício deste direito sem sua apresentação, mediante simples informação do CPF, e dá outras providências). Lei nº 6.481/2020 (Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de telefone do serviço de atendimento ao consumidor – SAC em sítios eletrônicos). Lei nº 6.930/20210 (Veda às instituições financeiras, no Distrito Federal, ofertar e celebrar contrato de empréstimo financeiro e cartão de crédito consignado com idosos, aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica). Decreto nº 41.381/2020 (Regulamenta a Lei Distrital n. 5.879/2017, que proíbe toda forma de publicidade e propaganda no interior das escolas de educação básica das redes pública e privada do Distrito Federal, e dá outras providências). **Noções de Direito Administrativo:** 1 Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios. 2 Organização administrativa da União: administração direta e indireta. 3 Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública. 4 Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder. 5 Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização). 6 Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. 7 Lei nº 14.133/2021. 7.1 Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle. **Noções de Direito Constitucional:** 1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 1.1 Princípios fundamentais. 2 Direitos e garantias fundamentais. 2.1 Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos. 3 Organização político-administrativa. 3.1 União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios. 4 Administração pública. 4.1 Disposições gerais, servidores públicos. 5 Poder Legislativo. 5.1 Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores. 6 Poder Executivo. 6.1 atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado. 7 Poder Judiciário. 7.1 Disposições gerais. 7.2 Órgãos do Poder Judiciário. 7.2.1 Competências. 7.3 Conselho Nacional de Justiça (CNJ). 7.3.1 Composição e competências. 8 Funções essenciais à justiça. 8.1 Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública. **Noções de Administração Pública:** 1 Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização. 2 Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação. 3 Gestão de processos. 4 Gestão da qualidade. 5 Gestão de projetos. **Noções de raciocínio lógico:** 1 Estruturas lógicas. 2 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). 3 Lógica sentencial (ou proposicional). 3.1 Proposições simples e compostas. 3.2 Tabelas-verdade. 3.3 Equivalências. 3.4 Leis de De Morgan. 3.5 Diagramas lógicos. 4 Lógica de primeira ordem. 5 Princípios de contagem e probabilidade. 6 Operações com conjuntos. 7 Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.

## **2 CARGOS 400 ATÉ 407: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **2.1 CONHECIMENTOS BÁSICOS**

**2.1.2 LÍNGUA PORTUGUESA:** 1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. 2 Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. 3 Ortografia oficial. 4 Mecanismos de coesão textual. 4.1 Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual. 4.2 Emprego de tempos e modos verbais. 5 Estrutura morfosintática do período. 5.1 Emprego das classes de palavras. 5.2 Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. 5.3 Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. 5.4 Emprego dos sinais de pontuação. 5.5 Concordância verbal e nominal. 5.6 Regência verbal e nominal. 5.7 Emprego do sinal indicativo de crase. 5.8 Colocação dos pronomes átonos. 6 Reescrita de frases e parágrafos do texto. 6.1 Significação das palavras. 6.2 Substituição de palavras ou de trechos de texto. 6.3 Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. 6.4 Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. 7 Adequação da linguagem ao tipo de documento. 7.1 Adequação do formato do texto ao gênero.

**2.1.2 ATUALIDADES:** 1 Domínio de tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como desenvolvimento sustentável, ecologia, tecnologia, energia, política, economia, sociedade, práticas de cidadania, educação, defesa dos direitos do consumidor, artes e literatura, com suas vinculações históricas. 2 Atualidades e contextos históricos, geográficos, sociais, políticos, econômicos e culturais referentes ao Distrito Federal. 2.1 Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE).

**2.1.3 NOÇÕES DE INFORMÁTICA E DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI:** 1 Noções de internet, intranet e redes de computadores. 2 Noções do Sistema SEI: conceitos básicos dos modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática. 3 Conceitos básicos dos modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações utilizando-se a suíte de produtividade Microsoft Office 2010 ou superior. 4 Conceitos e modos de utilização de

sistemas operacionais Windows 7 e 10. 5 Noções básicas de ferramentas e aplicativos de navegação (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer e Edge) e correio eletrônico (Notes SmartCloud e Verse). 6 Noções de computação na nuvem (cloud computing). 7 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas em ambientes compartilhados. 8 Noções básicas de segurança da informação e proteção de sistemas informatizados. 9 Decreto Distrital nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).

**2.1.4 LEGISLAÇÃO:** 1 Lei Orgânica do Distrito Federal (Título I – Dos Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal. Título II – Da Organização do Distrito Federal. Título III – Da Organização dos Poderes. Título VI – Da Ordem Social e do meio ambiente.) 2 Lei Complementar nº 840/2011 e suas alterações (Título I – Das Disposições Preliminares. Título II – Dos Cargos Públicos e das Funções de Confiança. Título V – Dos Deveres. Título VI – Do Regime Disciplinar. Título VII – Dos Processos de Apuração de Infração Disciplinar.). 3. Decreto Distrital nº 37.297/2016 (Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo). 4 Lei nº 10.741/2003 (dispõe sobre o Estatuto do Idoso e da outras providências. Título I - Disposições Preliminares. Título II - Dos Direitos Fundamentais). 5 Lei nº 4.502/2010 (cria a carreira Atividades de Defesa do Consumidor do Distrito Federal no Quadro de Pessoal do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF).

## **2.2 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 400: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – ADMINISTRAÇÃO):**

**Administração Geral:** 1 Evolução da administração. 1.1 Principais abordagens da administração (clássica até contingencial). 2 Processo administrativo. 2.1 Funções de administração. 2.1.1 Planejamento, organização, direção e controle. 2.2 Processo de planejamento. 2.2.1 Planejamento estratégico. 2.2.1.1 Visão, missão e análise SWOT, matriz GUT e ferramenta 5W2H. 2.2.2 Análise competitiva e estratégias genéricas. 2.2.3 Redes e alianças. 2.2.4 Planejamento tático. 2.2.5 Planejamento operacional. 2.2.6 Administração por objetivos. 2.2.7 Balanced scorecard. 2.2.8 Processo decisório. 2.3 Organização. 2.3.1 Estrutura organizacional. 2.3.2 Tipos de departamentalização. 2.3.2.1 Características, vantagens e desvantagens de cada tipo. 2.3.3 Organização informal. 2.3.4 Cultura organizacional. 2.4 Direção. 2.4.1 Motivação e liderança. 2.4.2 Comunicação. 2.4.3 Descentralização e delegação. 2.5 Controle. 2.5.1 Características. 2.5.2 Tipos, vantagens e desvantagens. 2.5.3 Sistema de medição de desempenho organizacional. 3 Gestão de pessoas. 3.1 Equilíbrio organizacional. 3.2 Objetivos, desafios e características da gestão de pessoas. 3.3 Recrutamento e seleção de pessoas. 3.3.1 Objetivos e características. 3.3.2 Principais tipos, características, vantagens e desvantagens. 3.3.3 Principais técnicas de seleção de pessoas. 3.3.3.1 Características, vantagens e desvantagens. 3.4 Análise e descrição de cargos. 3.5 Capacitação e desenvolvimento de pessoas. 3.6 Gestão de desempenho. 3.7 Gestão por competências. 3.8 Sistemas de Recompensas. 3.9 Clima Organizacional. 3.10 Qualidade de Vida no Trabalho. 3.11 Grupos e equipes de trabalho. 3.12 Gestão da Mudança. 4 Gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial. 4.1 Principais teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade. 4.2 Ferramentas de gestão da qualidade. 5 Gestão de projetos. 5.1 Elaboração, análise e avaliação de projetos. 5.2 Principais características dos modelos de gestão de projetos. 5.3 Projetos e suas etapas. 6 Gestão de processos. 6.1 Conceitos da abordagem por processos. 6.2 Técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos. 6.3 Noções de estatística aplicada ao controle e à melhoria de processos. 6.4 BPM. 7 Administração Financeira. 7.1 Indicadores de Desempenho. Tipo. Variáveis. 7.2 Princípios gerais de alavancagem operacional e financeira. 7.3 Planejamento financeiro de curto e longo prazo. 7.4 Conceitos básicos de análise de balanços e demonstrações financeiras. 8. Gestão de Riscos. **Administração Pública:** 1 As reformas administrativas e a redefinição do papel do Estado; reforma do serviço civil (mérito, flexibilidade e responsabilização) e reforma do aparelho do Estado. 2 Administração Pública do modelo racional-legal ao paradigma pós-burocrático; o Estado oligárquico e patrimonial, o Estado autoritário e burocrático, o Estado do bem-estar, o Estado regulador. 3 Processos participativos de gestão pública. 3.1 Conselhos de gestão, orçamento participativo, parceria entre governo e sociedade. 4 Governo eletrônico; transparência da administração pública; controle social e cidadania; accountability. 5 Gestão por resultados na produção de serviços públicos. 6 Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais. 7 Administração de compras e materiais. 7.1 Processos de compras governamentais e gerenciamento de materiais e estoques. 8 Governabilidade e governança; intermediação de interesses (clientelismo, corporativismo e neocorporativismo). 9 Mudanças institucionais. 9.1 Conselhos, organizações sociais, organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP), agência reguladora, agência executiva, consórcios públicos. 10 Processo de formulação e desenvolvimento de políticas. 10.1 Construção de agendas, formulação de políticas, implementação de políticas. 11 As políticas públicas no Estado brasileiro contemporâneo; descentralização e democracia; participação, atores sociais e controle social; gestão local, cidadania e equidade social. 12 Planejamento e avaliação nas políticas públicas. 12.1 Conceitos básicos de planejamento. 12.2 Aspectos administrativos, técnicos, econômicos e financeiros. 12.3 Formulação de programas e projetos. 12.4 Avaliação de programas e projetos. 12.5 Tipos de avaliação. 12.6 Análise custo-benefício e análise custo-efetividade. 13 Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação). 14 Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência). **Administração orçamentária e financeira:** 1 Orçamento público. 1.1 Conceito 1.2 Técnicas orçamentárias. 1.3 Princípios orçamentários. 1.4 Ciclo orçamentário. 1.5 Processo orçamentário. 2 O orçamento público no Brasil. 2.1 Sistema de planejamento e de orçamento federal. 2.2 Plano plurianual. 2.3 Diretrizes orçamentárias. 2.4 Orçamento anual. 2.5 Sistema e processo de orçamentação. 2.6 Classificações orçamentárias. 2.7 Estrutura programática. 2.8 Créditos ordinários e adicionais. 3 Programação e execução orçamentária e financeira. 3.1 Descentralização orçamentária e financeira. 3.2 Acompanhamento da execução. 3.3 Sistemas de informações. 3.4 Alterações orçamentárias. 4 Receita pública. 4.1 Conceito e classificações. 4.2 Estágios. 4.3 Fontes. 4.4 Dívida ativa. 5 Despesa pública. 5.1 Conceito e classificações. 5.2 Estágios. 5.3 Restos a pagar. 5.4 Despesas de exercícios anteriores. 5.5 Dívida flutuante e fundada. 5.6 Suprimento de fundos. 6 Lei Complementar nº 101/2000 e suas alterações

(Lei de Responsabilidade Fiscal). 7 Lei nº 4.320/1964 e suas alterações. **Noções de Direito Administrativo:** 1 Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios. 2 Organização administrativa da União: administração direta e indireta. 3 Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública. 4 Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder. 5 Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização). 6 Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. 7 Lei nº 14.133/2021. 7.1 Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle. **Noções de Direito Constitucional:** 1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 1.1 Princípios fundamentais. 2 Direitos e garantias fundamentais. 2.1 Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos. 3 Organização político-administrativa. 3.1 União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios. 4 Administração pública. 4.1 Disposições gerais, servidores públicos. 5 Poder Legislativo. 5.1 Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores. 6 Poder Executivo. 6.1 atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado. 7 Poder Judiciário. 7.1 Disposições gerais. 7.2 Órgãos do Poder Judiciário. 7.2.1 Competências. 7.3 Conselho Nacional de Justiça (CNJ). 7.3.1 Composição e competências. 8 Funções essenciais à justiça. 8.1 Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública. **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afiação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

### **2.3 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 401: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – ARQUIVOLOGIA):**

**Conceitos:** 1 Arquivística: princípios e conceitos. 2 Políticas públicas de arquivo, legislação arquivística. 3 Normas nacionais e internacionais de arquivo. 4 Sistemas e redes de arquivo. 5 Gestão de documentos. 5.1 Implementação de programas de gestão de documentos. 6 Diagnóstico da situação arquivística e realidade arquivística brasileira. 7 Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos. 8 Funções arquivísticas. 8.1 Criação de documentos. 8.2 Aquisição de documentos. 8.3 Classificação de documentos. 8.4 Avaliação de documentos. 8.5 Difusão de documentos. 8.6 Descrição de documentos. 8.7 Preservação de documentos. 9 Análise tipológica dos documentos de arquivo. 10 Políticas de acesso aos documentos de arquivo. 11 Sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. 11.1 Documentos digitais. 11.2 Requisitos. 11.3 Metadados. 12 Microfilmagem de documentos de arquivo. 13 Artigos 5, 23, 24, 30, 215 e 216 da Constituição Federal. 14 Lei nº 8.159/1991 e decretos regulamentares. 15 Resoluções e Cartas do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afiação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

### **2.4 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 402: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – CONTABILIDADE):**

**Administração orçamentária e financeira:** 1 Orçamento público. 1.1 Conceito 1.2 Técnicas orçamentárias. 1.3 Princípios orçamentários. 1.4 Ciclo orçamentário. 1.5 Processo orçamentário. 2 O orçamento público no Brasil. 2.1 Sistema de planejamento e de orçamento federal. 2.2 Plano plurianual. 2.3 Diretrizes orçamentárias. 2.4 Orçamento anual. 2.5 Sistema e processo de orçamentação. 2.6 Classificações orçamentárias. 2.7 Estrutura programática. 2.8 Créditos ordinários e adicionais. 3 Programação e execução orçamentária e financeira. 3.1 Descentralização orçamentária e financeira. 3.2 Acompanhamento da execução. 3.3 Sistemas de informações. 3.4 Alterações orçamentárias. 4 Receita pública. 4.1 Conceito e classificações. 4.2 Estágios. 4.3 Fontes. 4.4 Dívida ativa. 5 Despesa pública. 5.1 Conceito e classificações. 5.2 Estágios. 5.3 Restos a pagar. 5.4 Despesas de exercícios anteriores. 5.5 Dívida flutuante e fundada. 5.6 Suprimento de fundos. 6 Lei Complementar nº 101/2000 e suas alterações (Lei de Responsabilidade Fiscal). 7 Lei nº 4.320/1964 e suas alterações. **Contabilidade Pública.** 5.1 Conceito, objeto e campo de aplicação. 5.2 Atribuições econômicas do Estado: funções alocativas, distributiva e estabilizadora. 5.3 Sistemas Contábeis. 5.3.1 Subsistemas de informações orçamentária, patrimonial, de custos e compensado. 5.4 Regimes contábeis: regime de caixa, regime de

competência e regime misto. 5.5 Variações patrimoniais quantitativas e qualitativas. 5.6 Plano de Contas: características fundamentais, estrutura e função das contas. 5.7 Escrituração contábil: lançamentos de abertura do exercício financeiro, lançamentos rotineiros durante o exercício financeiro (arrecadação das receitas correntes e de capital, arrecadação da receita de dívida ativa, realização das despesas correntes e de capital, restos a pagar, operações de crédito por antecipação de receita orçamentária, inscrição de dívida ativa tributária e não tributária, incorporação de bens por doações recebidas, incorporação de heranças vacantes, reconhecimento da valorização de bens, baixa por cancelamento de dívidas passivas de créditos fiscais inscritos de bens móveis e imóveis, diminuição de dívidas por baixa da taxa cambial, registro da depreciação acumulada de bens móveis e imóveis, registro da exaustão de minas e florestas, registro da amortização de bens intangíveis, registro de inscrição de dívidas passivas por encampação, registro da correção monetária cambial, restituições a pagar; cauções recebidas e devolvidas, fianças recebidas e devolvidas e consignações em folha de pagamento) e lançamentos de encerramento do exercício financeiro. 5.8 Demonstrações contábeis: balancetes, balanço orçamentário, balanço financeiro, balanço patrimonial, demonstração das variações patrimoniais, demonstração do fluxo de caixa (estrutura e técnica de elaboração). 5.9 Relatório Resumido da Execução Orçamentária e Relatório da Gestão Fiscal: conceitos, elaboração e apuração do resultado orçamentário, financeiro e patrimonial. 5.11 Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público - MCASP (STN) - 9ª edição, aprovado pela Portaria STN nº 1.131, de 04 de novembro de 2021 (Parte I - Procedimentos Contábeis Orçamentários, Parte II - Procedimentos Contábeis Patrimoniais, Parte III - Procedimentos Contábeis Específicos, Parte IV - Plano de Contas Aplicado ao Setor Público e Parte V - Demonstrações Contábeis Aplicadas ao Setor Público). **Auditoria:** 1 Normas brasileiras para o exercício da auditoria interna: independência, competência profissional, âmbito do trabalho, execução do trabalho e administração do órgão de auditoria interna. 2 Auditoria no setor público federal: finalidades e objetivos; abrangência de atuação; formas e tipos; normas relativas à execução dos trabalhos; normas relativas à opinião do auditor; relatórios e pareceres de auditoria; operacionalidade; objetivos, técnicas, procedimentos e planejamento dos trabalhos de auditoria; programas de auditoria; papéis de trabalho; testes de auditoria; amostragens estatísticas em auditoria; eventos ou transações subsequentes; revisão analítica; entrevista; conferência de cálculo; confirmação; interpretação das informações; observação; procedimentos de auditoria em áreas específicas das demonstrações contábeis. **Noções de matemática financeira:** 1 Conceitos básicos: razões e proporções, divisão proporcional, regras de três simples e compostas, percentagens. 2 Juros simples e compostos: capitalização e descontos. 3 Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. 4 Rendas uniformes e variáveis. 5 Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. **Noções de Direito Administrativo:** 1 Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios. 2 Organização administrativa da União: administração direta e indireta. 3 Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública. 4 Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder. 5 Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização). 6 Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. 7 Lei nº 14.133/2021. 7.1 Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle. **Noções de Direito Constitucional:** 1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 1.1 Princípios fundamentais. 2 Direitos e garantias fundamentais. 2.1 Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos. 3 Organização político-administrativa. 3.1 União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios. 4 Administração pública. 4.1 Disposições gerais, servidores públicos. 5 Poder Legislativo. 5.1 Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores. 6 Poder Executivo. 6.1 atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado. 7 Poder Judiciário. 7.1 Disposições gerais. 7.2 Órgãos do Poder Judiciário. 7.2.1 Competências. 7.3 Conselho Nacional de Justiça (CNJ). 7.3.1 Composição e competências. 8 Funções essenciais à justiça. 8.1 Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública. **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

**2.5 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 403: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DIREITO E LEGISLAÇÃO):** **Noções de Direito Administrativo:** 1 Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios. 2 Organização administrativa da União: administração direta e indireta. 3 Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública. 4 Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder. 5 Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização). 6 Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do

Estado. 7 Lei nº 14.133/2021. 7.1 Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle. **Noções de Direito Constitucional:** 1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 1.1 Princípios fundamentais. 2 Direitos e garantias fundamentais. 2.1 Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos. 3 Organização político-administrativa. 3.1 União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios. 4 Administração pública. 4.1 Disposições gerais, servidores públicos. 5 Poder Legislativo. 5.1 Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores. 6 Poder Executivo. 6.1 atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado. 7 Poder Judiciário. 7.1 Disposições gerais. 7.2 Órgãos do Poder Judiciário. 7.2.1 Competências. 7.3 Conselho Nacional de Justiça (CNJ). 7.3.1 Composição e competências. 8 Funções essenciais à justiça. 8.1 Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública. **Direito Civil:** 1 Negócio jurídico. 1.1 Disposições gerais. 1.2 Classificação e interpretação. 1.3 Elementos. 1.4 Representação. 1.5 Condição, termo e encargo. 1.6 Defeitos do negócio jurídico. 1.7 Existência, eficácia, validade, invalidade e nulidade do negócio jurídico. 1.8 Simulação. 2 Obrigações. 2.1 Características. 2.2 Elementos 2.3 Princípios. 2.4 Boa-fé. 2.5 Obrigação complexa (a obrigação como um processo). 2.6 Obrigações de dar. 2.7 Obrigações de fazer e de não fazer. 2.8 Obrigações alternativas e facultativas. 2.9 Obrigações divisíveis e indivisíveis. 2.10 Obrigações solidárias. 2.11 Obrigações civis e naturais, de meio, de resultado e de garantia. 2.12 Obrigações de execução instantânea, diferida e continuada. 2.13 Obrigações puras e simples, condicionais, a termo e modais. 2.14 Obrigações líquidas e ilíquidas. 2.15 Obrigações principais e acessórias. 2.16 Transmissão das obrigações. 2.17 Adimplemento e extinção das obrigações. 2.18 Inadimplemento das obrigações. 3 Contratos. 3.1 Princípios. 3.2 Classificação. 3.3 Contratos em geral. 3.4 Disposições gerais. 3.5 Interpretação. 3.6 Extinção. 3.7 Espécies de contratos regulados no Código Civil. 4 Responsabilidade civil objetiva e subjetiva. 4.1 Obrigação de indenizar. 4.2 Dano material. 4.3 Dano moral. 4.4 Responsabilidade decorrente de abuso de direito; responsabilidade pelos fatos de terceiros; responsabilidade pelos fatos das coisas; dano e indenização; dano patrimonial, dano pessoal; dano coletivo; dano social. **Direito Processual Civil:** 1 Jurisdição. Jurisdição contenciosa e voluntária. Órgãos da jurisdição. Ação e Processo. Flexibilização processual. 2 Limites da jurisdição nacional e cooperação internacional. Competência interna. Cooperação nacional. Competências previstas na Constituição Federal. Competência internacional. Homologação de sentença estrangeira. Carta rogatória. Exequatur. 3 Ação e Pressupostos processuais. 4 Sujeitos do processo. 5 Atos processuais: classificação, forma, prazo, tempo e lugar. Procedimento ordinário; Procedimento sumário e especial. Petição inicial, resposta do réu, revelia, intervenção de terceiros, litisconsórcio e assistência. 6 Processo de conhecimento. Procedimento Comum. Disposições Gerais. Petição inicial. Improcedência liminar do pedido. Audiência de conciliação ou de mediação. A Fazenda Pública e a solução consensual dos conflitos. Respostas do réu. Contestação e reconvenção. Revelia. Efeitos materiais e processuais. Revelia e a Fazenda Pública. Providências preliminares e saneamento. Do julgamento conforme o estado do processo. Da audiência de instrução e julgamento. Das Provas. Sentença e Coisa julgada. 7 Recursos: noções gerais, sistema, espécies. 8 Juizados especiais cíveis. 9 Ações coletivas: ação civil pública, mandado de segurança coletivo, habeas data coletivo, mandado de injunção coletivo, ação popular, ação de improbidade administrativa. **Direito Empresarial:** 1 Evolução: atos de comércio, atividade de organização produtiva ou de circulação (empresa) e o mercado. 2 O Empresário: individual, a Empresa Individual de Responsabilidade Limitada – EIRELI, as sociedades empresárias e o empresário rural. 3 Registro de empresas: órgãos do sistema, atos do registro de empresas, obrigação de manutenção do registro e a inatividade empresarial. 4 O estabelecimento físico e o virtual: conceito e natureza, fundo de comércio e sucessão comercial. 5 Sociedades empresárias: classificação, características e distinções: sociedade limitada e anônima. 6 Responsabilidade dos sócios e administradores. Doutrina da desconsideração da personalidade jurídica e da desconsideração inversa ou invertida. 7 Cooperativas: natureza, constituição, dissolução e responsabilidade dos cooperados. 8 As empresas transnacionais: soberania, direitos humanos e o Decreto nº 9.571/2018 (Diretrizes Nacionais sobre Empresas e Direitos Humanos). 9 Propriedade intelectual: patentes e licença compulsória. 10. Lei das S.A. – Lei nº 6.404/1976. 11. Falência e Recuperação de Empresas. Intervenção e Liquidação extrajudicial. **Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afiação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

## **2.6 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 404: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – ECONOMIA):**

**Microeconomia.** 1 Teoria do consumidor, demanda individual e demanda de mercado. 2 Elasticidades,-preço, renda e substituição. 3 Teoria da firma: função de produção; produtividade média e marginal; lei dos rendimentos decrescentes e dos rendimentos de escala; custos de produção no curto e no longo prazo; e custos totais, médios, marginais, fixos e variáveis. 4 Estruturas de mercado e maximização de lucros. 5 Monopólio. 6 Ponto de fechamento da firma no curto e no longo prazo. 7 Elasticidade da oferta. **Macroeconomia.** 1 Agregados macroeconômicos: as identidades macroeconômicas básicas. 2 Balanço de pagamentos no Brasil. 3 Principais modelos macroeconômicos de determinação da renda: modelo clássico, keynesiano simples e IS/LM; e oferta e demanda

agregada. 4 Setor externo e regimes cambiais: taxas de câmbio fixa e flutuante. 5 Modelos IS/LM/BP e demanda e oferta agregada: política fiscal, monetária, cambial e comercial e seus efeitos sobre o produto, os preços e o balanço de pagamentos. 6 Interação entre as políticas monetária, fiscal e cambial. **Economia Brasileira.** 1 Desenvolvimento brasileiro no pós-guerra: Plano de metas, o milagre brasileiro; e o o segundo PND. 2 A crise da dívida externa na década de 1980. 3 Planos heterodoxos de estabilização. 4 O Plano Real e a economia brasileira pós-estabilização. **Noções de matemática financeira:** 1 Conceitos básicos: razões e proporções, divisão proporcional, regras de três simples e compostas, percentagens. 2 Juros simples e compostos: capitalização e descontos. 3 Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. 4 Rendas uniformes e variáveis. 5 Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

**2.7 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 405: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - ESPECIALISTA EM RECURSOS HUMANOS): Administração de Recursos Humanos.** 1 Conceitos, importância e relação com os outros sistemas de organização. Atribuições básicas da área de recursos humanos, objetivos, políticas e sistemas de informações gerenciais. 2 Comportamento organizacional. Relações indivíduo-organização, motivação, liderança e desempenho. 3 Competência interpessoal. 4 Avaliação de Desempenho. Objetivos, métodos, vantagens e desvantagens. 5 Desenvolvimento e treinamento de pessoal. Levantamento de necessidades, programação, execução e avaliação. Comportamento organizacional como expressão do indivíduo no trabalho. Diferenças individuais e de personalidade. Perfis de liderança. Gestão de equipes, disputas de poder e gerenciamento de conflitos. 6 Estrutura, processos e comunicação organizacional. Processos internos. Estrutura e movimentação das informações e dos insumos. Análise interna das organizações do ponto de vista operacional, estrutural e de funcionamento evolutivo. Sistemas tecnológicos de apoio ao funcionamento organizacional. 7 Tendências e influências ambientais sobre as organizações. Tendências contemporâneas e o grau de influência que exercem sobre os vários tipos de organização. Cadeia de valor, competitividade e sustentabilidade. Gestão de pessoas com foco no cliente. Qualidade nas relações pessoais e profissionais. Gestão da folha de pagamento e benefícios. Variáveis envolvidas: impostos, férias, aspectos legais, cálculos matemáticos, impactos contábeis e financeiros. Benefícios. 8 Ética e qualidade de vida no trabalho. Saúde e segurança das pessoas. Programas de qualidade de vida. Promoção do bem-estar no trabalho. 9 Planejamento estratégico e gestão avançada de Recursos Humanos. Alinhamento da gestão de pessoas e das políticas de Recursos Humanos. Estratégias de controle e de comprometimento. Gestão por Competências e Gestão Participativa. **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

**2.8 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 406: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - JORNALISMO): Comunicação: Fundamentos da comunicação.** Teorias da comunicação. Sociologia da comunicação. Comunicação pública: conceito de comunicação pública, conceito de opinião pública, instrumentos de comunicação pública. Comunicação empresarial: identidade, imagem e reputação corporativas. Comunicação integrada. Comunicação organizacional. Comunicação integrada. Responsabilidade social corporativa. Comunicação de crise. Interpretação e análise crítica de textos: reconhecimento dos elementos estruturais do texto. Frase, oração e período. Coordenação e subordinação. Parágrafo padrão e tópico frasal. Coesão textual: anafóricos e articuladores. Coerência textual: metarregras da repetição, progressão, não contradição e relação. Reconhecimento dos aspectos intrínsecos (conteúdo e essência) e extrínsecos (forma e estilo) do texto. Qualidades de harmonia, coesão, coerência, concisão, objetividade e clareza, correção gramatical e domínio do tema. Vícios de prolixidade, linguagem rebuscada, pensamento superficial. Argumentação frágil. Texto e contexto sociopolítico e cultural. Retórica e teoria da argumentação: fundamentos de retórica. Teoria da argumentação: formas de raciocínio, raciocínio e argumento, dedução e indução, raciocínio categórico-dedutivo. Vícios de raciocínio. Temas emergentes da comunicação: Novas tecnologias de comunicação. Mídias web e digitais. Mídias sociais (redes sociais, blogs, podcasts, wikis etc.). Comunicação on-line. Técnicas de

redação da notícia jornalística: lead, sublead, pirâmide invertida. Critérios de seleção, redação e edição do texto jornalístico. Estrutura e processo da construção da notícia. Estrutura da notícia na mídia impressa, eletrônica e digital. Gêneros de redação jornalística: notícia, reportagem, entrevista, pauta, informativo, comunicado e release. Rotinas de assessoria de imprensa. O papel do assessor de imprensa. Atendimento à imprensa. **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

**2.9 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 407: ANALISTA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA):** **Conceitos:** 1 Contratos administrativos. Conceito, peculiaridades e interpretação. Reequilíbrio econômico-financeiro. 2 Regime jurídico das concessões de serviço público. Parcerias Público-Privadas. 3 Permissão e Autorização. 4 Convênios e consórcios administrativos. 5 Regimes de parcerias. Organizações Sociais. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público. 6 Responsabilidade civil da Administração. Evolução doutrinária, aspectos relacionados ao Direito brasileiro, ação de indenização e ação regressiva. 7 Lei de Improbidade Administrativa. 8 Economia do Setor Público. 8.1 Evolução das funções do Governo 8.2 O papel do governo na economia. Redistribuição de renda, estabilização econômica e promoção do desenvolvimento. 8.3 Custos no âmbito do governo. 8.4 Políticas fiscal e monetária. 8.5 Relação entre comportamento do mercado de trabalho e nível de atividade. 8.6 Relação entre salários, inflação e desemprego. 9 Desenvolvimento brasileiro no pós-guerra. Plano de metas, o milagre brasileiro, o II PND, a crise da dívida externa, os planos de estabilização e a economia brasileira contemporânea. 10 Regulação. Teoria econômica da regulação, teoria da captura, teoria do agente-principal e condicionamentos políticos da regulação. 11 Políticas Públicas. 11.1. Análise de políticas públicas. 11.2 Modelos de tomada de decisão em política pública: incremental, racional e suas variantes. 11.4 Análise das estratégias e dos resultados das políticas públicas. 11.5 Formulação e implementação de políticas públicas. 11.6 Políticas públicas distributivas, regulatórias e redistributivas. 11.7 Políticas Públicas e suas fases: formação da agenda, formulação, implementação, monitoramento e avaliação. 11.8 Controle Social Gestão Pública. 12 Desenvolvimento institucional. 12.1 Perspectivas da mudança organizacional. 12.2 Instrumentos gerenciais contemporâneos. Avaliação de desempenho e resultados, sistemas de incentivo e responsabilização, flexibilidade organizacional, trabalho em equipe e mecanismos de rede. 12.3 Coordenação Executiva. Problemas da articulação versus a fragmentação de ações governamentais. 12.4 Formas de gestão de serviços públicos. Supervisão e contratualização de resultados, parcerias estado e sociedade, horizontalização, pluralismo institucional e redes inter-organizacionais. 12.5 Aplicação de tecnologias de informação e comunicação à gestão pública. Sistemas informatizados de gestão de processos e pessoas. 12.6 Processos participativos de gestão pública. Orçamento participativo, parceria entre governo e sociedade, ouvidorias, governança interna e externa. **Noções de Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). 8 Legislação específica: Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

### **3 CARGO 500: FISCAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **3.1 CONHECIMENTOS BÁSICOS**

**3.1.2 LÍNGUA PORTUGUESA:** 1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. 2 Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. 3 Ortografia oficial. 4 Mecanismos de coesão textual. 4.1 Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual. 4.2 Emprego de tempos e modos verbais. 5 Estrutura morfosintática do período. 5.1 Emprego das classes de palavras. 5.2 Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. 5.3 Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. 5.4 Emprego dos sinais de pontuação. 5.5 Concordância verbal e nominal. 5.6 Regência verbal e nominal. 5.7 Emprego do sinal indicativo de crase. 5.8 Colocação dos pronomes átonos. 6 Reescrita de frases e parágrafos do texto. 6.1 Significação das palavras. 6.2 Substituição de palavras ou de trechos de texto. 6.3 Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. 6.4 Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. 7 Adequação da linguagem ao tipo de documento. 7.1 Adequação do formato do texto ao gênero.



**3.1.2 ATUALIDADES:** 1 Domínio de tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como desenvolvimento sustentável, ecologia, tecnologia, energia, política, economia, sociedade, práticas de cidadania, educação, defesa dos direitos do consumidor, artes e literatura, com suas vinculações históricas. 2 Atualidades e contextos históricos, geográficos, sociais, políticos, econômicos e culturais referentes ao Distrito Federal. 2.1 Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE).

**3.1.3 NOÇÕES DE INFORMÁTICA E DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI:** 1 Noções de internet, intranet e redes de computadores. 2 Noções do Sistema SEI: conceitos básicos dos modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática. 3 Conceitos básicos dos modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações utilizando-se a suíte de produtividade Microsoft Office 2010 ou superior. 4 Conceitos e modos de utilização de sistemas operacionais Windows 7 e 10. 5 Noções básicas de ferramentas e aplicativos de navegação (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer e Edge) e correio eletrônico (Notes SmartCloud e Verse). 6 Noções de computação na nuvem (cloud computing). 7 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas em ambientes compartilhados. 8 Noções básicas de segurança da informação e proteção de sistemas informatizados. 9 Decreto Distrital nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).

**3.1.4 NOÇÕES DE MATEMÁTICA FINANCEIRA E RACIOCÍNIO LÓGICO:** **1 Noções de matemática financeira:** 1.1 Conceitos básicos: razões e proporções, divisão proporcional, regras de três simples e compostas, percentagens. 1.2 Juros simples e compostos: capitalização e descontos. 1.3 Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. 1.4 Rendas uniformes e variáveis. 1.5 Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. **2 Noções de raciocínio lógico:** 2.1 Estruturas lógicas. 2.2 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). 2.3 Lógica sentencial (ou proposicional). 2.3.1 Proposições simples e compostas. 2.3.2 Tabelas-verdade. 2.3.3 Equivalências. 2.3.4 Leis de De Morgan. 2.3.5 Diagramas lógicos. 2.4 Lógica de primeira ordem. 2.5 Princípios de contagem e probabilidade. 2.6 Operações com conjuntos. 2.7 Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.

**3.1.5 NOÇÕES DE MICROECONOMIA.** 1.1 Teoria do consumidor, demanda individual e demanda de mercado. 1.2 Elasticidades, preço, renda e substituição. 1.3 Teoria da firma: função de produção; produtividade média e marginal; lei dos rendimentos decrescentes e dos rendimentos de escala; custos de produção no curto e no longo prazo; e custos totais, médios, marginais, fixos e variáveis. 1.4 Estruturas de mercado e maximização de lucros. 1.5 Monopólio. 1.6 Ponto de fechamento da firma no curto e no longo prazo. 1.7 Elasticidade da oferta.

**3.2 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (CARGO 500: FISCAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR):** **Direito do Consumidor:** 1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço. 2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas. 3 Política Nacional das Relações de Consumo. 4 Proteção à saúde e à segurança. 5 Desconsideração da pessoa jurídica. 6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores. 7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019). **8 Legislação específica:** **8.1 Decretos:** Decreto-Lei nº 2.848/1940 (institui o Código Penal – Título XI – Dos Crimes contra a Administração Pública). Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico). Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC). **8.2 Leis Federais:** Lei nº 7.347/1985 (Ação Civil Pública). Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências). Lei nº 8.137/1990 e suas alterações (Crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo). Lei nº 8.429/1992 e alterações (Improbidade Administrativa). Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.903/2006). Lei nº 12.291/2010 (Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor). Lei nº 12.933/2013 (Benefício Meia Entrada-regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.537/2015). **8.3. Legislação Distrital:** Lei nº 2.529/2000 (Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável). Lei nº 2.668/2001 (Dispõe sobre a criação do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal-Procon DF). Lei nº 6.259/2019 (Dispõe sobre a contagem do prazo para sanar vício de produtos de que trata o art. 18, § 1º, da Lei federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor). Lei nº 6.316/2019 (Dispõe sobre a obrigatoriedade do fornecimento ao consumidor de informações e documentos por parte de operadoras de plano ou seguro privado de assistência à saúde no caso de negativa de cobertura e dá outras providências). Lei nº 6.332/2019 (Institui normas protetivas do consumidor, com ampliação do direito à informação e formas de comunicação sobre programas de pontuação e cartão fidelidade sobre produtos adquiridos e serviços prestados presencialmente, possibilita o exercício deste direito sem sua apresentação, mediante simples informação do CPF, e dá outras providências). Lei nº 6.481/2020 (Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de telefone do serviço de atendimento ao consumidor – SAC em sítios eletrônicos). Lei nº 6.930/20210 (Veda às instituições financeiras, no Distrito Federal, ofertar e celebrar contrato de empréstimo financeiro e cartão de crédito consignado

com idosos, aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica). Decreto nº 41.381/2020 (Regulamenta a Lei Distrital n. 5.879/2017, que proíbe toda forma de publicidade e propaganda no interior das escolas de educação básica das redes pública e privada do Distrito Federal, e dá outras providências). **Noções de Direito Administrativo:** 1 Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios. 2 Organização administrativa da União: administração direta e indireta. 3 Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública. 4 Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder. 5 Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização). 6 Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. 7 Lei nº 14.133/2021. 7.1 Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle. **Noções de Direito Constitucional:** 1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 1.1 Princípios fundamentais. 2 Direitos e garantias fundamentais. 2.1 Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos. 3 Organização político-administrativa. 3.1 União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios. 4 Administração pública. 4.1 Disposições gerais, servidores públicos. 5 Poder Legislativo. 5.1 Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores. 6 Poder Executivo. 6.1 atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado. 7 Poder Judiciário. 7.1 Disposições gerais. 7.2 Órgãos do Poder Judiciário. 7.2.1 Competências. 7.3 Conselho Nacional de Justiça (CNJ). 7.3.1 Composição e competências. 8 Funções essenciais à justiça. 8.1 Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública. **Noções de Direito Civil:** 1 Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. 1.1 Vigência, aplicação, obrigatoriedade, interpretação e integração das leis. 1.2 Conflito das leis no tempo. 1.3 Eficácia das leis no espaço. 2 Pessoas naturais. 2.1 Conceito. 2.2 Início da pessoa natural. 2.3 Personalidade. 2.4 Capacidade. 2.5 Direitos da personalidade. 2.6 Domicílio. 3 Pessoas jurídicas. 3.1 Disposições Gerais. 3.2 Constituição. 3.3 Extinção. 3.4 Sociedades de fato. 3.5 Associações. 3.6 Fundações. 4 Bens imóveis, móveis e públicos. 5 Fato jurídico. **Noções de Direito Tributário:** 1 Sistema Tributário Nacional. 1.1 Princípios gerais. 1.2 Tributos de competência da União, dos Estados do Distrito Federal e dos Municípios. 1.3 Limitações do poder de tributar. 1.4 Imunidade tributária. 2 Tributo: espécies de tributos, conceitos e classificações. 3 Competência e capacidade tributária. 3.1 Exercício da competência tributária. 4 Obrigação tributária. 4.1 Obrigações principal e acessória. 5 Repartição de receitas tributárias. **Legislação:** 1 Lei Orgânica do Distrito Federal (Título I – Dos Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal. Título II – Da Organização do Distrito Federal. Título III – Da Organização dos Poderes. Título VI – Da Ordem Social e do meio ambiente.) 2 Lei Complementar nº 840/2011 e suas alterações (Título I – Das Disposições Preliminares. Título II – Dos Cargos Públicos e das Funções de Confiança. Título V – Dos Deveres. Título VI – Do Regime Disciplinar. Título VII – Dos Processos de Apuração de Infração Disciplinar.). 3. Decreto Distrital nº 37.297/2016 (Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo). 4 Lei nº 10.741/2003 (dispõe sobre o Estatuto do Idoso e da outras providências. Título I - Disposições Preliminares. Título II - Dos Direitos Fundamentais). 5 Lei nº 4.502/2010 (cria a carreira Atividades de Defesa do Consumidor do Distrito Federal no Quadro de Pessoal do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF). 6 Lei Federal nº 13.146/2015 e suas alterações (dispõe sobre o Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Título I – Disposições Preliminares. Capítulo II – Da igualdade e da não discriminação. Título II – Dos Direitos Fundamentais. Capítulo IV – Do Direito à Educação. Título III – Da acessibilidade. Capítulo I – Disposições gerais. Capítulo II – Do Acesso à informação e à comunicação. Livro II – Parte Especial – Título I – Do acesso à justiça. Capítulo I – Disposições gerais. Capítulo II - Do reconhecimento igual perante a lei.).