

AMOSTRA

Fundação de Previdência Complementar do
Servidor Público Federal do Poder Judiciário

FUNPRESP JUD



memoriza.ai



FALA, FUTURO APROVADO NO CONCURSO DA FUNPRESP JUD!

Seja muito bem - vindo!

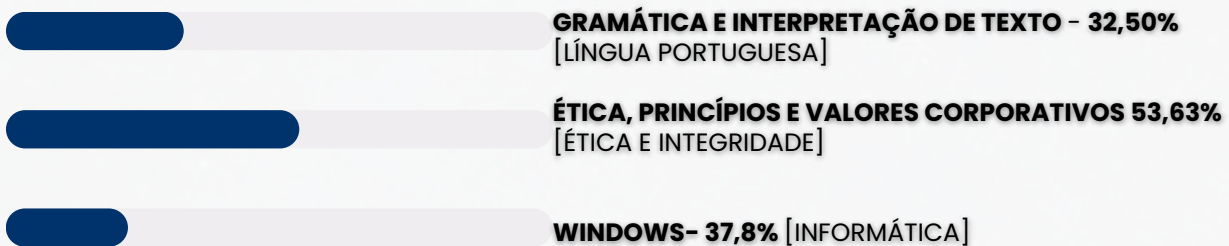
VOCÊ ACABA DE BAIXAR A AMOSTRA DO MEMORIZA.AÍ PARA ESTE CONCURSO.

O **Memoriza.aí** é um material que contém **dicas estratégicas** dos assuntos que certamente vão cair na sua prova!

Nossa equipe pedagógica realizou uma **análise** de **mais de 50000 questões** de **concursos anteriores** e identificou os **assuntos chave** que sempre se repetem nas últimas provas.

Por meio dessa **análise** das questões da **banca** e do **concurso** desenvolvemos um **material específico** com **dicas ilustradas** e **gatilhos emocionais** para melhorar sua memorização, de modo que você poderá focar exatamente nos assuntos que serão cobrados na sua prova.

Veja no gráfico abaixo uma breve demonstração dos **temas mais frequentes** das **provas** identificados pela nossa equipe pedagógica:



É como se a gente fizesse todo **trabalho duro** por você e te entregasse o que você precisa. Com isso, **você ganha muito tempo!**

Veja só o depoimento de um de nossos alunos que foi **APROVADO** recentemente no concurso:



Oiii! Boa tarde!

Ana Luiza



Pensei mto antes de vir aqui, mas sei que feedbacks são importantes, e eu não podia deixar de agradecer pelo material. Ano passado comprei o material da EBSE RH de vocês, e fui aprovada em segundo lugar, no HUNIFAP.

Foi o único material que estudei, e por ser de fácil linguagem e bem gráfico (eu sou muuuuito visual), deu mto bom pra mim!

Parabéns pelo trabalho!!



Caso tenha qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando seus questionamentos para o suporte:



contato@memorizaai.com.br

ou



[clique aqui](#) para acionar nosso time via **whatsapp**.

QUER SER O PRÓXIMO APROVADO?

[clique aqui e saiba como](#)

ENÃO PARA POR AÍ...

Você ainda terá acesso a bônus exclusivos - quer ver?

Além do material base para o seu estudo, você terá acesso a **4 bônus exclusivos** que vão **potencializar** o seu **progresso** nos **estudos**. Veja abaixo os bônus:



BÔNUS 1: DO ZERO À APROVAÇÃO

UM MATERIAL QUE ENSINA A ORGANIZAR SUA JORNADA DE ESTUDO, DO COMEÇO AO FIM, DESDE A DECISÃO DE QUAL CARGO ESCOLHER ATÉ COMO ORGANIZAR SEUS ESTUDOS, CRONOGRAMAS E ESCOLHER AS FERRAMENTAS DE ESTUDO QUE VOCÊ UTILIZARÁ.



BÔNUS 2: GESTÃO DO TEMPO

O CONTEÚDO SERÁ MINISTRADO POR PÚBLIO ALVES, APROVADO NO TJ-SP, E SERÁ DISPONIBILIZADO EM VÍDEO AULAS, JUNTAMENTE COM MATERIAL DE APOIO E UMA PLANILHA MODELO PARA AJUDAR NA ORGANIZAÇÃO DA SUA ROTINA, AUMENTANDO EM ATÉ 10 VEZES A SUA PRODUTIVIDADE NOS ESTUDOS.



BÔNUS 3: COMO HACKEAR O EDITAL

SE VOCÊ TEM DIFICULDADE EM ENCONTRAR AS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES E ANALISAR OS TÓPICOS MAIS COBRADOS DE UM EDITAL, APRENDERÁ TUDO ISSO NA PRÁTICA, DESVENDANDO TUDO O QUE PRECISA PARA EXTRAIR TODOS OS CÓDIGOS DE EDITAL.



BÔNUS 4: CRONOGRAMA 30 DIAS

ESTE CRONOGRAMA OFERECE UMA ESTRUTURA CLARA E PRÁTICA PARA OS 30 DIAS QUE ANTECEDEM SUA PROVA, PERMITINDO UMA ABORDAGEM ORGANIZADA E EFICIENTE DO ESTUDO. AO DIVIDIR O CONTEÚDO EM PARTES MANEJÁVEIS E DISTRIBUIR AS ATIVIDADES AO LONGO DO PERÍODO, VOCÊ PODERÁ FOCAR EM CADA TÓPICO COM MAIS PROFUNDIDADE E EVITAR A SOBRECARGA DE INFORMAÇÕES.

ESSES BÔNUS SÃO POR TEMPO LIMITADO!

[clique aqui para saber mais!](#)

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Abordamos **todas as disciplinas exigidas** do edital

NO MATERIAL COMPLETO VOCÊ TERÁ ACESSO AS DISCIPLINAS DE:

Analista – Administração, Governança e Planejamento

- Língua Portuguesa
- Ética e Integridade
- Tecnologia da Informação
- Previdência Complementar
- Administração
- Finanças
- Governança e Planejamento
- Legislação Específica

Analista – Segurança

- Língua Portuguesa
- Ética e Integridade
- Tecnologia da Informação
- Relações Humanas
- Atendimento
- Previdência Complementar

VEJA ABAIXO A AMOSTRA COM O FORMATO DO MATERIAL QUE VOCE PODE TER ACESSO PARA AUMENTAR SUA PONTUAÇÃO NESSA RETA FINAL!

→ clique aqui para conhecer o material completo

CONHECIMENTOS GERAIS AMBOS OS CARGOS

DICA

PLURAL DOS SUBSTANTIVOS COMPOSTOS

O plural dos substantivos compostos é feito mediante duas situações. Uma delas se refere à forma como ele é escrito.



Se o substantivo composto for **escrito sem hífen**, o plural é feito tal como os **substantivos simples**, muitas vezes acrescentando o **"s" no final**.

- **Exemplos:** claraboia(s), ferrovia(s), passatempo(s).

A outra situação que deve ser observada é como o **substantivo que escrito com hífen é formado** (por verbo + substantivo, por palavras unidas por **preposição**, por **palavras repetidas**, entre outros).

Nesses casos, algumas **regras** devem ser **observadas**.

REGRAS DOS SUBSTANTIVOS COMPOSTOS COM HÍFEN

1 SUBSTANTIVO + SUBSTANTIVO QUE ESPECIFICA O PRIMEIRO

Apenas o **primeiro elemento** passa para o plural ou os **dois elementos** passam para o plural. Exemplos:

- caneta-tinteiro (canetas-tinteiro ou canetas-tinteiro)
- salário-família (salários-família ou salários-famílias)
- banana-prata (bananas-prata ou bananas-pratas)

2 PALAVRAS UNIDAS POR PREPOSIÇÃO

Apenas o **primeiro elemento** passa para o plural. Exemplos:

- estrela-do-mar (estrelas-do-mar)
- mula-sem-cabeça (mulas-sem-cabeça)
- peroba-do-campo (perobas-do-campo)

3 VERBO OU ADVÉRBIO + SUBSTANTIVO OU ADJETIVO

Apenas o **segundo elemento** passa para o plural. Exemplos:

- abaixo-assinado (abaixo-assinados)
- beija-flor (beija-flores)
- sempre-viva (sempre-vivas)

4 PALAVRAS REPETIDAS OU ONOMATOPEIAS

Apenas o **segundo elemento** passa para o plural. Exemplos:

- pingue-pongue (pingue-pongues)
- teco-teco (teco-tecos)
- tique-taque (tique-taques)

5 PALAVRA VARIÁVEL + PALAVRA VARIÁVEL

Os **dois elementos** passam para o plural. Lembrando que são **palavras variáveis substantivos, verbos, adjetivos, pronomes, artigos e numerais**. Exemplos:

- cota-parte (cotas-partes)
- mão-boba (mãos-bobas)
- segunda-feira (segundas-feiras)

DICA

COLOCAÇÃO PRONOMINAL III



Quando o verbo inicia a oração ou está no imperativo afirmativo, o pronome oblíquo deve vir depois dele.

ÊNCLISE

A ênclise ocorre quando o pronome oblíquo fica ao final do verbo, ligando-se a ele com hífen. A ênclise acontece quando não há justificativa nem para a próclise, nem para a mesóclise. Portanto, nas seguintes condições:

- ✓ Não houver palavras atraindo o pronome para antes do verbo; e
- ✓ O verbo não estiver conjugado no tempo futuro do modo indicativo.

Veja o seguinte caso:

Apresentou-se ao novo chefe.

Nessa frase, não há palavras atrativas antes do verbo, que também não está conjugado no tempo futuro do modo indicativo. Por isso, o uso de ênclise é aceito.

→ EXEMPLOS DE ÊNCLISE

- **Preparávamo-nos** para a viagem quando choveu.
- **Expresse-se** sem medo na reunião.
- É fundamental **organizarmo-nos** antes de o evento começar.
- A equipe **dedica-se** sempre ao trabalho com entusiasmo.
- Minha irmã **formou-se** em medicina no ano passado.

→ Ênclise em locuções verbais

O pronome pode aparecer após o primeiro verbo (verbo auxiliar) ou após o segundo verbo (verbo principal).

Verbo auxiliar + pronome oblíquo + verbo principal
Devem-nos informar sobre o resultado em breve.

Verbo auxiliar + verbo principal + pronome oblíquo
Devem informar-nos sobre o resultado em breve.

DICA

FIGURAS DE LINGUAGEM V



ANTÍTESE

o que é isso?



A antítese é uma figura de linguagem que envolve a apresentação de dois termos ou ideias opostas ou contrastantes em uma mesma frase ou expressão, geralmente com o objetivo de enfatizar a diferença entre eles.



A antítese é frequentemente usada para criar impacto, destacar contradições ou criar um efeito poético. Ela ajuda a chamar a atenção do leitor para a dualidade ou contraposição de conceitos, tornando o discurso mais expressivo e persuasivo.

Exemplos de antítese:

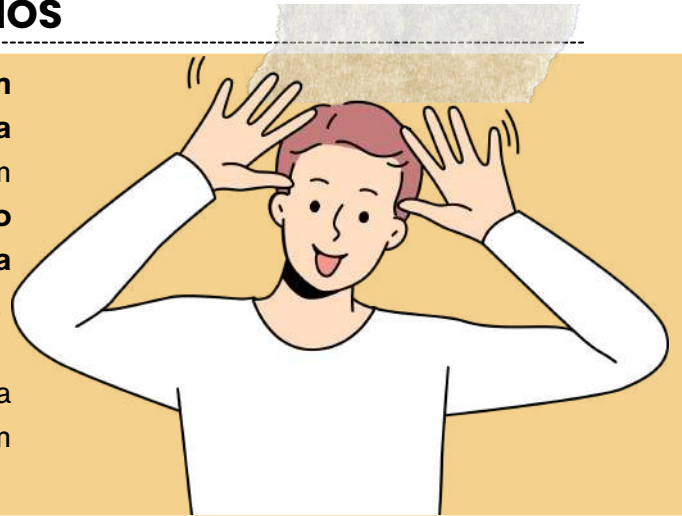
- "O bem e o mal."
- "A liberdade da prisão."
- "A beleza da juventude e a sabedoria da idade."
- "A luz do dia e a escuridão da noite."
- "Ele é meu inimigo mais próximo."

DICA

HIPÔNIMOS

Hipônimos são **palavras que têm um relacionamento de inclusão ou hierarquia com outras palavras**. Isso significa que um hipônimo é **uma palavra cujo significado está contido no significado de outra palavra mais geral**, chamada de hiperônimo.

Em outras palavras, um hipônimo é uma subcategoria ou subconjunto de um hiperônimo.



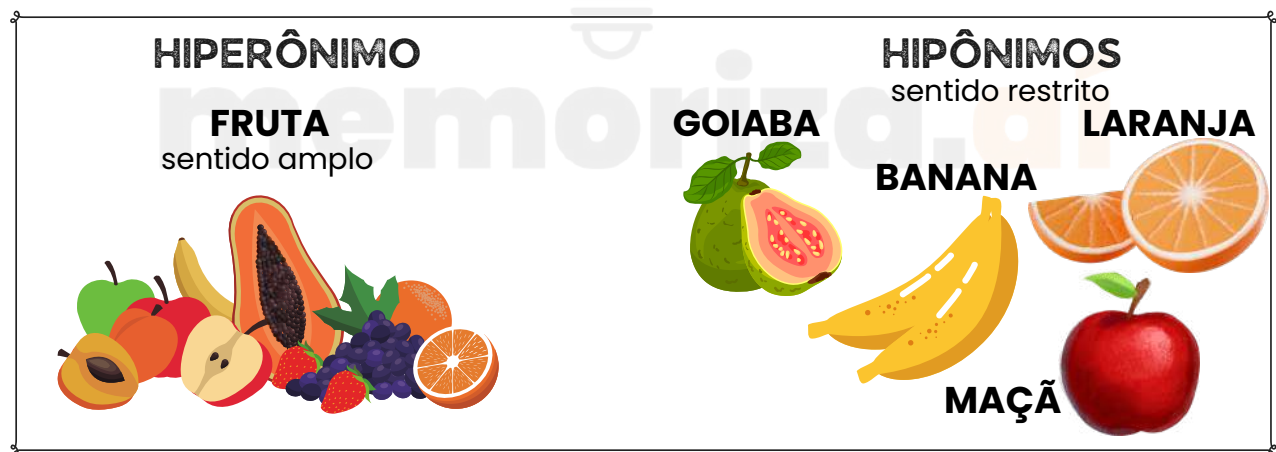
alguns exemplos:



Hiperônimo: Animal - Hipônimos: Cachorro, Gato, Cavalo, Pássaro;



Neste exemplo, **"animal"** é o **hiperônimo** que abrange diversas categorias de animais, e **"cachorro"**, **"gato"**, **"cavalo"** e **"pássaro"** são **hipônimos** que representam subcategorias específicas de animais.



Os hipônimos são uma maneira de organizar e classificar palavras com base em seus relacionamentos semânticos e podem ser úteis para entender como as palavras estão relacionadas e como se encaixam em categorias mais amplas.

DICA

CONCORDÂNCIA VERBAL XIV

CONCORDÂNCIA COM SUJEITO COMPOSTO POR DIFERENTES PESSOAS GRAMATICAIS



A concordância com sujeito composto depende das pessoas gramaticais presentes (1ª, 2ª e 3ª) e segue uma **hierarquia de prevalência**.



SUJEITO COMPOSTO – MESMA PESSOA GRAMATICAL

Quando o sujeito composto tem **vários núcleos**, mas **todos na mesma pessoa gramatical**, o verbo **concorda com essa pessoa**.

- **Exemplo:** *Maria, João e Pedro estão felizes.* (todos na 3ª pessoa → verbo no plural).

SUJEITO COMPOSTO – PESSOAS DIFERENTES (HIERARQUIA)

Quando o sujeito reúne pessoas de **diferentes pessoas gramaticais**, aplica-se a hierarquia:

1ª pessoa prevalece sobre todas

- **Exemplo:** *Eu e eles precisamos resolver isso.* (vira "nós").

2ª pessoa prevalece sobre 3ª pessoa

- **Exemplo:** *Tu e eles precisais resolver isso.* (português formal → "vós").
- **Uso atual no Brasil:** *Você e eles precisam resolver isso.*

3ª pessoa só se mantém se não houver 1ª nem 2ª.

- **Exemplo:** *João e Maria viajaram cedo.*



Aviso

Em alguns contextos, pode-se usar o **"se"** apassivador para evitar a **oscilação entre pessoas diferentes**.

- **Exemplo:** *Precisa-se de mim, de você e dele para resolver o problema.*

- **Mesma pessoa gramatical** → verbo concorda com ela no plural.
- **Pessoas diferentes** → segue a hierarquia: 1ª > 2ª > 3ª.
- O **"se"** pode ser usado para neutralizar a escolha.

DICA

PONTO E VÍRGULA (;) I



O **ponto-e-vírgula** não teria a menor chance com a Rochelle; **ninguém sabe como empregá-lo!** 🤪

e então, como utilizamos?

SEPARAR ITENS EM UMA LISTA

O ponto e vírgula pode ser usado para **separar itens em uma lista quando esses itens já contêm vírgulas internas**. Isso ajuda a evitar a confusão entre as vírgulas usadas dentro dos itens da lista e as vírgulas que separam os próprios itens.

Por exemplo:

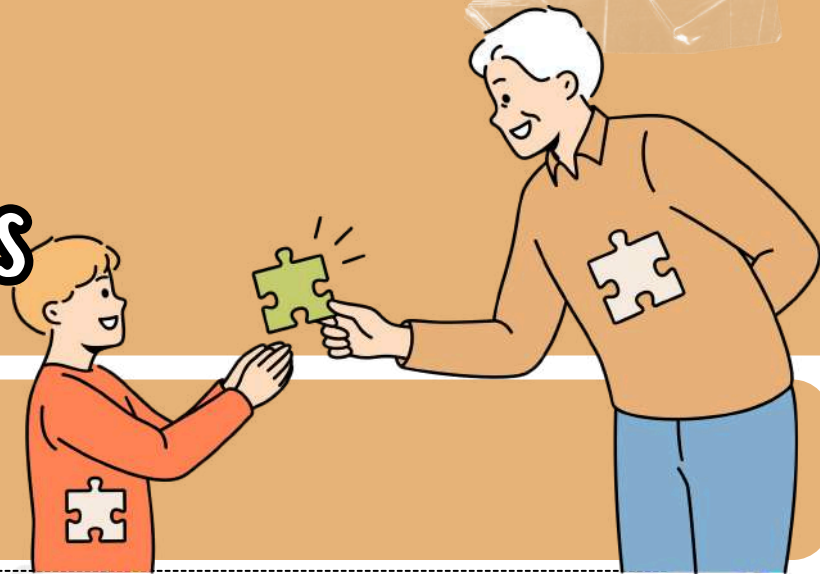
Na reunião, discutimos a agenda, que incluiu os seguintes tópicos: orçamento, planejamento estratégico; metas de vendas, marketing; e contratações.

faça anotações aqui!

DICA

PRINCÍPIOS E VALORES ÉTICOS NO SERVIÇO PÚBLICO I

ÉTICA, MORAL,
VALORES, VIRTUDES

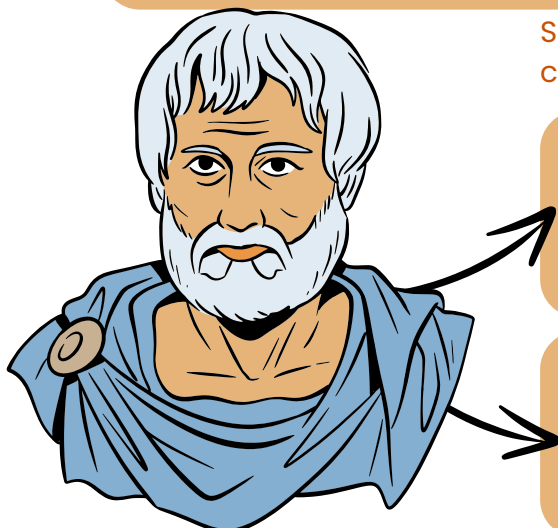


→ A ética tem origem na palavra grega "ethos", que se refere ao **modo de ser e ao caráter**. Posteriormente, os romanos traduziram "ethos" para "mos", significando **costume e comportamento**, associado à **moral**.

→ Dessa forma, a ética passou a ser vista como algo diretamente ligado ao **costume e inseparável da moralidade**. A ética é considerada uma disciplina filosófica que se preocupa com o comportamento moral humano, buscando esclarecer, explicar e definir uma realidade específica.

- Por outro lado, a moral consiste em **normas que guiam o comportamento individual das pessoas**, regulando as interações sociais.
- Os valores são os **padrões de conduta de cada indivíduo** e estão relacionados à subjetividade, ou seja, o que é ético para uma pessoa pode não ser para outra. Os valores são influenciados pela cultura em que o indivíduo está inserido.
- Já as virtudes estão associadas à **capacidade de tomada de decisão do indivíduo**. Com base nas virtudes que possui, a pessoa poderá ou não realizar decisões consideradas corretas e honestas.

Segundo Aristóteles, as **virtudes** podem ser categorizadas em **intelectuais** e **morais**:



Virtudes Intelectuais:

relacionam-se com a **aprendizagem ao longo da vida**. Indivíduos com maior nível de educação tendem a tomar decisões baseadas em virtudes intelectuais.

Virtudes Morais:

não estão associadas ao **estudo** ou **conhecimento adquirido**; estão mais ligadas aos hábitos cultivados ao longo da vida.

DICA

PRINCÍPIOS E VALORES ÉTICOS NO SERVIÇO PÚBLICO III

GESTÃO DA ÉTICA NAS EMPRESAS PÚBLICAS E PRIVADAS



- ➔ A ética desempenha um papel fundamental no nosso dia a dia, influenciando nossas interações sociais.
- ➔ Os seres humanos sempre recorrem a valores éticos ao realizar ações. Isso também se aplica às **relações no setor público**.

- O **princípio da moralidade**, presente na Constituição Federal, é a base de todos os **instrumentos normativos relacionados à ética no serviço público**. Vale ressaltar que a moralidade administrativa vai além da moralidade comum da sociedade, **abrangendo conceitos como boa-fé, probidade, honestidade e decoro**.
- A violação do princípio da moralidade pode **resultar na anulação do ato administrativo**, que é um verdadeiro controle de legalidade, não se limitando apenas à revogação com base no mérito administrativo.
- A **gestão da ética em empresas públicas está restrita ao que a lei permite (princípio da legalidade)**, enquanto nas empresas privadas é **baseada no que a lei não proíbe**. Apesar das diferenças na gestão da ética entre empresas públicas e privadas, é fundamental que ambas sigam os princípios éticos como base das relações organizacionais.
- Como citado no Código de Ética do Banco do Brasil: "**A ética não prejudica o lucro, ela traz confiança. A confiança é um dos maiores ativos do mercado**. Empresas transparentes e éticas atraem investidores e clientes. A ética promove um senso de pertencimento entre os funcionários. Investir em ética é investir no maior bem da empresa: a confiança em sua reputação."

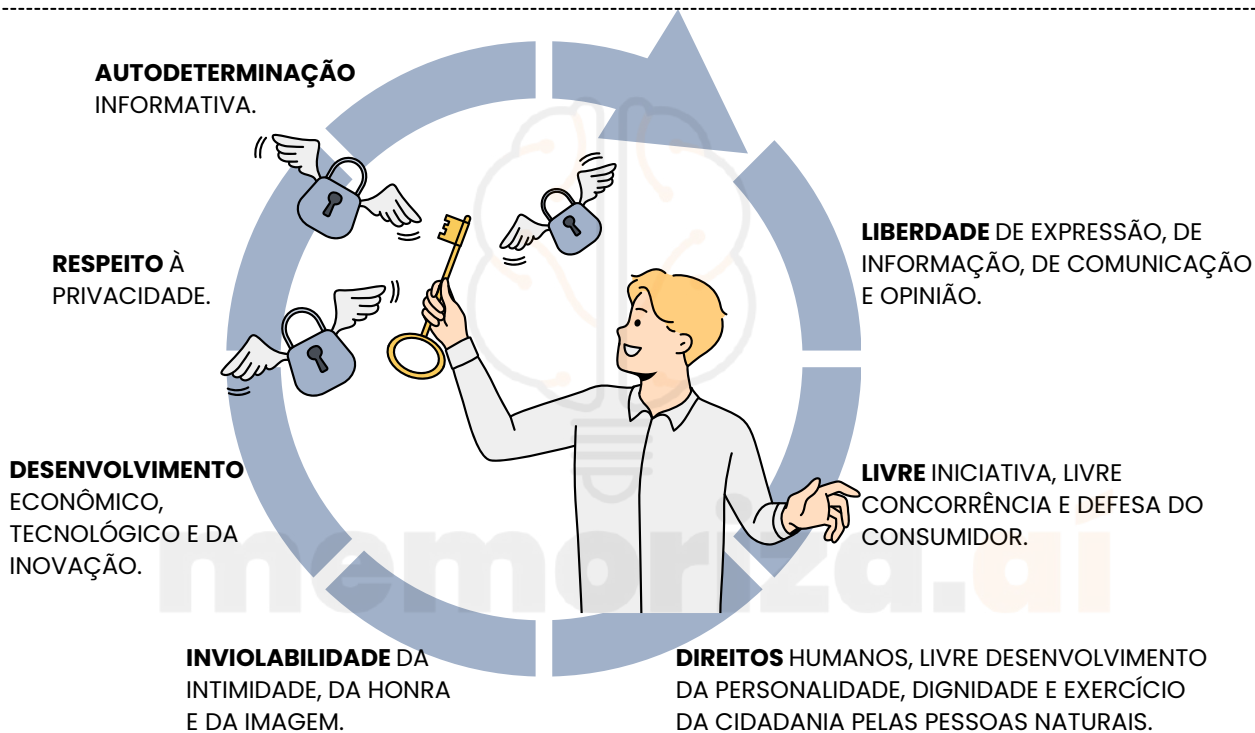
DICA

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES II



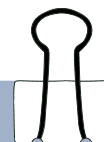
FUNDAMENTOS X PRINCÍPIOS I

A LGPD estabelece sete fundamentos que **fundamentam** e **orientam** os **princípios** e diretrizes da legislação. São eles:



Esses **fundamentos** fornecem uma **base sólida** para a compreensão dos **princípios** e **diretrizes** estabelecidos pela LGPD, orientando o tratamento **responsável** e **ético** dos dados pessoais no Brasil.

- **Respeito à privacidade:** proteger os dados pessoais de invasões.
- **Autodeterminação informativa:** direito de controlar informações pessoais.
- **Liberdade de expressão:** conciliar proteção de dados com liberdade de expressão.
- **Inviolabilidade da intimidade:** proteger dados ligados à intimidade.
- **Desenvolvimento econômico:** tratamento de dados para progresso.
- **Livre iniciativa e concorrência:** promover ambiente de negócios saudável.
- **Direitos humanos:** respeitar direitos humanos no tratamento de dados pessoais.



DICA

DA SEGURANÇA E DO SIGILO DE DADOS III

SANÇÕES NA LGPD



Conforme disposto no Artigo 52, a aplicação dessas sanções é **discricionária**, levando-se em consideração a **gravidade da infração**, e é realizada pela **agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**.

As **sanções previstas** são as seguintes:

- Advertência.
- Multa simples, que pode chegar a até **2% do faturamento da empresa**, limitada a R\$50.000.000,00 por infração.
- Multa diária, também **limitada** a R\$50.000.000,00.
- **Publicitação** da infração.
- **Bloqueio** dos **dados pessoais**.
- **Eliminação** dos dados pessoais.

X - **Suspensão parcial** do funcionamento do banco de dados por 6 meses.

XI - **Suspensão do tratamento de dados pessoais** por 6 meses.

XII - **Proibição parcial ou total** de efetuar tratamento dos dados.

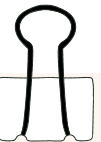
AS SANÇÕES SERÃO IMPOSTAS APÓS UM **PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO** QUE PERMITA A OPORTUNIDADE DE AMPLA DEFESA, DE MANEIRA GRADUAL, ISOLADA OU CUMULATIVAMENTE.

§ 6º As sanções previstas nos incisos X, XI e XII do caput deste artigo serão aplicadas:

- I. Somente após ao menos uma das sanções mencionadas nos incisos II, III, IV, V e VI do caput deste artigo ter sido **imposta** para o **mesmo caso concreto**;
- II. Em caso de **controladores submetidos a outros órgãos e entidades com competências sancionatórias**, sendo necessária a audição desses órgãos.

§ 7º Os vazamentos individuais ou acessos **não autorizados** mencionados no caput do art. 46 desta Lei podem ser **objeto de conciliação direta entre o controlador e o titular dos dados**.

CASO **NÃO HAJA ACORDO**, O CONTROLADOR ESTARÁ **SUJEITO À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES** DESCRITAS NESTE ARTIGO.





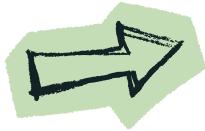
DICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS

ARQUIVOS



PRINCIPAIS TIPOS DE ARQUIVOS E EXTENSÕES



Categoria	Descrição	Extensões
Texto e Documentos	Arquivos de escrita e edição	.txt .docx .odt .pdf
Planilhas e Dados	Dados numéricos e tabelas	.xls .xlsx .csv
Imagens	Fotos e gráficos	.jpg .png .gif .bmp
Áudio	Sons e músicas	.mp3 .wav .aac
Programas e Executáveis	Filmes e gravações	.exe .msi .bat
Compactados	Agrupamento de arquivos	.zip .rar .7z

Dica prática:

Para exibir extensões ocultas no Windows →

Explorador de Arquivos → Exibir → Mostrar → Extensões de nomes de arquivos.

Exemplo prático



Você recebe um arquivo chamado "musica.mp3".



Pela extensão .mp3, o Windows sabe que é um **arquivo de áudio** e o abre automaticamente com o **reprodutor de mídia**.



Se fosse "musica.txt", seria aberto no Bloco de Notas.

Exemplo prático

Você baixa um arquivo chamado "planilha" (sem extensão).

O ícone é uma **folha em branco**, e ao clicar, o Windows pergunta com qual programa abrir.

Se você renomear para "planilha.xls", o ícone muda automaticamente e o arquivo passa a abrir no leitor de planilha(excel).

XLS



ERROR

DICA NAVEGADORES



PRINCIPAIS NAVEGADORES

Um navegador web (ou web browser) é um software que permite **acessar, visualizar e interagir** com **informações da internet**.

Ele funciona como uma **ponte entre o usuário e a web**, interpretando os **códigos** (HTML, CSS, JavaScript) e transformando-os em **páginas visuais e interativas**.

FUNÇÃO PRINCIPAL

- Interpretar códigos de páginas (HTML, CSS, JS).
- Exibir sites, imagens, vídeos e outros conteúdos.
- Permitir navegação entre páginas por meio de links (hiperlinks).
- Oferecer recursos como favoritos, histórico, abas e segurança.

O navegador atua como interface gráfica da internet – sem ele, o usuário não conseguiria acessar a Web.



COMO FUNCIONA A NAVEGAÇÃO

- O usuário digita um endereço (URL).
- O navegador envia uma requisição ao servidor do site.
- O servidor responde com os arquivos da página (HTML, CSS, JS).
- O navegador renderiza esses códigos → exibe o conteúdo visual.

Assim, tudo o que vemos – texto, imagem ou vídeo – é resultado dessa tradução automática feita pelo navegador.



Google Chrome
Rápido, seguro e com sincronização via conta Google.



Mozilla Firefox
Código aberto e foco em privacidade.



Microsoft Edge
Baseado no Chromium, integrado ao Windows.



Safari
Otimizado para dispositivos iOS e macOS



Opera
Leve, com VPN gratuita e modo economia de dados.

DICA
CORREIO ELETRÔNICO III



**PROTOSCOLOS
DE E-MAIL I**

DIVERSOS PROTOSCOLOS DE E-MAIL SÃO UTILIZADOS PARA ENVIAR, RECEBER E GERENCIAR MENSAGENS ELETRÔNICAS.

vamos conhecer os mais cobrados nas provas?



SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

É o protocolo fundamental para o envio de e-mails.

- Uso: Usado para enviar e-mails de um cliente de e-mail ou servidor para um servidor de e-mail de destino.
- Função: Responsável por encaminhar mensagens para o servidor de destino.



POP3 (Post Office Protocol version 3)

É adequado para configurações onde você deseja baixar e armazenar e-mails localmente.

- Uso: Protocolo de recebimento de e-mail que permite que os usuários baixem mensagens do servidor de e-mail para seus clientes de e-mail.
- Função: As mensagens são geralmente baixadas e armazenadas localmente, e podem ser removidas do servidor, a menos que configurado de outra forma.



IMAP (Internet Message Access Protocol)

É ideal para cenários em que você deseja acessar seus e-mails de diferentes dispositivos sem perder a sincronização.

- Uso: Também é um protocolo de recebimento de e-mail, mas com uma abordagem diferente do POP3.
- Função: As mensagens permanecem no servidor e são sincronizadas com o cliente de e-mail, permitindo que os usuários gerenciem suas mensagens de várias plataformas.

DICA MALWARES III



VÍRUS



Um vírus é um tipo de **malware** que **gruda em um programa** ou **arquivo hospedeiro** e só age quando esse **arquivo é executado**.

Como ele se espalha?
O objetivo principal do vírus é se **replicar** — ou seja, **criar cópias de si mesmo para infectar outros arquivos** e, assim, alcançar mais computadores.

Mas existe um detalhe importante:

Ele **não se espalha sozinho**.

Depende sempre da **execução do arquivo ou programa** onde está escondido.

O que um vírus pode fazer no sistema?
Depois de **ativado**, ele pode causar vários problemas, como:

- Mostrar mensagens indesejadas
- Deixar o sistema lento
- Apagar arquivos
- Danificar dados importantes
- Causar falhas graves no computador

COMPOSIÇÃO DO VÍRUS

INFECÇÃO	ATIVAÇÃO	CARGA ÚTIL
porta de entrada que o vírus utiliza para entrar em um sistema e começar a sua disseminação	evento ou condição específica que ativa a carga útil de um malware, vírus ou outro tipo de código malicioso.	ações específicas que ele executa uma vez que foi ativado, seja por meio da execução do programa hospedeiro ou através do acionamento de um gatilho.



DICA

ORDEM SOCIAL

ORGANIZAÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

A previdência social será organizada sob o **Regime Geral de Previdência Social (RGPS)**, de caráter **contributivo** e de **filiação obrigatória**, garantindo equilíbrio financeiro e atuarial.

Atenderá aos seguintes **eventos e situações**:



PROTEÇÃO ESPECIAL PARA **GESTANTES E MÃES**



DESEMPREGO INVOLUNTÁRIO



COBERTURA DE **INCAPACIDADE E IDADE AVANÇADA**



SALÁRIO-FAMÍLIA E AUXÍLIO-RECLUSÃO PARA DEPENDENTES DE SEGURADOS DE **BAIXA RENDA**



PENSÃO PARA **CÔNJUGE, COMPANHEIRO E DEPENDENTES** EM CASO DE **MORTE** DO SEGURADO

É **proibida** a **adoção** de **requisitos** ou **critérios diferenciados** para concessão de **benefícios**, exceto:

- Para segurados com **deficiência**, avaliados por equipe multiprofissional e interdisciplinar.
- Para **atividades expostas** a agentes **prejudiciais à saúde**, vedada a **caracterização** por categoria **profissional** ou **ocupação**.

NENHUM BENEFÍCIO SUBSTITUTIVO DO SALÁRIO DE CONTRIBUIÇÃO TERÁ **VALOR MENSAL INFERIOR AO SALÁRIO MÍNIMO**.

- Os salários de contribuição usados no cálculo do benefício serão devidamente **atualizados** conforme a lei.
- Os benefícios serão **reajustados** para preservar seu **valor real** conforme critérios definidos em lei.

É **PROIBIDA** A FILIAÇÃO AO RGPS COMO **SEGURADO FACULTATIVO** PARA QUEM JÁ PARTICIPA DE REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA.





DICA
ORDEM SOCIAL

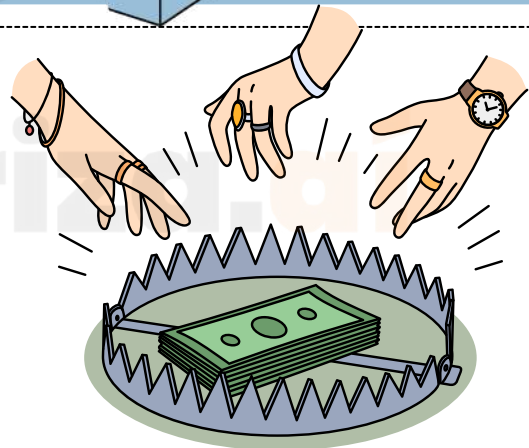
REGIME DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

→ O regime de previdência privada é **complementar ao RGPS, facultativo**, baseado na constituição de **reservas garantidoras do benefício contratado** e regulado por lei complementar.

- A lei complementar garantirá aos participantes de planos de previdência privada **acesso** às **informações** sobre a gestão dos seus planos.
- **Contribuições** do empregador, **benefícios** e **condições contratuais** previstas **não integram** o **contrato de trabalho** dos participantes, exceto benefícios concedidos.



É **PROIBIDO** O **APORTE DE RECURSOS** A ENTIDADES DE PREVIDÊNCIA PRIVADA POR **ENTES PÚBLICOS, SALVO** COMO **PATROCINADORES**, COM CONTRIBUIÇÃO NORMAL **NÃO EXCEDENDO** A DO **SEGURADO**.



LEI COMPLEMENTAR REGULARÁ A **RELAÇÃO** ENTRE **ENTES PÚBLICOS PATROCINADORES** DE PLANOS DE PREVIDÊNCIA E AS ENTIDADES DE **PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**.

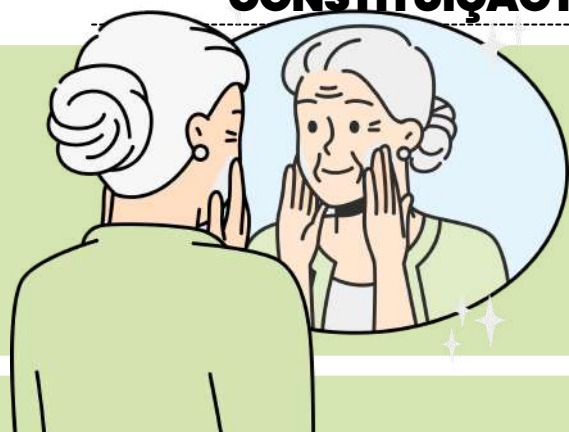
- A lei complementar também se aplicará a **empresas privadas concessionárias** ou **permissionárias** de **serviços públicos**, como patrocinadoras de planos de previdência complementar.
- Lei complementar estabelecerá **requisitos** para a **designação de membros** das **diretorias** das **entidades fechadas** de previdência complementar patrocinadas por entes públicos e disciplinará a participação dos beneficiários em colegiados e instâncias de decisão.



DICA

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 (ART. 201 E 202)

PREVIDÊNCIA SOCIAL
- ART. 201 CF/88



A previdência social no Brasil é **estruturada sob o Regime Geral de Previdência Social (RGPS)**, de **caráter contributivo e obrigatório**, garantindo **equilíbrio financeiro e atuarial**.

Ela existe para **proteger os trabalhadores** e seus **dependentes** em diversas situações da vida.

O que a **Previdência Social** cobre:

Proteção ao **desemprego involuntário**.

Pensão por morte para **cônjuge, companheiro(a) ou dependentes**.



Incapacidade temporária ou permanente para o trabalho e idade avançada.

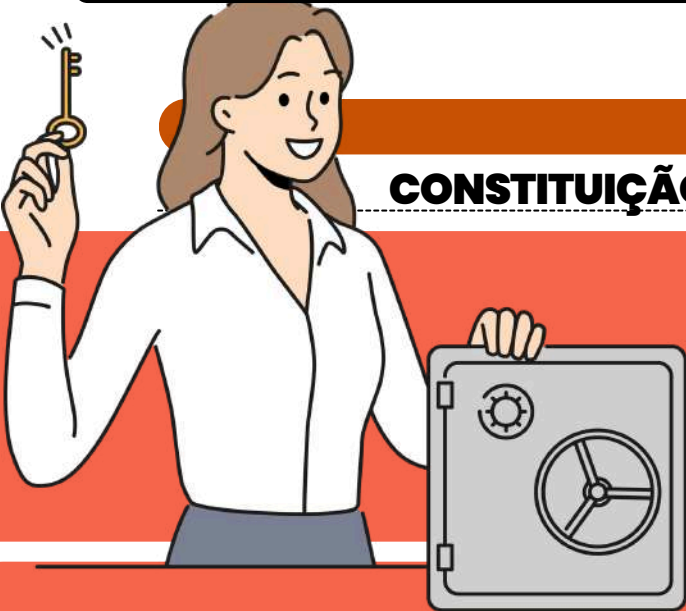


Proteção à **maternidade**, especialmente à gestante.

Salário-família e auxílio-reclusão (somente para regime fechado) para dependentes de segurados de baixa renda

REGRAS DE BENEFÍCIOS

- Nenhum benefício pode ser **menor que o salário-mínimo**.
- Todos os **salários de contribuição** usados no cálculo do benefício são **atualizados**.
- **Reajuste dos benefícios** para manter o valor real.
- Não é possível se **filiar ao RGPS** como **segurado facultativo** se a pessoa **já participa de regime próprio**.
- **Aposentados e pensionistas** recebem **13º salário** (gratificação natalina).
- A **EC 103/2019 proibiu a acumulação integral de benefícios** (ex.: pensão por morte + aposentadoria).



DICA

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 (ART. 201 E 202)

PREVIDÊNCIA PRIVADA
- ART. 202 CF/88

→ O **regime de previdência privada** tem **caráter complementar** ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Ele **não substitui o RGPS**, mas serve como um **reforço financeiro opcional** para a aposentadoria ou outros benefícios contratados.

- **CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS:**
- **Facultativo** → ninguém é obrigado a aderir.
 - **Autônomo** → não depende do RGPS, é independente.
 - **Baseado em reservas** → os benefícios são garantidos pelas reservas acumuladas com as contribuições.
 - **Regulado por lei complementar** → normas específicas definem como funciona.

A lei garante **pleno acesso às informações** sobre a **gestão dos planos**.

O PARTICIPANTE TEM DIREITO DE SABER:



Como os recursos estão sendo **aplicados**.

O **desempenho** do plano.

As **regras de cálculo** dos benefícios.

NATUREZA CONTRATUAL

As contribuições do empregador e os benefícios não integram o contrato de trabalho.

- Isso significa que:
 - Não geram **direitos trabalhistas**.
 - Não fazem **parte da remuneração** para **cálculos de férias ou 13º**.

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

ANAISTA – ADMINISTRAÇÃO, GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO

DICA

LEI N. 14.133/2021 – LICITAÇÕES PÚBLICAS



DISPENSA DE LICITAÇÃO

A dispensa ocorre quando a lei permite não realizar licitação, mesmo havendo possibilidade de competição.

A Lei nº 14.133/2021 estabelece os casos em que a licitação é dispensável

Pequenos valores

- Até R\$ 100.000,00 → obras, serviços de engenharia e manutenção de veículos
- Até R\$ 50.000,00 → outros serviços e compras

Licitação anterior sem sucesso (até 1 ano)

- Sem interessados ou propostas inválidas.
- Propostas muito acima do mercado.

Casos específicos:

- Peças para manutenção durante garantia
- Acordo internacional com condições vantajosas
- Pesquisa e desenvolvimento (até R\$ 300.000 em obras/serviços)
- Transferência/licenciamento de tecnologia
- Gêneros perecíveis (hortifrúti, pães etc.)
- Alta complexidade tecnológica e defesa nacional
- Padronização das Forças Armadas
- Operações de paz no exterior
- Abastecimento de tropas em trânsito
- Reciclagem por cooperativas de baixa renda
- Obras de arte e objetos históricos
- Serviços sigilosos de investigação
- Medicamentos para doenças raras

Situações estratégicas e emergenciais:

- Cumprir objetivos da Lei de Inovação (Lei 10.973/2004)
- Segurança nacional
- Guerra, estado de defesa/sítio, intervenção federal



EMERGÊNCIA OU CALAMIDADE PÚBLICA
(PRAZO MÁX. 1 ANO, SEM PRORROGAÇÃO)





DICA

LEI N. 14.133/2021 – LICITAÇÕES PÚBLICAS



DISPENSA DE LICITAÇÃO

A dispensa ocorre quando a lei permite não realizar licitação, mesmo havendo possibilidade de competição.

A Lei nº 14.133/2021 estabelece os casos em que a licitação é dispensável

Contratações internas e institucionais:

- Compra de bens/serviços de órgãos públicos criados para esse fim
- Intervenção no domínio econômico
- Contrato de programa com ente federativo
- Transferência de tecnologia para produtos estratégicos do SUS
- Profissional técnico para comissão avaliadora
- Associação sem fins lucrativos de pessoas com deficiência
- Instituição brasileira sem fins lucrativos para ensino, pesquisa e inovação
- Fundação que produz insumos estratégicos para saúde
- Entidade sem fins lucrativos para cisternas e acesso à água
- Entidade sem fins lucrativos para Cozinha Solidária

DETALHES IMPORTANTES

- **Valores** → somatório anual por unidade gestora e por objeto semelhante.
- **Consórcios públicos/agências executivas** → limites dobrados.

http://



Preferência: publicar aviso no site oficial por mín. 3 dias úteis para receber propostas.

Preferência: pagamento via cartão de pagamento (extrato no PNCP).



OBRAS/SERVIÇOS DE ENGENHARIA PARA P&D → SEGUEM REGULAMENTO ESPECIAL.

Emergência = manter serviço público + seguir valores de mercado.



DICA

GESTÃO DE PESSOAS

EQUILÍBRIO ORGANIZACIONAL

A **Teoria do Equilíbrio Organizacional**, ou como eu gosto de chamar, a **dança da Reciprocidade Organizacional**, diz que uma organização é como uma grande **orquestra** onde cada músico (ou membro) **toca sua parte** e, em troca, recebe uns **aplausos** e uns **bis**!

O sucesso do show depende do **equilíbrio** entre o que a **organização** oferece e o que os **integrantes** trazem para a festa.

vamos decifrar essa sinfonia juntos?

Primeiro, temos os **incentivos**, que são as **recompensas** que a organização joga na roda:



SALÁRIOS, BENEFÍCIOS, PRÊMIOS, ELOGIOS E ATÉ AQUELA PROMOÇÃO QUE FAZ O CORAÇÃO BATER MAIS FORTE!

Cada um desses incentivos tem um sabor diferente para cada pessoa, porque a importância deles muda conforme as preferências de cada um – é tudo **bem pessoal!**



E as **contribuições**? Ah, essas são o que os membros trazem para a mesa:



TRABALHO, DEDICAÇÃO, ESFORÇO, LEALDADE E UM POQUINHO DE PONTUALIDADE (QUEM DIRIA QUE ISSO CONTAVA, NÉ?).

O valor dessas contribuições é o quanto ajudam a organização a conquistar seus sonhos! Em resumo, é uma bela **troca** onde todo mundo sai ganhando!



DICA

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL



NÍVEIS DA CULTURA ORGANIZACIONAL



A **cultura organizacional** é como uma cebola, cheia de camadas que podemos explorar para entender como a mágica acontece dentro de uma empresa! **Edgar Schein**, o guru da cultura organizacional, trouxe para a mesa três níveis de cultura que vão te fazer pensar:

NÍVEL SUPERFICIAL: ARTEFATOS E SÍMBOLOS VISÍVEIS

Bem-vindo ao show da cultura organizacional! Aqui, no nível mais **externo** e chamativo, temos os elementos que gritam "olhem para nós!" - como *roupas estilosas, jargões, símbolos reluzentes, rituais divertidos e os espaços que usamos.*

- **Exemplo:** Uniformes que fazem você se sentir parte de uma equipe de super-heróis, logotipos que brilham mais que estrelas e celebrações que fazem até o café parecer uma festa!



NÍVEL MAIS VISÍVEL: VALORES COMPARTILHADOS E NORMAS

Agora, vamos mergulhar um pouco mais fundo! Aqui, encontramos os **valores** que fazem o coração da organização bater e as normas que guiam a dança do dia a dia. Esses valores geralmente aparecem nas declarações de **missão**, **códigos éticos** e até nas **regras do jogo.**

- **Exemplo:** Se a **inovação** é o mantra da empresa, você pode apostar que as políticas vão ser como um tapete vermelho para novas ideias, criatividade e até uma dose saudável de riscos!

NÍVEL BÁSICO: PRESSUPOSTOS FUNDAMENTAIS E CRENÇAS CENTRAIS

Agora, chegamos ao centro do labirinto! Este é o nível mais **profundo** e **essencial da cultura**, onde os pressupostos e crenças que nem percebemos estão escondidos, guiando cada passo. Muitas vezes, nem questionamos essas crenças, porque elas são consideradas "**óbvias**".

- Exemplo: Se a empresa acredita que **confiança** é a chave para o sucesso, essa crença vai moldar cada conversa e decisão, como um maestro regendo uma orquestra!



DICA

COMPORTAMENTO, CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL

AMBIENTE ORGANIZACIONAL



O ambiente organizacional refere-se ao **conjunto de fatores, condições, influências e elementos externos e internos que cercam e afetam uma organização**. Esse ambiente molda o contexto no qual a organização opera, influenciando suas atividades, decisões e desempenho. O ambiente organizacional pode ser dividido em duas categorias principais: **ambiente externo e ambiente interno**.

A análise do ambiente das organizações tradicionalmente se **divide em três camadas ou níveis**:

AMBIENTE EXTERNO GERAL (MACROAMBIENTE):

- É o meio mais abrangente que **engloba toda a sociedade**. Funciona como um contexto amplo que influencia todos os componentes e variáveis de forma genérica. Inclui variáveis **econômicas, tecnológicas, culturais, ecológicas, políticas, sociais, entre outras**.

AMBIENTE EXTERNO DE TAREFAS (AMBIENTE SETORIAL, ESPECÍFICO OU MICROAMBIENTE):

- É o meio mais **próximo e imediato de cada organização**. Compreende o nicho onde a organização desenvolve suas operações, envolvendo elementos como **fornecedores, clientes, concorrentes e agências reguladoras**.

AMBIENTE INTERNO:

- **Refere-se à própria organização**. Envolve todos os elementos, processos e recursos internos que influenciam diretamente o funcionamento da empresa. Isso inclui a **cultura organizacional, a estrutura, os recursos humanos, os processos internos, entre outros**.

DICA

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

MODELO DA ESPIRAL DO CONHECIMENTO (NOKAKA E TAKEUCHI)



O Modelo da Espiral do Conhecimento, proposto por Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, é uma **teoria que explora como o conhecimento é criado, compartilhado e internalizado** em organizações.

- Esses quatro modos de conversão do conhecimento formam uma espiral contínua, indicando que **o processo de criação de conhecimento é cíclico e contínuo**. Além disso, o modelo destaca a importância da interação entre conhecimento tácito e explícito para promover a inovação e a aprendizagem contínua nas organizações.



DICA

MATEMÁTICA FINANCEIRA



TAXAS EQUIVALENTES

Taxas equivalentes são usadas para garantir que as taxas de juros estejam alinhadas com os períodos de capitalização ou pagamento.



COMO ISSO FUNCIONA?

Taxa Nominal: A taxa nominal é a taxa de juros que serve de base para o **cálculo de juros ou descontos**. No entanto, essa taxa nem sempre corresponde ao período de capitalização ou pagamento. Pode haver situações em que **a taxa nominal é anual, mas a capitalização ocorre mensalmente**, por exemplo.

Taxa Efetiva: A taxa efetiva, também conhecida como taxa equivalente, é a taxa de juros **ajustada para corresponder ao período de capitalização ou pagamento**. Ela reflete o efeito real das taxas de juros em um determinado período. Para calcular a taxa efetiva, você deve levar em consideração **a frequência de capitalização ou pagamento**.

Transformação de Taxas: Para encontrar a taxa efetiva a partir de uma taxa nominal, **é necessário transformar a taxa nominal na taxa equivalente ao período de capitalização ou pagamento**. Isso é feito por meio de fórmulas apropriadas, dependendo da frequência de capitalização ou pagamento.

EXEMPLO DE TAXA EQUIVALENTE:

Exe: 40% ao ano capitalizado mensalmente:

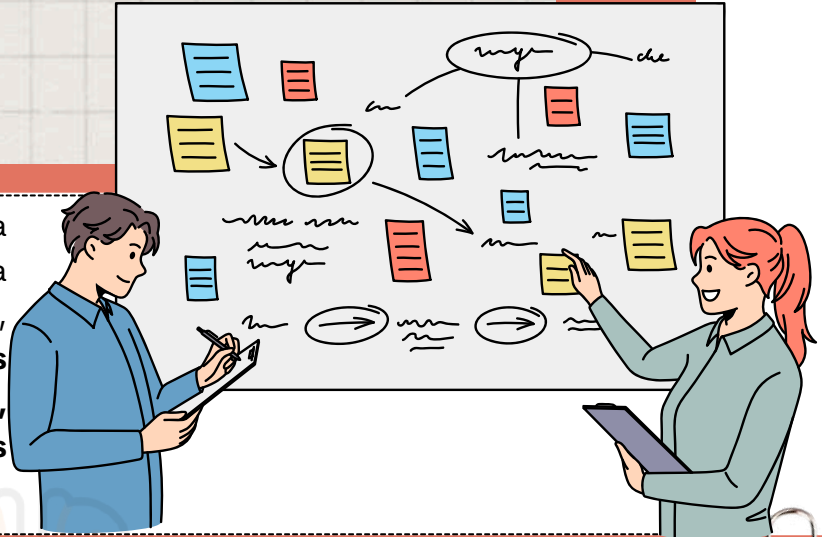
- 40% é a taxa nominal, mas como o período de capitalização é mensal;
- Então a taxa equivalente é **(40/12) 3,33 ao mês**.

DICA

GESTÃO POR PROCESSOS E FERRAMENTAS GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

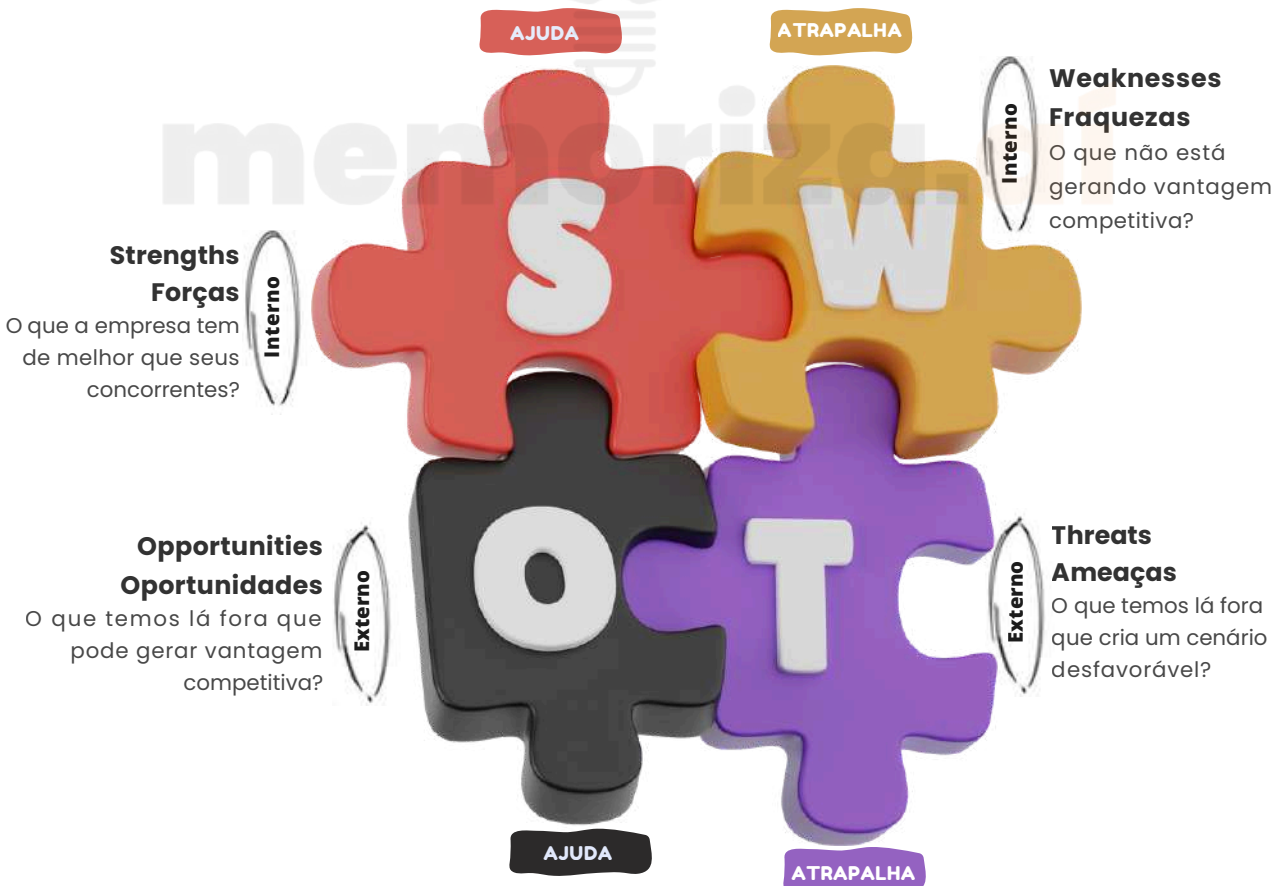
MATRIZ SWOT

A análise SWOT, também conhecida como Matriz SWOT, é uma ferramenta crucial no diagnóstico organizacional, proporcionando aos administradores uma visão sistêmica das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que a organização enfrenta.



Essa abordagem **permite antecipar potenciais problemas futuros e criar estratégias eficazes** para o desenvolvimento da empresa.

A Matriz SWOT é **uma representação esquemática dividida em quatro quadrantes**, destacando os seguintes aspectos:



DICA

GESTÃO POR PROCESSOS E FERRAMENTAS GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

BALANCED SCORECARD (BSC)



O Balanced Scorecard é uma metodologia desenvolvida por Robert Kaplan e David Norton na década de 1990. As perspectivas clássicas do BSC podem ser adaptadas a **qualquer organização**, inclusive **organizações públicas**.

COMO ELE FUNCIONA?

Ele é uma ferramenta abrangente que visa traduzir a **estratégia organizacional** em indicadores de **desempenho tangíveis e mensuráveis**, alinhando os objetivos estratégicos com as ações operacionais.



- O BSC substitui os **sistemas de medição de desempenho tradicionais**, que se concentram apenas em **aspectos financeiros**.
- Além disso, visa implementar e acompanhar a **estratégia organizacional**, estabelecendo indicadores de metas e objetivos.
- O BSC ajuda os gestores a **visualizar e monitorar o progresso** em todas as perspectivas, permitindo uma análise abrangente do desempenho organizacional e embasando decisões estratégicas com dados sólidos.

DICA

GOVERNANÇA E GESTÃO PÚBLICA

TEORIAS DA GOVERNANÇA



Essas teorias oferecem **diferentes perspectivas e abordagens para compreender e analisar as dinâmicas organizacionais**, contribuindo para a formulação de estratégias eficazes e o entendimento das relações entre os diversos agentes econômicos envolvidos.

TEORIA DA AGÊNCIA:

- **Definição:** Oferece insights sobre as relações complexas nas organizações, destacando os diferentes atores envolvidos.
- **Contribuição:** Ajuda a desenvolver estratégias para mitigar riscos e maximizar a eficiência nas relações organizacionais.

TEORIA DA FIRMA:

- **Pressuposto:** Assume que a empresa tem um proprietário-administrador, ou seja, a mesma pessoa é proprietária e administradora.
- **Enfoque:** Explora as dinâmicas entre a propriedade e a gestão dentro da organização.

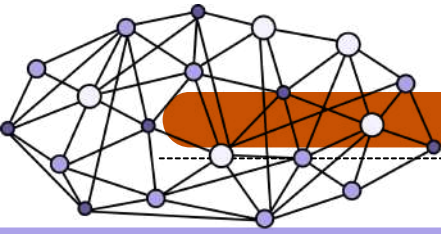
TEORIA CONTRATUAL:

- **Perspectiva:** Considera a empresa como um conjunto de contratos, intermediando as relações entre diferentes agentes econômicos.
- **Ênfase:** Destaca que cada relação da empresa envolve contratos específicos, como com investidores, credores e clientes.

TEORIA DA DEPENDÊNCIA DE RECURSOS:

- **Abordagem:** Entende que as organizações podem se relacionar de maneira cooperativa, não apenas competitiva.
- **Possibilidade:** Permite que as empresas cooperem para combinar recursos, reduzindo a dependência de recursos escassos.





DICA

GESTÃO DE RISCOS



MENTAUDADE DE RISCO -
COMO MAPEAR RISCOS

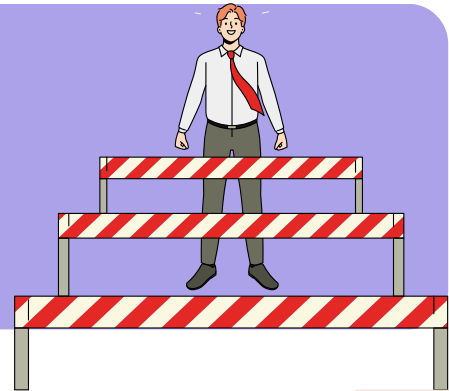


O mapeamento de riscos envolve a **identificação** de **potenciais problemas** que podem ocorrer em cada processo e implementar ações para mitigar esses riscos.

COMO FAZER ISSO?

1 **Identifique as Etapas Críticas do Processo:** Analise cada fase do processo e pense em possíveis **falhas** ou **problemas** que poderiam ocorrer em cada etapa.

EXEMPLO: NA PRODUÇÃO DE UM PRODUTO, RISCOS PODEM INCLUIR ATRASOS NO FORNECIMENTO DE MATÉRIA-PRIMA OU FALHAS DE EQUIPAMENTO.



2 **Avalie o Impacto e a Probabilidade:** Classifique os riscos de acordo com sua **gravidade** e a **probabilidade** de ocorrerem.

EXEMPLO: UMA FALHA EM UM EQUIPAMENTO CRÍTICO PODE TER UM IMPACTO ALTO, MAS SUA PROBABILIDADE PODE SER BAIXA SE A MANUTENÇÃO FOR REALIZADA REGULARMENTE.

3 **Desenvolva Ações Preventivas:** Com base na avaliação, implemente **ações preventivas** para mitigar os riscos mais prováveis e impactantes.

EXEMPLO: UM PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA PARA EVITAR FALHAS DE MÁQUINAS.



4 **Monitore e Reavalie:** Periodicamente, revise o **mapa de riscos** e ajuste conforme necessário. Novos riscos podem surgir, e o impacto de riscos antigos pode mudar.

EXEMPLO: APÓS UM NOVO FORNECEDOR SER CONTRATADO, REAVALIE O RISCO DE ATRASOS DE ENTREGA.



DICA

ACCOUNTABILITY E COMPLIANCE

ACCOUNTABILITY

A "accountability" refere-se à capacidade de transparência e prestação de contas. Na gestão pública, é uma ferramenta essencial para manter os ideais democráticos de um país. Ela permite o controle tanto dos processos quanto dos resultados a serem alcançados.

Para entender melhor, a "accountability" pode ser analisada em três dimensões:

INFORMAÇÃO (TRANSPARÊNCIA)

Obrigação dos administradores de prestar contas de sua atuação aos administrados.



JUSTIFICAÇÃO (RESPONSIVIDADE)

Responder pedidos de informa es, com responsabiliza o pelos próprios atos.

PUNIÇÃO (SANÇÃO E COERÇÃO)

Capacidade de exigência de aplica o de sanções e incentivos.



TIPOS DE ACCOUNTABILITY

Existem três tipos de accountability que ajudam a manter o governo responsável:

- **Vertical:** que ocorre entre cidad es e governos através de elei es e vota o;
- **Horizontal:** que ocorre entre os poderes do Estado ou órgãos através de mecanismos de freios e contrapesos;
- **Societal:** que envolve a sociedade controlando e fiscalizando o Estado através de associa es de cidad es, movimentos sociais, Conselhos Temáticos Institucionalizados e a m dia.



DICA

ACCOUNTABILITY E COMPLIANCE

COMPLIANCE

Um programa de compliance eficaz deve seguir alguns princípios fundamentais:

- ➔ **Integridade e Ética:** A organização deve adotar valores éticos como base para sua atuação.
- Conformidade com Leis e Regulamentos:** Todas as atividades devem estar de acordo com as normas vigentes.
- ➔ **Prevenção de Riscos e Fraudes:** Implementação de mecanismos que reduzam riscos de corrupção e irregularidades.
- Treinamento e Conscientização:** Equipes devem ser capacitadas para entender e aplicar as regras de compliance.
- Monitoramento Contínuo:** Auditorias e avaliações constantes para verificar o cumprimento das normas.

Para que o compliance seja **efetivo**, a organização deve **implementar um programa estruturado**, que pode seguir os seguintes passos:

Comprometimento da Alta Administração

O sucesso do compliance depende do apoio da **liderança**. A alta administração deve incentivar uma cultura organizacional baseada em conformidade e ética.

Mapeamento de Riscos

Identificar **áreas mais vulneráveis** e os principais **riscos jurídicos, operacionais e reputacionais**. Exemplos:

- Corrupção e suborno
- Lavagem de dinheiro
- Conflito de interesses
- Assédio moral e sexual
- Fraudes financeiras

Criação de um Código de Conduta e Políticas Internas

Um Código de Ética e Conduta deve ser desenvolvido, estabelecendo regras claras para os colaboradores, fornecedores e parceiros.

Treinamento e Comunicação

A organização deve promover capacitações regulares para que os colaboradores compreendam suas responsabilidades e saibam como agir em situações de risco.

Canais de Denúncia e Proteção ao Denunciante

Criar um canal seguro e anônimo para que funcionários e cidadãos possam denunciar irregularidades. Esse canal deve garantir sigilo e proteção contra retaliação.



DICA

INTEGRIDADE PÚBLICA (DECRETO Nº 11.529/2023) III

INTEGRIDADE PÚBLICA
(DECRETO Nº 11.529/2023) III



Conforme estabelecido pelo Decreto nº 11.529/2023, que cria o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, são definidas as **diretrizes e os procedimentos** para **implementar e monitorar programas de integridade nos órgãos e entidades** da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.



O propósito é **prevenir, detectar e corrigir** atos de **corrupção, fraude, irregularidades e desvios de conduta**.



Os **programas de integridade** devem incluir, no **mínimo**, as seguintes medidas:

- Um **Código de Conduta e Ética**, que estabeleça os **padrões de comportamento** esperados dos servidores públicos e as punições aplicáveis em caso de violação;
- Um **Canal de Denúncia**, que permita receber, analisar e tratar relatos de irregularidades ou crimes cometidos contra a administração pública;
- **Mecanismos de Controle Interno**, que **avaliem** os riscos de corrupção e garantam que as atividades realizadas pelos servidores públicos estejam de acordo com as normas internas e externas;
- **Atividades de Treinamento e Comunicação**, que promovam a cultura de integridade e capacitem os servidores públicos para cumprir as regras de conduta e ética;
- **Estruturas de Governança**, que coordenem, supervisionem e avaliem a implementação e o funcionamento dos programas de integridade.



→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

ANALISTA – SEGURIDADE

DICA
ORDEM SOCIAL



FINANCIAMENTO DA SEGURIDADE SOCIAL

A seguridade social será **financiada** por toda a sociedade, de forma **direta** e **indireta**, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais:

I - Contribuições do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada:

- a) Incidência sobre a **folha de salários** e demais **rendimentos** do trabalho pagos ou creditados à pessoa física que preste serviço, mesmo sem vínculo empregatício;
- b) Incidência sobre a **receita** ou o **faturamento**;
- c) Incidência sobre o **lucro**.



II - Contribuições do trabalhador e dos demais segurados da previdência social:

- Podem ser adotadas **alíquotas progressivas** de acordo com o valor do salário de contribuição, e **não incidem** sobre **aposentadoria** e **pensão** concedidas pelo Regime Geral de Previdência Social.



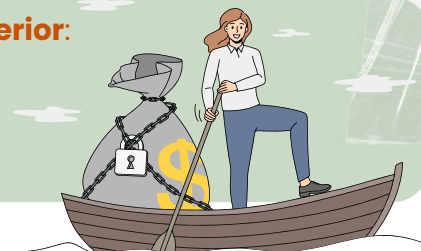
III - Contribuição sobre a receita de concursos de prognósticos:

- Os concursos de prognósticos, como **loterias**, também contribuem para o financiamento da seguridade social.



IV - Contribuição do importador de bens ou serviços do exterior:

- Os importadores de **bens** ou **serviços**, ou aqueles equiparados a eles pela lei, também contribuem para a seguridade social.



AS RECEITAS DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DOS MUNICÍPIOS DESTINADAS À SEGURIDADE SOCIAL CONSTARÃO DOS RESPECTIVOS ORÇAMENTOS, **NÃO INTEGRANDO O ORÇAMENTO DA UNIÃO.**





DICA

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 (ART. 201 E 202)

PREVIDÊNCIA SOCIAL - ART. 201 CF/88

REGRAS DIFERENCIADAS

Embora a regra geral seja igual para todos, existem **situações especiais**:



Segurados com deficiência – podem ter redução de idade e tempo de contribuição, mediante avaliação biopsicossocial.



Atividades com exposição a agentes nocivos (químicos, físicos, biológicos) – têm direito a aposentadoria especial.

EXIGE TAMBÉM IDADE MÍNIMA:

- **55 ANOS**
(ATIVIDADES DE 15 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO);
- **58 ANOS**
(ATIVIDADES DE 20 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO);
- **60 ANOS**
(ATIVIDADES DE 25 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO).

IDADE E TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

- **Homens: 65 anos** + tempo mínimo de contribuição.
(Para quem já era filiado ao RGPS antes da EC 103/2019, mantém 15 anos).
- **Mulheres: 62 anos** + tempo mínimo de contribuição.
- **Trabalhadores rurais:** homens **60 anos**, mulheres **55 anos + exigência de 15 anos de contribuição**.
- **Professores da educação básica na educação infantil:** redução de **5 anos na idade**.

Outras regras importantes

- **Contagem recíproca** de tempo de contribuição entre RGPS, RPPS e militares (com compensação financeira).
- Tempo de **serviço militar obrigatório conta para aposentadoria**.
- Proibidos **regimes especiais de aposentadoria**, exceto os previstos na CF.
- **Acumulação de benefícios: não é mais integral**.
- 100% do maior benefício + 60% do segundo + 40% do terceiro + 20% dos demais.

DICA

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 (ART. 201 E 202)



PREVIDÊNCIA PRIVADA
- ART. 202 CF/88



A União, Estados, DF, Municípios e suas entidades:

- Não podem **aportar recursos em entidades de previdência privada,**
- **Exceto** quando **forem patrocinadores** (ex.: fundos de previdência de servidores),

A CONTRIBUIÇÃO DO ESTADO NÃO PODE SER MAIOR QUE A DO SERVIDOR.

Uma **lei complementar** deve **disciplinar a relação** entre:



ESSA MESMA LEI TAMBÉM SE APLICA, QUANDO COUBER, ÀS:

**Empresas privadas
permissionárias ou
concessionárias de serviços
públicos,
se elas patrocinarem planos de
previdência complementar.**



Exemplo: Empresas de energia elétrica ou saneamento básico que oferecem previdência complementar a seus funcionários.

EC 103/2019: tornou obrigatória a instituição de regime de previdência complementar para servidores que ingressarem após sua criação em cada ente federativo (art. 40, §14, CF/88).

DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO



POSTURA DO ATENDENTE

→ A **postura profissional** do atendente **representa a imagem da instituição pública** diante da sociedade.

→ No atendimento ao público, espera-se que o servidor apresente conduta **ética, profissional e respeitosa**, demonstrando comprometimento com a qualidade do serviço prestado.

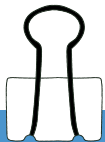
Entre as **principais atitudes** esperadas estão:



cordialidade no atendimento

paciência diante de dúvidas ou dificuldades do cidadão

respeito às diferenças **sociais, culturais e individuais**



responsabilidade ao fornecer informações

comprometimento com a **solução das demandas**



Um bom atendente também deve **desenvolver habilidades** como:

- empatia**
- escuta ativa**
- controle emocional**
- comunicação clara**

O que a banca costuma cobrar:

○ servidor **não deve demonstrar irritação, impaciência ou desinteresse**, mesmo diante de situações difíceis.

Atitudes inadequadas incluem:

- discutir com o cidadão
- ironizar reclamações
- tratar o usuário com indiferença
- ignorar dúvidas ou solicitações

O cidadão deve ser tratado com respeito, dignidade e atenção, pois ele é o destinatário final do serviço público.



DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO



Entre as **barreiras mais comuns no atendimento ao público** destacam-se:



BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO

BARREIRAS FÍSICAS →
RUÍDOS, DISTÂNCIA,
AMBIENTE INADEQUADO

BARREIRAS PSICOLÓGICAS →
PRECONCEITOS,
EMOÇÕES NEGATIVAS,
ESTRESSE

BARREIRAS SEMÂNTICAS → USO DE
PALAVRAS DIFÍCEIS OU
LINGUAGEM TÉCNICA

Muito cobrado em prova:

O uso de **linguagem técnica excessiva** pode dificultar a compreensão do cidadão, especialmente quando ele não possui conhecimento específico sobre o assunto.

Regra importante do atendimento público:

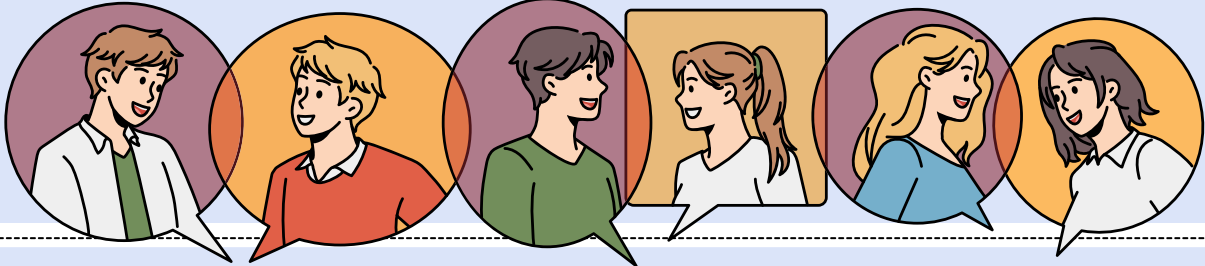
A comunicação deve ser clara, objetiva e acessível a todos os cidadãos.



DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

COMUNICAÇÃO EFICIENTE NO ATENDIMENTO



A comunicação é um dos elementos mais importantes para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão.

No atendimento ao público, **ouvir bem é tão importante quanto falar.** A escuta ativa envolve:



- prestar atenção total ao cidadão
- evitar interrupções enquanto ele fala
- demonstrar interesse pela demanda apresentada
- confirmar se compreendeu corretamente a informação
- responder de forma clara e objetiva

6 DICAS DE COMO MELHORAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE

1. Responda a solicitações e chamados

Mostre que está determinado(a) a resolver o problema

2. Alinhe a linguagem

A equipe precisa estar treinada e com a linguagem padronizada

3. Atenda reclamações

Não tenha receios de admitir erros e pedir desculpas

4. Colha feedbacks de forma contínua

Use os feedbacks para melhorar o atendimento

5. Cultive o relacionamento

Mantenha o contato. Conquistar clientes é muito mais caro que mantê-los!

6. Entregue valor nas interações

Agregue valor para demonstrar que seu atendimento tem algo de especial.

O servidor deve evitar:

- linguagem técnica excessiva
- informações incompletas
- termos difíceis de compreender



DICA

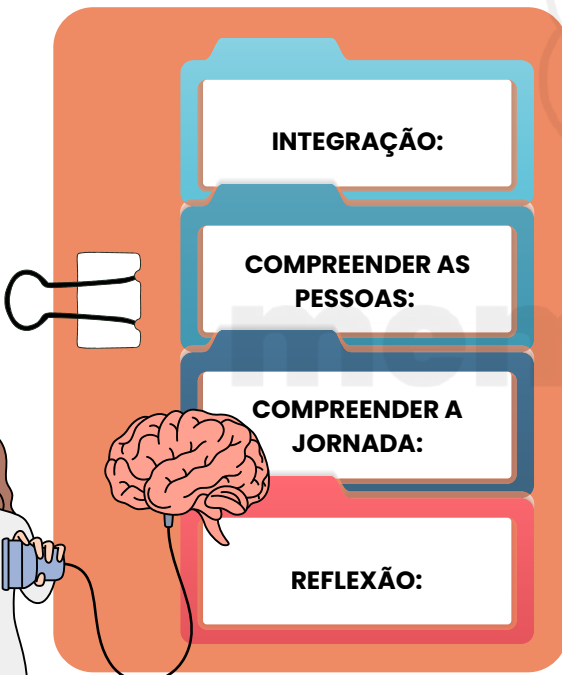
TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



CLIENTECENTRISMO

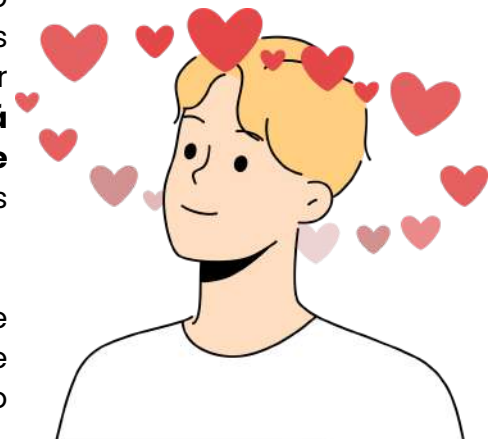
- ➔ O clientecentrismo é uma abordagem empresarial que **prioriza as necessidades e experiências dos clientes** em todas as decisões e estratégias da organização.
- ➔ Busca garantir a satisfação do cliente para o sucesso a longo prazo, oferecendo produtos de qualidade, experiências positivas e suporte excepcional.

Princípios-chave do clientecentrismo:



- É crucial que todas as **áreas da empresa incorporem a cultura de idolatrar o cliente**. Não adianta ter uma ótima experiência de compra no site se surgirem problemas no Gateway durante o pagamento. Ou pior ainda, ter o cliente esperando por horas no atendimento.
- **Quem realmente é o seu público-alvo, ou públicos-alvo? O que eles gostam? Como consomem?** Se a empresa não conhece seu público, fica impossível colocá-lo no centro de tudo, não é mesmo? Portanto, é necessário **pesquisar**, ter humildade e compreender suas necessidades. É fundamental ter essa informação clara e alinhada.

- Todos passamos por uma jornada ao **consumir**. É algo **intrínseco ao ser humano**. Alguns pesquisam mais, outros menos. Alguns preferem vídeos, outros gostam de ler opiniões. Mas o fato é que **a jornada de consumo ocorrerá e é essencial estar bem posicionado quando o cliente decidir comprar**. É crucial estar presente em todas as etapas dessa jornada.
- A **empresa precisa ter fãs** em vez de simplesmente **consumidores**. Uma resposta sincera pode ser o ponto de partida para as mudanças necessárias rumo ao Customer-centric.



DICA

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

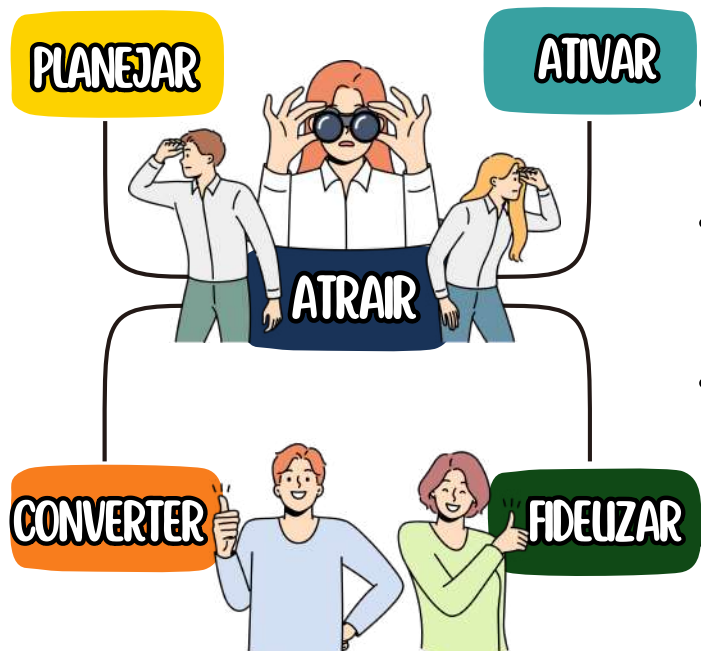


O marketing digital oferece diversas **vantagens** em **relação ao marketing tradicional**, como a capacidade de segmentar o público-alvo com mais precisão, mensurar resultados em tempo real, alcançar um público global e ser mais acessível para empresas de todos os tamanhos.

É uma ferramenta poderosa para alcançar **objetivos de marketing**, seja aumentar a visibilidade da marca, gerar leads, aumentar as vendas ou fortalecer o relacionamento com os clientes.

Esse campo do marketing se diferencia do marketing tradicional por utilizar **plataformas online e ferramentas digitais** para alcançar o público-alvo de forma mais direta, mensurável e personalizada.

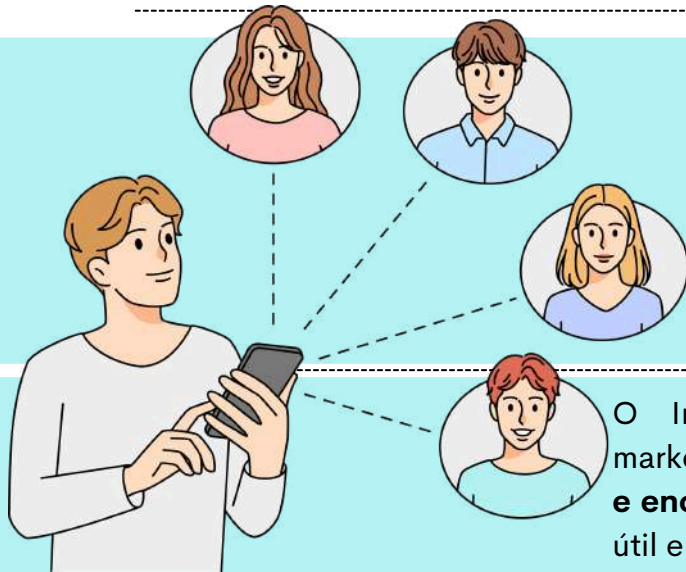
Os **cinco pilares do marketing digital** são essenciais para fortalecer a presença online de uma empresa e converter potenciais clientes em consumidores leais. Eles incluem:



- **Planejamento:** Compreender a empresa, produtos, modelo de negócio e público-alvo, criando personas detalhadas.
- **Atração:** Atrair a atenção do público-alvo por meio de redes sociais, anúncios online, conteúdo em blogs e SEO.
- **Ativação:** Envolvimento dos potenciais clientes, demonstrando expertise, fornecendo conteúdo útil e mostrando como a marca resolve desafios.
- **Conversão:** Estratégias persuasivas para transformar potenciais clientes em vendas, com um site funcional, ofertas atrativas e remarketing.
- **Fidelização:** Investir em programas de lealdade, atendimento de qualidade, conteúdo exclusivo e feedback para manter clientes existentes.

DICA

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



INBOUND MARKETING

O Inbound Marketing é uma metodologia de marketing digital que se concentra em **atrair, engajar e encantar clientes** ao oferecer conteúdo relevante e útil em cada etapa da jornada do comprador.



Em vez de interromper os consumidores com mensagens de marketing intrusivas, o Inbound Marketing busca **atrair a atenção do público-alvo de forma orgânica**, criando relacionamentos significativos ao longo do tempo.

A **estratégia de Inbound Marketing** envolve:



- **Atrair** tráfego para o site através de SEO, marketing de conteúdo, mídias sociais, e-mail marketing e PPC.
- **Converter** visitantes em leads com formulários, CTAs e ofertas exclusivas.
- **Transformar** leads em vendas com conteúdo personalizado e estratégias de vendas.
- **Fidelizar** clientes oferecendo suporte contínuo e programas de fidelidade.
- **Transformar** clientes em promotores incentivando feedback positivo e compartilhamento de experiências.



CHEGAMOS AO FIM



Parabéns, você acaba de conhecer a nossa amostra para o concurso da **Funpresp JUD!**


Esperamos que esta breve demonstração tenha despertado seu interesse e mostrado como nosso material pode ajudá-lo a **conquistar sua** tão sonhada **aprovação.**

Se você deseja se **destacar** frente à concorrência, você precisa **estudar** com o **material do Memoriza.ai**

Agora é com você: **quer ser aprovado** e tomar **posse** no concurso ainda em 2026?

Então...

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)



Professor
Carlos Fagundes
Sócio Fundador do MA

Obstáculo é aquilo que você vê quando tira os olhos do seu **propósito.**

→ [Acesse nosso Instagram](#)