

AMOSTRA

PROCON RJ

REVISÃO
DE
VÉSPERA



memoriza.ai



FALA, FUTURO APROVADO NO CONCURSO DO PROCON/RJ!

Seja muito bem - vindo!

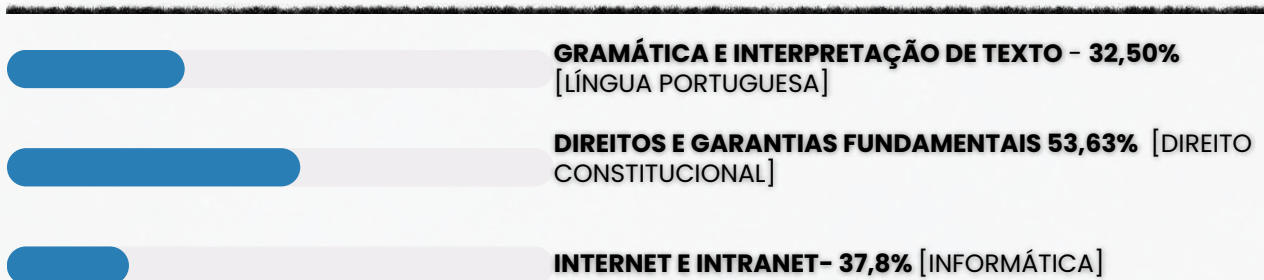
VOCÊ ACABA DE BAIXAR A AMOSTRA DO MEMORIZA.AÍ PARA ESTE CONCURSO.

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](#)

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Abordamos **todas as disciplinas exigidas** do edital

NO MATERIAL COMPLETO VOCÊ TERÁ ACESSO AS DISCIPLINAS DE:

 **Agente Administrativo e Agente de Proteção e Defesa do Consumidor**

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico
- Tecnologia da Informação
- Direito do Consumidor
- Direito Administrativo
- Conhecimentos Específicos ao Cargo (somente para Agente Administrativo)

CONHEÇA AGORA COMO É O MATERIAL QUE VAI TE AJUDAR NA SUA APROVAÇÃO!

→ clique aqui para conhecer o material completo



AGENTE ADMINISTRATIVO E AGENTE DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

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**

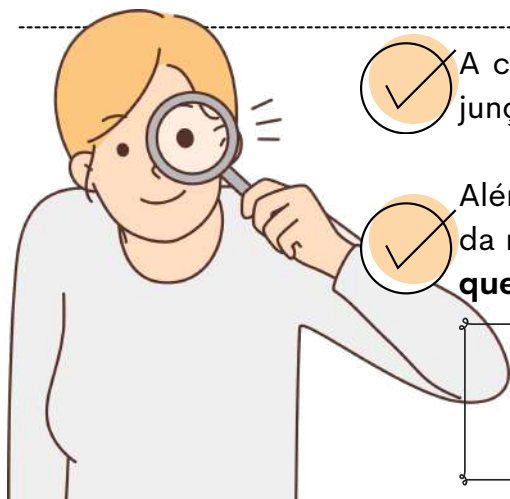
O pronome pode aparecer após o primeiro verbo (verbo auxiliar) ou após o segundo verbo (verbo principal).

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

CRASE I



A crase é um fenômeno fonético (`) que representa a junção da **preposição "a"** com o **artigo feminino "a"**.



Além disso, pode haver crase também na combinação da mesma **preposição** com **pronomes demonstrativos** que se iniciem com a letra **"a"**.

A crase é indicada graficamente pelo **acento grave (`)** sobre a letra **"a"**..

QUANDO NÃO USAR CRASE?

Diante de substantivos masculinos

A crase é a fusão da **preposição a + artigo definido a** (feminino).

Nos masculinos, o artigo é o, formando **"ao"**. **Exemplos:** Joaquim vai **ao trabalho**.

Antes de numerais

Numerais não recebem crase. **Exemplo:** Encontramos **as oito meninas** que saíram da festa.

Exceção: Horas → sempre com crase. **Exemplo:** Nosso encontro foi **às oito**.

Diante de palavra indefinida

Indefinidos como **uma, cada, toda, qualquer, certa** não pedem crase. **Exemplo:** O mercado fica **a uma rua** da minha casa.

Atenção! Se **"uma"** indicar hora, **haverá crase:** **Exemplo:** Tomei o remédio **à uma** da tarde.

Diante dos pronomes relativos "que", "quem" e "cuja"

Quando a preposição a precede esses relativos, **não há fusão** → logo, **não há crase**.

Exemplos: Esta é a pessoa **a quem** fizeste alusão.

Diante de verbos no infinitivo

Verbos no **infinitivo não pedem artigo**, logo não há crase. **Exemplos:** Ficou a ver navios.

Diante de pronome pessoal e pronomes de tratamento

Antes de **pronomes pessoais** (você, ele, ela) e de **tratamento** (Vossa Excelência, Vossa Senhora, Vossa Majestade) não se usa crase. **Exemplos** Não disseram **a você** toda a verdade.

Nas expressões com repetição da mesma palavra

Expressões formadas por **palavras repetidas com preposição** não levam crase.

Exemplos: Frente **a frente**.

Diante da palavra casa quando desacompanhada de adjunto

Quando **"casa"** aparece sozinha (sentido de lar), não leva crase.

Só com **adjunto** (ex.: **à casa** de meus pais) pode haver crase. **Exemplos:** Irei **a casa** logo mais.

DICA

PRINCÍPIOS APLICADOS ÀS PROPOSIÇÕES

PRINCÍPIOS APLICADOS ÀS PROPOSIÇÕES

Na lógica matemática, há três princípios fundamentais que são cruciais na construção de argumentos válidos e na análise da lógica por trás das afirmações das proposições lógicas.



PRINCÍPIO IDENTIDADE
(LEI DA IDENTIDADE)

Afirma que uma proposição é idêntica a si mesma, ou seja, se uma proposição é verdadeira, ela é verdadeira; se uma proposição é falsa, ela é falsa.

Símbolo: $A \leftrightarrow A$ (ou $A = A$).

Exemplo: Se a proposição "O Sol é uma estrela" é verdadeira, então ela é verdadeira.

PRINCÍPIO NEGAÇÃO
(LEI DA NEGAÇÃO)

O Princípio da Negação estabelece que a negação de uma proposição possui sempre um valor de verdade oposto ao da proposição original.

Se a proposição é verdadeira, sua negação é falsa.

Se a proposição é falsa, sua negação é verdadeira.

Símbolo: $\neg A$ (ou $\sim A$).

Exemplo: Se a proposição "Está chovendo" é verdadeira, então a negação "Não está chovendo" é falsa.

PRINCÍPIO TERCEIRO EXCLUÍDO
(LEI DO TERCEIRO EXCLUÍDO)

Afirma que a negação de uma proposição verdadeira é falsa e a negação de uma proposição falsa é verdadeira.

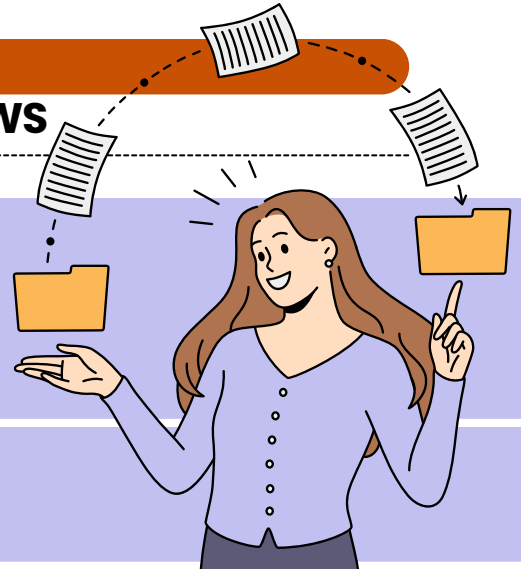
Símbolo: $A \vee \neg A$ (ou A ou não A).

Exemplo: A proposição "Hoje é segunda-feira" é verdadeira ou falsa; não pode haver uma terceira alternativa.

DICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS

GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS I



- ✓ O gerenciamento de arquivos é o **conjunto de ações** realizadas para organizar, localizar, mover, copiar, renomear, excluir e classificar arquivos e pastas dentro do sistema operacional.
- ✓ No Windows, essa tarefa é feita principalmente pelo **Explorador de Arquivos**, que oferece recursos visuais e atalhos de teclado para facilitar o trabalho.



atalho







para acessar o Explorador de Arquivos



Já no Windows 11, o Explorador ganhou um design moderno, com menu superior simplificado, ícones coloridos e acesso rápido à nuvem (OneDrive).



não se esqueça desse atalho!

Ação	Caminho / Atalho	Função
 Copiar / Mover	Ctrl + C / Ctrl + X Ctrl V	Duplicar ou mover arquivos e pastas
 Renomear	F2	Alterar nome de arquivo ou pasta
 Excluir permanenten	Delete / Ctrl + Z	Enviar à Lixeira ou desfazer exclusão
 Criar nova pasta	Ctrl + Shift + N	Criar diretório vazio
 Pesquisar arquivos	Campo de busca do Explorador	Localizar por nome, tipo ou data
 Navegar entre pastas	Alt + Seta Esquerda / Direita	Voltar ou avançar na navegação

DICA
EXCEL XVI

FUNÇÃO
MÉDIA

you know what it is?



A função "MÉDIA" no Microsoft Excel é usada para calcular a média aritmética dos valores em um intervalo de células. Ela retorna o valor médio dos números fornecidos.

REGRA

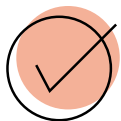
- **MÉDIA(número1, [número2], ...)**
- "número1" é o primeiro número ou intervalo de células que você deseja incluir no cálculo da média.
- "número2" é um argumento opcional e representa o segundo número ou intervalo de células que você deseja incluir no cálculo da média. Você pode adicionar mais números separando-os por vírgulas.

ENTENDA MELHOR COM O EXEMPLO:

=MÉDIA(A1:A5)

- Isso calculará a média dos valores das células A1 até A5, por exemplo, 10, 15, 20, 25 e 30 e retornará o resultado, que é 20.

LEMBRE-SE!



Você também pode adicionar mais números ou intervalos de células como argumentos para calcular a média de múltiplos conjuntos de valores.

DICA

ATRIBUTOS

Os atributos do ato administrativo são características essenciais que **definem a natureza e os efeitos jurídicos** desses atos.

4

Existem **quatro atributos principais** que são geralmente atribuídos aos atos administrativos:

Presunção de Legitimidade

Esse atributo estabelece que os atos administrativos são considerados válidos e legais até que se prove o contrário. Isso significa que, quando um ato é emitido por uma autoridade competente, ele é presumido como correto e em conformidade com a lei, e cabe àqueles que contestam sua validade demonstrar o contrário.

Autoexecutoriedade

Alguns atos administrativos possuem o atributo da autoexecutoriedade, o que significa que a administração pública pode executar diretamente as medidas neles estabelecidas, sem a necessidade de autorização judicial prévia. Isso é frequentemente visto em multas de trânsito, embargos administrativos, entre outros.

Tipicidade

Esse atributo refere-se ao fato de que os atos administrativos são regidos por regras e padrões estabelecidos na legislação ou regulamentação. Eles devem se enquadrar em categorias específicas e seguir critérios predefinidos para serem considerados válidos.

Imperatividade

A imperatividade se refere à força coercitiva dos atos administrativos. Eles têm o poder de impor obrigações, restrições ou determinações aos destinatários, que são legalmente obrigados a cumprir as disposições do ato.

mnemônico
PATI

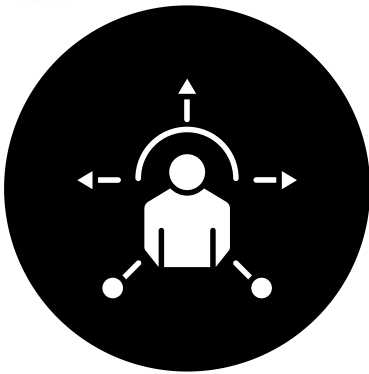
Presunção de Legitimidade
Autoexecutoriedade
Tipicidade
Imperatividade



Além desses quatro atributos principais, outros atributos menores também podem ser considerados, dependendo do contexto e das características do ato administrativo em questão. Esses atributos fornecem a base para a compreensão das características distintas e do impacto legal dos atos administrativos.

DICA

CONCEITOS BÁSICOS: CARGO PÚBLICO, FUNÇÃO, EXERCÍCIO E LOTAÇÃO

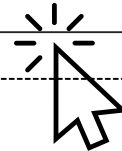


O QUE É E QUANDO SE APLICA?



→ CONCEITO GERAL

O Decreto-Lei nº 220/1975 traz conceitos fundamentais que caem muito em prova, especialmente para diferenciar situações funcionais do servidor.



CONCEITOS ESSENCIAIS:

1 CARGO PÚBLICO

Conjunto de atribuições e responsabilidades:

- Criado por lei
- Com denominação própria
- Número certo
- Remuneração paga pelo Estado

O CARGO É VAGO OU OCUPADO, NUNCA "EXERCIDO" POR SI SÓ.

2 FUNÇÃO

Conjunto de atribuições:

- Exercidas sem vínculo com cargo efetivo, ou
- Atribuições temporárias ou específicas

FUNÇÃO ≠ CARGO

Função é o que se exerce; cargo é o vínculo jurídico.

3 EXERCÍCIO

É o efetivo desempenho das atribuições do cargo ou função.

O servidor:

- É nomeado
- Toma posse
- Entra em exercício

Pode haver posse sem exercício (ex.: atraso injustificado).

4 LOTAÇÃO

Local administrativo onde o servidor:

- Está vinculado
- Desempenha suas atividades

Lotação é o órgão ou unidade administrativa, não o cargo.

Mudança de lotação não altera o cargo.



Cargo ≠ função
Exercício ≠ posse
Lotação ≠ local eventual de trabalho

O servidor pode:

- Ter um cargo
- Exercer função
- Estar em exercício
- Em determinada lotação

Tudo ao mesmo tempo.

DICA EXTRA!

- Cargo → vínculo legal
- Função → atribuições
- Exercício → trabalho efetivo
- Lotação → onde trabalha



DICA

DEVERES FUNCIONAIS DO SERVIDOR ESTADUAL



QUAIS SÃO ELES?

CUMPRIMENTO DO CARGO

- O servidor deve exercer suas funções com dedicação, zelo e eficiência.
- Cumprir horários, normas e ordens legais da Administração Pública.

CONDUTA ÉTICA

- Manter disciplina, urbanidade e respeito no trato com colegas, superiores e usuários.
- Evitar qualquer comportamento que comprometa a imagem do serviço público.

LEALDADE E SIGILO

- Agir com lealdade à Administração Pública.
- Guardar sigilo sobre informações confidenciais obtidas no exercício do cargo.

RESPONSABILIDADE E EFICIÊNCIA

- Responder civil, administrativa e criminalmente pelos atos praticados.
- Buscar eficiência, economia e qualidade na execução das atividades.

NAVEGAÇÃO DO SERVIDOR:



Características essenciais:

- **Atuar com transparência e respeito às leis.**
- **Manter disciplina funcional e compromisso ético.**
- **Zelar pela imagem e confiança no serviço público.**
- **Cumprir prazos e orientações da Administração.**



ATENÇÃO!

O descumprimento dos deveres pode acarretar **sanções disciplinares, civis e criminais**, além de prejudicar a imagem e eficiência do serviço público.

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

DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



DECADÊNCIA: PRAZO PARA RECLAMAR SOBRE DEFEITOS

O direito de reclamar pelos **vícios aparentes** ou de **fácil constatação** caduca em:

30
DIAS

PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO DURÁVEIS
(ALIMENTOS, PRODUTOS DE USO RÁPIDO, SERVIÇOS DE LIMPEZA).

90
DIAS

PRODUTOS E SERVIÇOS DURÁVEIS
(ELETRODOMÉSTICOS, CARROS, SERVIÇOS DE CONSTRUÇÃO).

Quando começa a contar o prazo?

- A partir da **entrega** do produto ou **finalização** do serviço.
- Para **vícios ocultos** (problemas que aparecem depois), o prazo começa quando o **defeito se torna evidente**.



OBSTÁCULOS À DECADÊNCIA:

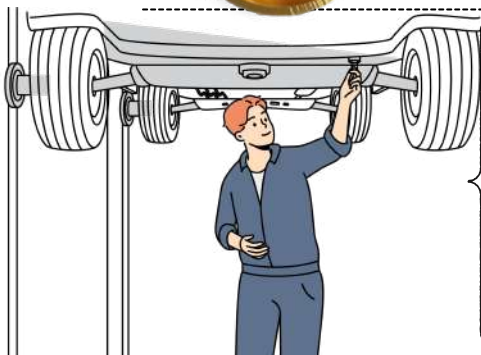
Reclamação **formal interrompe** a **contagem do prazo** até que o fornecedor dê uma resposta.

INQUÉRITO CIVIL TAMBÉM PODE INTERROMPER O PRAZO.

ANOS
5

PRESCRIÇÃO: PRAZO PARA BUSCAR REPARAÇÃO POR DANOS

- O prazo para o consumidor buscar **reparação por danos** causados por um produto ou serviço é de **5 anos**.
O PRAZO COMEÇA A CONTAR QUANDO O CONSUMIDOR DESCOBRE O DANO E SUA CAUSA.



- **EXEMPLO DE PRODUTO NÃO DURÁVEL:** SE UM CONSUMIDOR COMPRA UM ALIMENTO ESTRAGADO, ELE TEM **30 DIAS** PARA RECLAMAR.
- **EXEMPLO DE PRODUTO DURÁVEL:** SE UM ELETRODOMÉSTICO COMO UMA GELADEIRA APRESENTA DEFEITO APÓS A COMPRA, O PRAZO PARA RECLAMAÇÃO É DE **90 DIAS**.
- **EXEMPLO DE VÍCIO OCULTO:** SE UM CARRO TEM UM DEFEITO NO MOTOR QUE SÓ APARECE MESES DEPOIS DA COMPRA, O PRAZO DE RECLAMAÇÃO SÓ COMEÇA QUANDO O **DEFEITO É IDENTIFICADO**.

DICA

DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

→ A empresa, por ser uma **pessoa jurídica**, tem uma identidade separada dos seus donos ou sócios.

→ Em regra, apenas o **patrimônio da empresa responde pelas dívidas dela**. Contudo, em algumas situações, a justiça pode "**desconsiderar**" essa separação e **responsabilizar os sócios diretamente**, atingindo seu **patrimônio pessoal**.

Quando isso acontece?

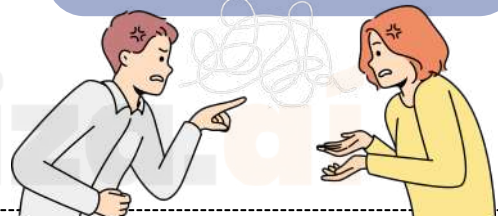
Houve **abuso de direito** ou **ato ilícito**?

A **má administração** levou à **falência** ou **inatividade**?

A empresa está **impedindo o ressarcimento** ao **consumidor**?



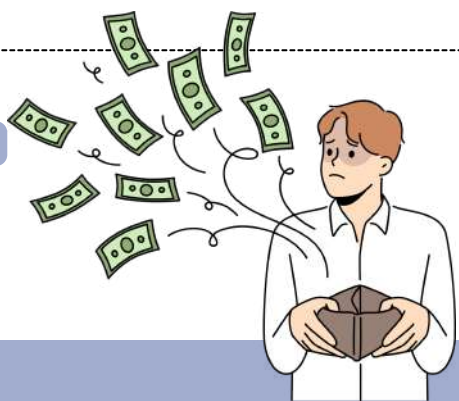
DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA



RESPONSABILIDADE DAS SOCIEDADES EM GRUPOS EMPRESARIAIS:

- **SOCIEDADES CONTROLADAS:** SÃO SUBSIDIARIAMENTE RESPONSÁVEIS, OU SEJA, SÓ RESPONDEM DEPOIS QUE A SOCIEDADE PRINCIPAL NÃO TEM COMO PAGAR.
- **SOCIEDADES CONSORCIADAS:** RESPONDEM SOLIDARIAMENTE, OU SEJA, PODEM SER COBRADAS AO MESMO TEMPO PELA DÍVIDA.
- **SOCIEDADES COLIGADAS:** SÓ SERÃO RESPONSABILIZADAS SE HOUVER CULPA (AGIR COM NEGLIGÊNCIA, IMPRUDÊNCIA OU IMPERÍCIA).

O **JUIZ TAMBÉM PODE DESCONSIDERAR A PERSONALIDADE JURÍDICA** SEMPRE QUE PERCEBER QUE A EMPRESA ESTÁ SENDO USADA PARA IMPEDIR O **RESSARCIMENTO DOS CONSUMIDORES**.





DICA

PRÁTICAS COMERCIAIS

PRÁTICAS ABUSIVAS PROIBIDAS II



VII - DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO DEPRECIATIVA

É proibido repassar **informações depreciativas** sobre o **consumidor**, especialmente aquelas relacionadas ao exercício de seus direitos, como reclamações.



X - ELEVAÇÃO

INJUSTIFICADA DE PREÇOS

É proibido **aumentar os preços** de produtos ou serviços **sem justa causa**.

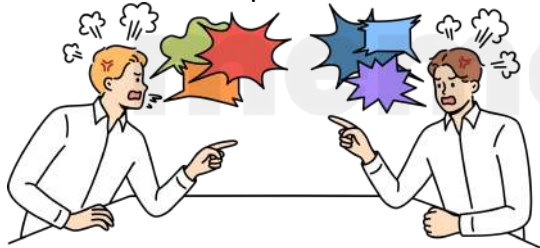
IX - RECUSA DE VENDA A QUEM PODE PAGAR

O fornecedor **não pode recusar a venda** de um **produto** ou **serviço** a um consumidor que esteja disposto a pagar, exceto nos casos regulados por leis especiais.



VIII - PRODUTO FORA DAS NORMAS

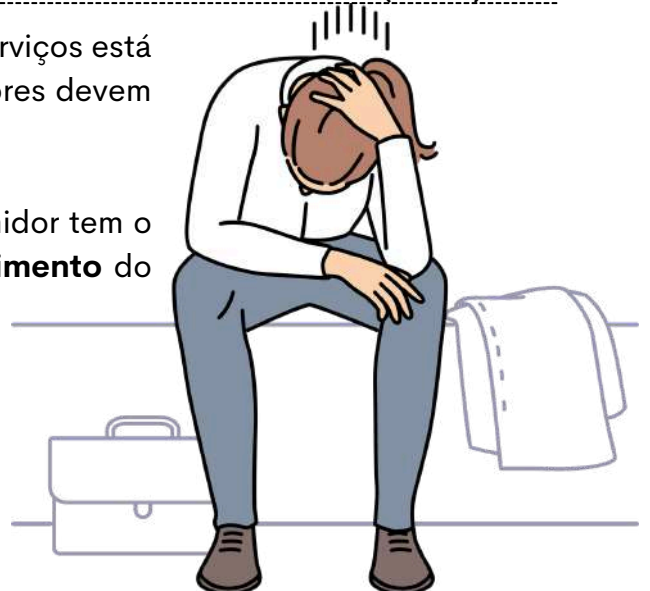
Não pode ser colocado no mercado produtos ou serviços que estejam em **desacordo com as normas oficiais**, sejam elas normas de órgãos competentes ou da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



Quando o fornecimento de produtos ou serviços está sujeito a controle de preços, os fornecedores devem **respeitar os limites estabelecidos**.



Caso haja **cobrança excessiva**, o consumidor tem o direito de **exigir a restituição** ou **desfazimento do negócio**.



DICA

PROTEÇÃO CONTRATUAL

PROTEÇÃO
CONTRATUAL

Os contratos que regem as relações de consumo **não obrigam o consumidor** caso ele não tenha tido a oportunidade de conhecer **previamente o conteúdo** ou se os termos do contrato forem redigidos de forma que dificulte sua compreensão.

As cláusulas contratuais devem ser interpretadas de **forma mais favorável ao consumidor**, garantindo assim a sua proteção contra termos que possam ser ambíguos ou prejudiciais.



DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O consumidor tem o direito de desistir do contrato no prazo de **7 dias** a contar da **assinatura ou do recebimento do produto/serviço**, especialmente em contratações realizadas fora do estabelecimento comercial (como por telefone ou a domicílio).



DIAS

CASO O CONSUMIDOR EXERÇA ESSE DIREITO, OS VALORES PAGOS DEVEM SER DEVOLVIDOS DE IMEDIATO E CORRIGIDOS MONETARIAMENTE.

GARANTIA CONTRATUAL

A garantia contratual é complementar à garantia legal e será formalizada em um termo escrito.

O **termo** deve detalhar de **forma clara**:

- A NATUREZA DA GARANTIA
- O PRAZO E LOCAL PARA SEU EXERCÍCIO
- QUAIS ÔNUS SÃO DE RESPONSABILIDADE DO CONSUMIDOR

ALÉM DISSO, O **TERMO DE GARANTIA** DEVE SER ENTREGUE AO **CONSUMIDOR NO ATO DA COMPRA**, ACOMPANHADO DE UM MANUAL DE INSTRUÇÕES CLARO E DIDÁTICO, COM ILUSTRAÇÕES, PARA FACILITAR O ENTENDIMENTO.



DICA

VÍCIO DO PRODUTO/SERVIÇO

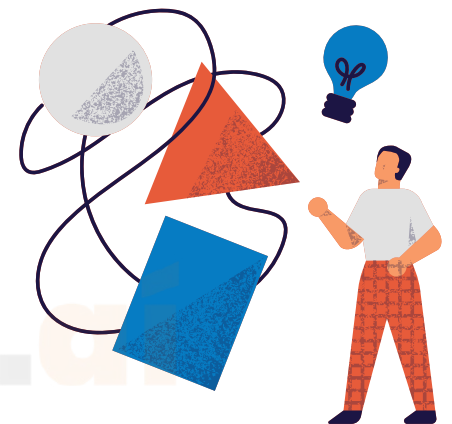


É PROBLEMA DE QUALIDADE OU QUANTIDADE SEM GERAR DANO

Vício do produto ou serviço é defeito de qualidade ou quantidade que não gera dano, mas torna o bem impróprio ou inadequado ao consumo (arts. 18 e 20, CDC).

É **regra** que o vício compromete a qualidade, quantidade, funcionamento ou adequação do produto ou serviço. Constitui **condição específica** a ausência de dano ao consumidor, limitando-se à esfera patrimonial do bem ou serviço. Diferencia-se do fato do produto, pois não há acidente de consumo.

Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade (art. 18, CDC). É **regra** a possibilidade de o consumidor exigir a solução de qualquer integrante da cadeia de fornecimento. Constitui **condição específica** a comprovação do vício no prazo legal.



O fornecedor tem o prazo de 30 dias para sanar o vício, salvo convenção diversa (art. 18, §1º, CDC). É **regra** que, não sendo sanado no prazo, o consumidor pode exigir: substituição, restituição do valor ou abatimento proporcional. Constitui **exceção** a redução ou ampliação do prazo mediante acordo entre as partes.

ASSIM, A NÃO SOLUÇÃO DO VÍCIO NO PRAZO LEGAL ASSEGURA AO CONSUMIDOR ALTERNATIVAS IMEDIATAS DE RECOMPOSIÇÃO.

Hipóteses de solução imediata do vício

O consumidor pode exigir de imediato as alternativas do art. 18, §1º, quando o vício for essencial ou o produto for impróprio ao uso. É **regra** a dispensa do prazo de 30 dias nessas situações específicas. Constitui **condição específica** a demonstração da essencialidade do produto ou da impossibilidade de uso adequado.



→ clique aqui para conhecer o material completo



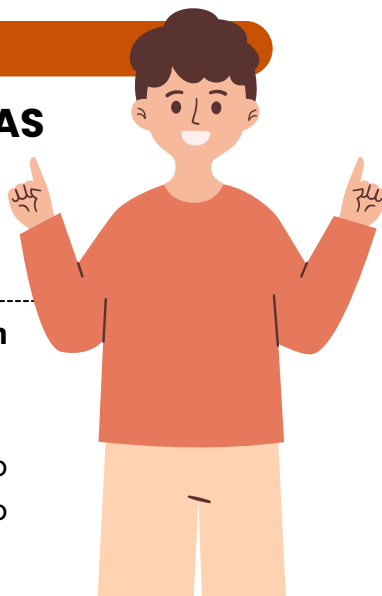
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS AO CARGO (SOMENTE PARA AGENTE ADMINISTRATIVO)

DICA

ACENTUAÇÃO DE PALAVRAS OXÍTONAS

As palavras oxítonas são aquelas que têm a **última sílaba tônica**, isto é, é a sílaba mais forte da palavra. Essas palavras podem ou não ser acentuadas.

- Recebem o acento gráfico as palavras oxítonas que **terminam em: a/as, e/es, o/os e em/ens.**
- As palavras com terminação **r, l, z, x, i, u, im, um e om** são naturalmente palavras oxítonas, **não** sendo necessário o acento agudo.



ACENTUAÇÃO GRÁFICA

As palavras oxítonas **recebem a acentuação gráfica** quando **terminam em:**

- **Vogais tônicas - á, -ás, - é, -és, -ó, -ós:**
ex. sofá; crachás; filé;

- **Ditongo nasal -ém ou -éns:**
ex. ninguém; mantém; porém;

- **Ditongos abertos -ói, -éu, -éi:**
ex. chapéu; papéis; heróis;

Acentuação de **formas verbais das oxítonas** com pronomes **enclíticos:**

Terminadas em -a:

- conservá-lo;
- prepará-lo;
- acariciá-lo.

Terminadas em -e:

- vendê-lo;
- dizê-lo;
- fazê-lo.

Terminadas em -o:

- pô-lo;
- repô-lo;
- dispô-lo.

Palavras **oxítonas terminadas em "i"** só têm o acento caso a vogal "i" faça parte de um **hiato**. Essa regra **não** é válida se o "i" estiver acompanhado de uma consoante na sílaba.

- **Formas verbais terminadas em i com hiato:** possuí-lo; substituí-lo; atraí-lo.
- **Formas verbais terminadas em i:** dividi-lo; garanti-lo; abri-lo.

LEMBRE-SE!

As palavras oxítonas **são naturalmente acentuadas na última sílaba**, a menos que as regras de acentuação indiquem o contrário.



DICA

CONCORDÂNCIA VERBAL II

TIPOS DE SUJEITO



1

SUJEITO SIMPLES

Ocorre quando há apenas um núcleo (uma palavra principal) representando o sujeito.

Exemplo: O vizinho está chamando.

Aqui, "vizinho" é o núcleo do sujeito.

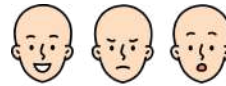
2

SUJEITO COMPOSTO

Acontece quando o sujeito tem **dois ou mais núcleos ligados entre si**.

Exemplo: Minha mãe e meu irmão amam chocolate.

Os núcleos do sujeito são "mãe" e "irmão".



3

SUJEITO OCULTO (OU DESINENCIAL)

O **sujeito não aparece escrito na frase, mas pode ser identificado**:

- pelo **contexto** (quem está falando ou sobre quem se fala);
- ou pela **desinência verbal** (a terminação do verbo).

Exemplo: Estamos muito felizes com a novidade.

O verbo "estamos" indica que o sujeito é "nós".



4

SUJEITO DETERMINADO

É aquele que pode ser **identificado de alguma forma**.

Engloba os sujeitos **simples, compostos e ocultos**.

Exemplo: Carla disse que vai viajar.

O sujeito é "Carla", facilmente reconhecido.

5

SUJEITO INDETERMINADO

Quando **não conseguimos identificar o sujeito**, nem pelo **contexto** e nem pela **forma verbal**.

Geralmente aparece com:

- verbo na **3ª pessoa do singular + "se"** (índice de indeterminação);
- ou **verbo na 3ª pessoa do plural**, sem que se saiba **quem praticou a ação**.

Exemplo: Vive-se bem aqui. (Não sabemos quem vive).

6

SUJEITO INEXISTENTE

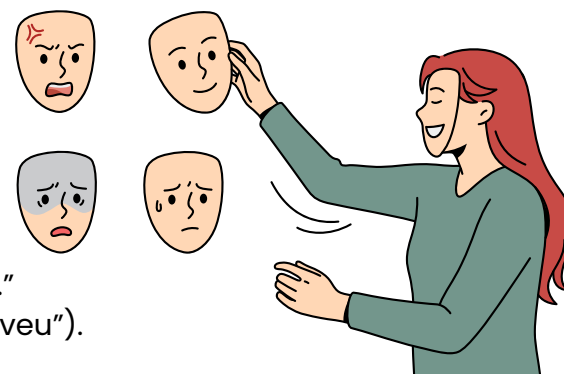
Também chamado de **oração sem sujeito**.

Ocorre com **verbos impessoais**, que **não têm sujeito**.

Principais casos:

- **Fenômenos da natureza:** chover, nevar, trovejar...
- **Tempo decorrido:** "Faz dois anos...", "Eram três horas..."
- **Verbo haver no sentido de existir:** "Há muitas dúvidas."

Exemplo: Choveu a semana toda. (Não existe "quem choveu").



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.



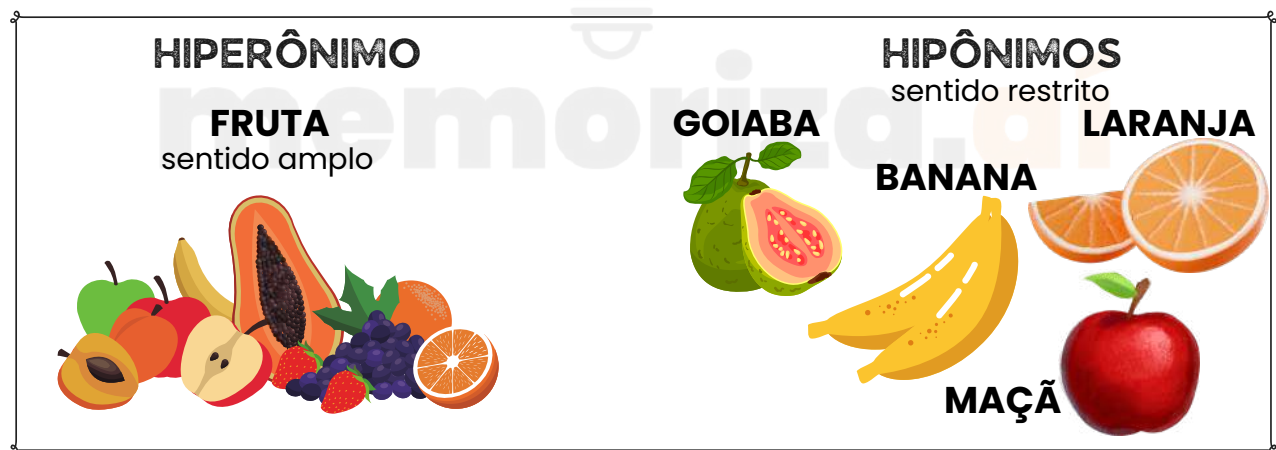
alguns exemplos:



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.

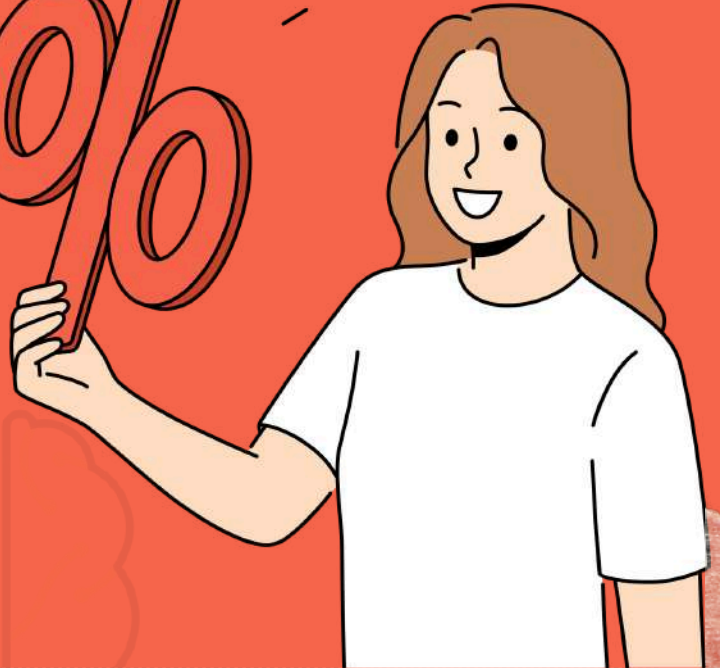
DICA

MATEMÁTICA BÁSICA I

A porcentagem é uma maneira comum de expressar **uma proporção ou fração em relação a 100.**

O símbolo de porcentagem (%) é usado para representar uma quantidade como uma fração de 100. **Por exemplo, 25% significa "25 em cada 100."**

PORCENTAGEM



LEMBRE-SE!

50 % é a metade de qualquer valor!

TAXA PERCENTUAL

$$\frac{1}{100} = 0,01 = 1\% \quad \frac{23}{100} = 0,23 = 23\% \quad \frac{25}{100} = 0,25 = 25\%$$

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

$$32\% \text{ DE } 200 = \frac{32}{100} \cdot 200 \longrightarrow 6400 / 100 = 64$$

PORCENTAGEM DE AUMENTO E DESCONTO

Aumento 20% de R\$ 500,00

$$\begin{aligned} 500 &= 100\% \\ 100\% + 20\% &= 120\% = 1,2 \\ 1,2 \times 500 &= \text{R\$ } 600,00 \end{aligned}$$



Desconto 20% de R\$ 500,00

$$\begin{aligned} 500 &= 100\% \\ 100\% - 20\% &= 80\% = 0,8 \\ 0,8 \times 500 &= \text{R\$ } 400,00 \end{aligned}$$

DICA

CONTRADIÇÃO

Uma contradição é o oposto de uma tautologia na lógica proposicional.

Uma contradição é **uma proposição composta que é sempre falsa, independentemente dos valores de verdade das proposições simples que a compõem**. Em outras palavras, não importa quais valores de verdade você atribua às proposições individuais, **a proposição composta será sempre falsa (F)**.



COMO FAÇO PARA RECONHECER UMA CONTRADIÇÃO?

Basta construir a tabela-verdade da proposição composta para verificar se ela é uma contradição. Se **em todas as linhas da tabela-verdade a proposição composta resultar em Falso (F)**, então você tem uma contradição.

Por exemplo, **a proposição composta "A ∧ ¬A"** (onde ∧ representa a conjunção e ¬ a negação) é uma contradição, pois sua tabela-verdade mostra que o resultado é sempre Falso:

EXEMPLO DE TABELA-VERDADE COM UMA CONTRADIÇÃO

A	¬A	A ∧ ¬A
V	F	F
F	V	F

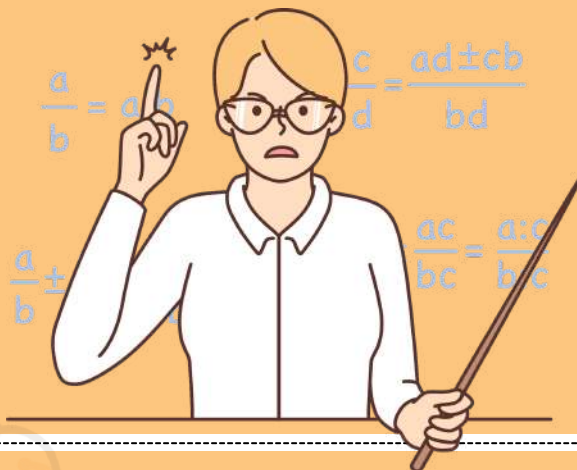
Em ambas as linhas, o valor resultante de "A ∧ ¬A" é Falso. Portanto, **"A ∧ ¬A" é uma contradição**.

DICA

MATEMÁTICA BÁSICA IV

Na regra de três composta inversa, **algumas grandezas são diretamente proporcionais, enquanto outras são inversamente proporcionais**. Isso significa que, **à medida que uma aumenta, a outra diminui, e vice-versa**.

REGRA DE TRÊS COMPOSTA INVERSA



Julgue o item que se segue, relativo a proporcionalidade, porcentagem e juros.

Considere que uma creche com 250 crianças tenha um estoque de alimentos suficiente para fornecer 4 refeições por dia para cada criança durante 18 dias. Nesse caso, se o número de crianças aumentar para 300 e a quantidade de refeições for reduzida para 3 por dia, então o mesmo estoque de alimentos durará 20 dias.

Gabarito: Certo

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

1 Passo 1 – Calcular o consumo total do estoque original

Temos:

- 250 crianças
- 4 refeições por dia
- 18 dias

O consumo total (em "refeições") será: $250 \times 4 \times 18$

Vamos calcular:

$$1.250 \times 4 = 1.000$$

$$2.1.000 \times 18 = 18.000$$

- O estoque disponível é equivalente a 18.000 refeições.

2 Passo 2 – Verificar quantos dias duraria para 300 crianças consumindo 3 refeições/dia

Nova situação:

- 300 crianças
- 3 refeições por dia
- duração = x dias

O consumo diário será: $300 \times 3 = 900$ refeições por dia

Agora usamos o estoque total: $\frac{18.000}{900} = 20$

- O estoque duraria **20 dias**.

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

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

RISCOS ÉTICOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O QUE PRECISAMOS SABER?

A adoção da IA no setor público amplia a eficiência, mas envolve **riscos éticos relevantes**:

- **Viés algorítmico**: reprodução de preconceitos sociais nos sistemas.
- **Discriminação**: exclusão de grupos vulneráveis em processos automatizados.
- **Opacidade**: decisões sem transparência ("caixa-preta").
- **Responsabilidade**: dificuldade em atribuir culpa por decisões erradas.

OBSERVAÇÃO DE PROVA

- Pedir para **identificar riscos éticos da IA** e **ligá-los a direitos fundamentais** como igualdade, não discriminação e devido processo legal.

Exemplos de prova

- Sistemas de **reconhecimento facial com falhas** para **pessoas negras**.
- **Algoritmos de recrutamento** que favorecem **homens** em **detrimento de mulheres**.
- Uso de IA em **políticas públicas** sem **explicabilidade**.

Dica de Ouro

Sempre cite **ética e direitos fundamentais** ao responder sobre IA. Mostre **equilíbrio** entre **inovação e proteção de garantias constitucionais**.

MNEMÔNICO: V - I - D - A



DICA

LICENÇAS: PROCEDIMENTOS, CONCESSÃO E FORMALIDADES



O QUE PRECISO SABER?

O QUE PRECISO SABER?

As licenças e afastamentos permitem que o servidor se ausente do exercício do cargo sem perder o vínculo funcional, desde que respeitadas as hipóteses e condições previstas em lei.

LICENÇAS DO SERVIDOR

Licença é o afastamento temporário, concedido por motivo legal:

- Licença para tratamento de saúde
- Licença por motivo de doença em pessoa da família
- Licença para repouso à gestante
- Licença para serviço militar
- Licença para acompanhar o cônjuge
- Licença-prêmio
- Licença por desempenho de mandato legislativo ou executivo



Nem toda licença é remunerada — atenção a esse detalhe!

AFASTAMENTOS PREVISTOS EM LEI!

O afastamento ocorre quando o servidor se afasta do cargo para:

- Exercício de outro cargo ou função pública
- Participação em cursos, capacitação ou missão oficial
- Atuação em órgãos ou entidades previstas em lei

→ O afastamento depende de autorização da Administração.



QUANDO O TEMPO DE LICENÇA CONTA COMO "EFETIVO EXERCÍCIO"?

Alguns afastamentos são considerados como tempo de serviço (licença-prêmio, auxílio maternidade/licença gestante, missão oficial ou estudo de interesse para a Administração).

DICA

PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR: FASES E TRÂMITE



O QUE É E QUANDO SE APLICA?

→ CONCEITO GERAL

É o procedimento formal pelo qual a Administração Pública **apura a prática de infrações funcionais atribuídas a um servidor**, garantindo a correta aplicação de penalidades quando cabível.

QUANDO É USADO?

Quando há indícios de:

Infração funcional

Descumprimento de dever legal

Conduta incompatível com o cargo

Situação passível de penalidade disciplinar

→ É obrigatório para aplicação de penalidades mais graves, conforme o Estatuto.

GARANTIAS LEGAIS

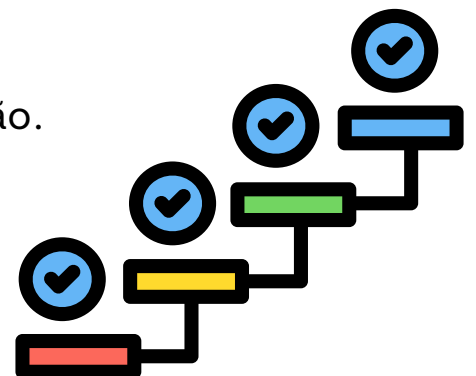
Contraditório e ampla defesa – o servidor deve ser ouvido e pode contestar provas e acusações.

Motivação do ato – todas as decisões no PAD devem ser fundamentadas com base nas normas aplicáveis.

Regularidade formal – cada fase deve ser devidamente documentada e respeitar prazos regimentais.

ETAPAS DO PAD:

- Instaurar – ato formal da autoridade.
- Designar comissão – equipe imparcial de apuração.
- Notificar – ciência ao servidor investigado.
- Instruir – produzir provas.
- Defender – garantir ampla defesa.
- Relatar – síntese e conclusão da comissão.
- Decidir – autoridade competente decide.
- Penalizar ou absolver – aplicação de sanção ou arquivamento.



DICA

LEI N. 14.133/2021 – LICITAÇÕES PÚBLICAS



CONCURSO

Critério de Julgamento: **melhor técnica ou conteúdo artístico.**



Essa modalidade é utilizada especificamente para a **seleção de trabalhos técnicos, científicos ou artísticos.**

Esses concursos são frequentemente promovidos com o objetivo de incentivar a **inovação, criatividade e excelência em áreas específicas.**

NÃO CONFUNDIR COM CONCURSO PÚBLICO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES.

Pontos-chave sobre essa modalidade:

ÁREAS ABRANGIDAS

- Arquitetura, urbanismo, design, engenharia, literatura, artes visuais, ciências sociais, entre outras.

PREMIAÇÃO



Possibilidade de prêmios ou remunerações (previstos no edital).



Valores variam conforme complexidade e natureza do trabalho.

CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

- Originalidade.
- Qualidade técnica.
- Relevância científica ou artística.
- Inovação.
- Adequação ao edital.



COMISSÃO JULGADORA

- Formada por especialistas na área do concurso.
- Avalia trabalhos e define vencedores com base nos critérios do edital.

DICA

DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma lei criada para proteger você, consumidor, garantindo que suas compras e serviços sejam feitos de **forma justa e segura**.



Ele se aplica a **qualquer pessoa** ou **empresa** que vende **produtos** ou **oferece serviços**.

Quer saber quem é considerado consumidor e fornecedor?



FORNECEDOR
É QUEM **VENDE** OU **OFERECE SERVIÇOS**, SEJA UMA LOJA, UM FABRICANTE OU UMA EMPRESA.

CONSUMIDOR
É TODA PESSOA OU EMPRESA QUE **COMPRA** OU **UTILIZA PRODUTOS E SERVIÇOS** PARA USO PRÓPRIO.



POR QUE ISSO IMPORTA?

- O CDC está do seu lado para garantir que tudo o que você compra tenha **qualidade, durabilidade** e **funcione de maneira correta**.
- Além disso, ele assegura que o fornecedor tem que ser **transparente** e garantir a **segurança** do que oferece.

Quer saber o que é considerado produto e serviço?



PRODUTO
QUALQUER **BEM**, MÓVEL OU IMÓVEL, MATERIAL OU IMATERIAL.



SERVIÇO
QUALQUER **ATIVIDADE** FORNECIDA NO **MERCADO DE CONSUMO**, MEDIANTE REMUNERAÇÃO, INCLUSIVE AS DE NATUREZA BANCÁRIA, FINANCEIRA, DE CRÉDITO E SECURITÁRIA, SALVO AS DECORRENTES DAS RELAÇÕES DE CARÁTER TRABALHISTA.

DICA

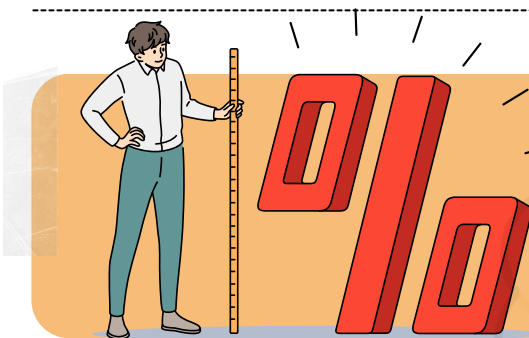
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO II

VÍCIOS DE QUANTIDADE DO PRODUTO

Se o produto tiver **menos do que o prometido** (peso, volume, etc.), o fornecedor é responsável.



O que o consumidor pode fazer?

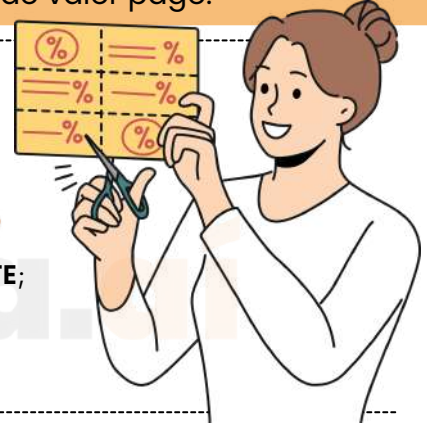
- Pedir **abatimento** no preço;
- Solicitar a **complementação** (por exemplo, completar o peso);
- **Trocar o produto** por outro em boas condições;
- Pedir a **devolução** do valor pago.

VÍCIOS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

O serviço prestado tem **defeitos** (qualidade ruim ou diferente do prometido).

O que o consumidor pode fazer?

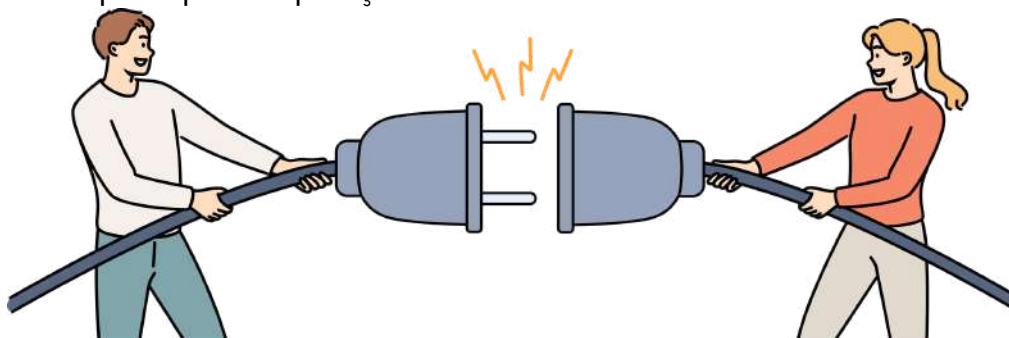
- PEDIR QUE O SERVIÇO SEJA FEITO **NOVAMENTE**;
- **DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO**;
- **DESCONTO PROPORCIONAL NO PREÇO**.



SE UM PRODUTO PRECISAR DE **CONERTO**, O FORNECEDOR DEVE **USAR PEÇAS ORIGINAIS OU EQUIVALENTES**. O CONSUMIDOR PRECISA CONCORDAR SE PEÇAS NÃO ORIGINAIS FOREM USADAS.

SERVIÇOS ESSENCIAIS

Serviços públicos (ex.: energia, água) devem ser **contínuos** e **eficientes**. Se não forem, o consumidor pode pedir reparação.



DICA

PRÁTICAS COMERCIAIS



PUBLICIDADE NO CDC

Toda publicidade deve ser apresentada de forma que o consumidor consiga **identificá-la facilmente como uma propaganda**.

Isso evita que o consumidor seja **confundido** ou levado a acreditar que a informação faz parte de uma mensagem neutra, quando na verdade é uma **tentativa de venda**.

PROIBIÇÃO DE PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA

É proibida qualquer tipo de publicidade que seja:

ENGANOSA:

Informações falsas ou **omissões** que possam **induzir o consumidor ao erro** sobre aspectos como características, qualidade, preço, ou qualquer outro dado do produto ou serviço.



◦ SIMENR

ABUSIVA:

Publicidade que:

- **DISCRIMINA** POR QUALQUER MOTIVO;
- **INCITA** VIOLÊNCIA;
- **EXPLORA** O MEDO OU A SUPERSTIÇÃO;
- **APROVEITA-SE** DA VULNERABILIDADE DAS CRIANÇAS;
- **DESRESPEITA** O MEIO AMBIENTE;
- **INDUZ** O CONSUMIDOR A UM COMPORTAMENTO PREJUDICIAL OU PERIGOSO À SAÚDE E SEGURANÇA.

PUBLICIDADE ENGANOSA POR OMISSÃO

A **omissão** de informações essenciais também constitui **publicidade enganosa**. Isso ocorre quando **detalhes importantes sobre o produto ou serviço não são divulgados**, levando o consumidor a tomar uma decisão sem todas as informações necessárias.

A RESPONSABILIDADE DE PROVAR QUE AS INFORMAÇÕES DA PUBLICIDADE SÃO VERDADEIRAS CABE AO **ANUNCIANTE**.



DICA

CONSUMIDOR É QUEM ADQUIRE OU UTILIZA PRODUTO/SERVIÇO

COMO DESTINATÁRIO FINAL, INCLUINDO COLETIVIDADE E VÍTIMAS DE ACIDENTE DE CONSUMO

O QUE PRECISAMOS SABER?

Consumidor é quem adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, incluindo hipóteses de equiparação legal previstas no CDC.

CONCEITO LEGAL DE CONSUMIDOR

É **regra** considerar consumidor a pessoa física ou jurídica que retira o produto ou serviço da cadeia de fornecimento, como destinatário final (art. 2º, caput, CDC). Constitui **condição específica** a ausência de integração do bem ou serviço à atividade econômica com finalidade de revenda ou transformação. Admite-se a aplicação da teoria finalista, com mitigação quando houver vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.



Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (art. 2º, parágrafo único, CDC). É **regra** a proteção de interesses difusos e coletivos, independentemente de vínculo contratual direto com o fornecedor. Constitui **condição específica** a existência de relação de consumo subjacente que atinja o grupo indeterminado.



EQUIPARAÇÃO DAS VÍTIMAS DE ACIDENTE DE CONSUMO (BYSTANDERS)

São equiparadas a consumidores todas as vítimas do evento danoso decorrente de defeito do produto ou serviço (art. 17, CDC). É **regra** a aplicação do regime de responsabilidade objetiva do fornecedor, independentemente de relação contratual. Constitui **condição específica** a comprovação do defeito, do dano e do nex causal.



Equiparam-se a consumidores todas as pessoas expostas às práticas comerciais, inclusive publicidade abusiva ou enganosa (art. 29, CDC). É **regra** a incidência das normas protetivas mesmo na fase pré-contratual, independentemente de contratação efetiva. Constitui **exceção** a inaplicabilidade quando ausente qualquer relação com práticas de consumo reguladas pelo CDC.



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

LIDERANÇA

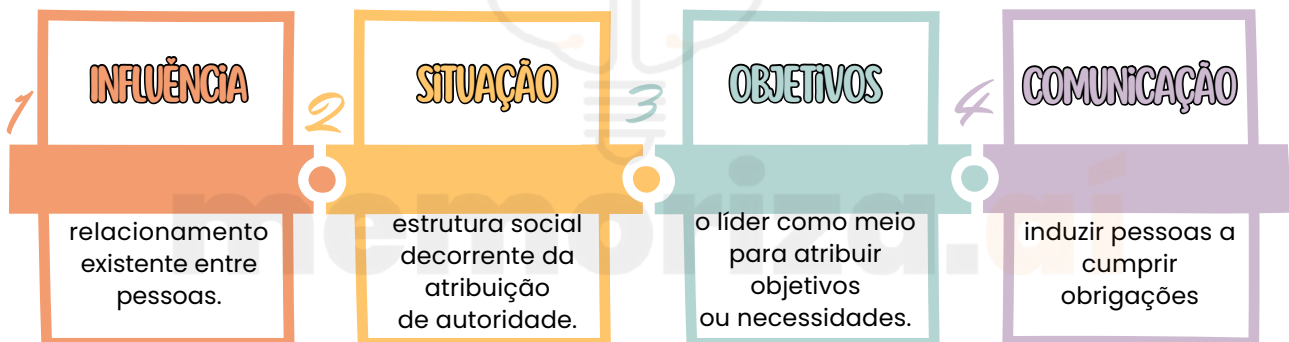
LIDERANÇA

A primeira concepção fundamental de "liderança" a ser compreendida é aquela que a encara como um fenômeno social. Em outras palavras, **a liderança não ocorre de forma isolada.**

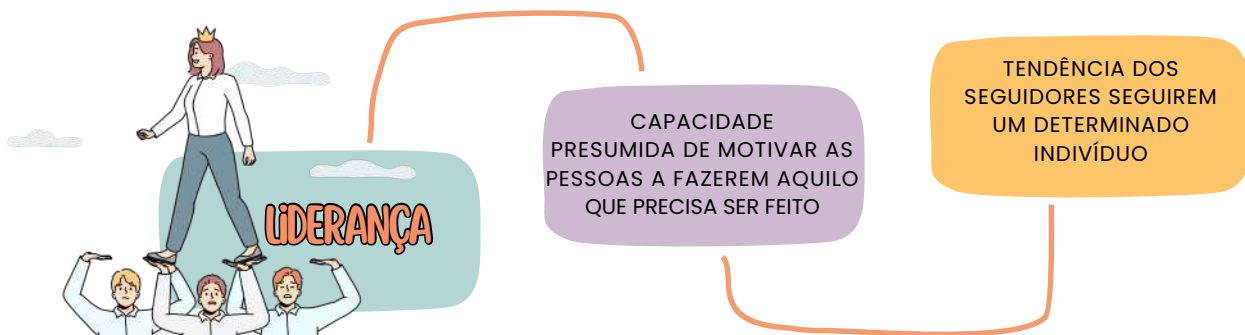
Para que exista liderança, é necessário, no mínimo, a interação entre um líder e um liderado.



Portanto, podemos pensar na liderança como aquele **superpoder** de **influenciar** uma situação através da **comunicação**, tudo isso para conquistar um ou vários objetivos!



A **definição de liderança**, assim, abrange, no mínimo, dois aspectos essenciais:



Unindo esses dois pontos, chegamos à fabulosa conclusão: *"Ninguém se torna líder sem fazer um belo jogo de cintura para convencer a galera a seguir sua onda; e para brilhar, seus seguidores precisam enxergá-la como a chave mágica para abrir as portas dos próprios sonhos!"*

DICA

MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL (MEDIDAS DESCRITIVAS)



MODA
mas não é essa aqui do lado

Em um conjunto de dados, a moda é aquele **resultado mais recorrente no conjunto**, ou seja, com maior **frequência absoluta**. Já parou para pensar sobre como as lojas planejam os seus estoques de um determinado produto? Ainda que existam várias marcas de um mesmo produto, há aquele tem maior saída. Para analisar isso, é utilizada a moda.

EXEMPLO 1:

Em uma loja de calçados femininos, o estoque é repostado mensalmente. Para entender melhor o consumo de seus clientes, o dono da loja decidiu anotar o tamanho escolhido pelos 35 primeiros clientes em uma lista:

$N = \{35, 37, 36, 34, 38, 35, 37, 37, 33, 36, 38, 37, 35, 37, 34, 33, 37, 36, 35, 38, 36, 35, 36, 37, 38, 39, 37, 37, 36, 37, 33, 37, 35, 37, 39\}$

Analisando os dados coletados, para realizar o próximo pedido, o tamanho de calçado mais recorrente entre as clientes é a **moda desse conjunto**.

$N = \{35, 37, 36, 34, 38, 35, 37, 37, 33, 36, 38, 37, 35, 37, 34, 33, 37, 36, 35, 38, 36, 35, 36, 37, 38, 39, 37, 37, 36, 37, 33, 37, 35, 37, 39\}$

A partir da moda, é possível perceber que **37 é o tamanho mais recorrente** entre as clientes dessa loja, dado esse que ajudaria a loja na escolha dos tamanhos na hora de repor o estoque. Representamos a moda por M_o .

- Para encontrar a moda, basta escolher o valor com maior frequência absoluta.

→ NESSE CASO, TEMOS QUE $M_o = 37$.

EXEMPLO 2:

Analise os conjuntos e encontre a sua moda:

- a) $A = \{1, 0, 2, 3, 1, 4, 5, 1, 2, 3, 0, 7, 8, 9\}$

Analisando o conjunto A, é possível perceber que existem dois elementos que mais se repetem no conjunto: $A = \{1, 0, 2, 3, 1, 4, 5, 1, 0, 3, 0, 7, 8, 9, 0, 1\}$ → $M_o = \{0, 1\}$

Nesse caso existem dois valores que possuem maior frequência absoluta, logo o conjunto terá duas modas, configurando-se como um **conjunto bimodal**.

- b) $B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6\}$

Analisando esse conjunto, observamos que todos os valores se repetem a mesma quantidade de vezes, ou seja, possuem frequência absoluta igual.

Nesse caso, não há valor com maior frequência que os demais, portanto, o **conjunto não possui moda**.

Dizemos, então, que o conjunto é **amodal**.



DICA

MEDIDAS DESCRITIVAS (DISPERSÃO)

COEFICIENTE DE VARIAÇÃO

o que é isso?



Para encontrar o coeficiente de variação, devemos **multiplicar o desvio padrão por 100 e dividir o resultado pela média.**

ESSA MEDIDA É EXPRESSA EM **PORCENTAGEM.**

$$CV = \frac{100 \cdot DP}{MA}$$



O coeficiente de variação é utilizado quando precisamos comparar variáveis que apresentam médias diferentes.

- Como o desvio padrão representa o quanto os dados estão **dispersos em relação a uma média**, ao comparar amostras com médias diferentes, a sua utilização pode gerar erros de interpretação.
- Desta forma, ao confrontar dois conjuntos de dados, o **mais homogêneo** será aquele que apresentar **menor coeficiente de variação.**

EXEMPLO:

Um professor aplicou uma prova para duas turmas e calculou a média e o desvio padrão das notas obtidas. Os valores encontrados estão na tabela abaixo.



Com base nesses valores, determine o coeficiente de variação de cada turma e indique a turma mais homogênea.

	Desvio Padrão	Média
TURMA 1	2,6	6,2
TURMA 2	3,0	8,5

CALCULANDO O COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DE CADA TURMA, TEMOS:

$$CV_1 = \frac{100 \cdot 2,6}{6,2} \cong 42\%$$

$$CV_2 = \frac{100 \cdot 3}{8,5} \cong 35\%$$

→ Desta forma, a **turma mais homogênea é a turma 2**, apesar de apresentar maior desvio padrão.

DICA

SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

DOENÇAS RELACIONADAS AO TRABALHO



Doenças ocupacionais, também chamadas de doenças relacionadas ao trabalho, são condições de saúde prejudiciais decorrentes da **exposição a riscos** presentes no ambiente de trabalho.



Podem ser **agudas** ou **crônicas** e geralmente estão associadas às **atividades laborais** ou às **condições do local de trabalho**.

Vamos analisar algumas das **principais categorias de doenças ocupacionais** e suas causas respectivas.

ESPÉCIES:

LESÕES POR ESFORÇOS REPETITIVOS (LER):

CAUSADAS POR MOVIMENTOS REPETITIVOS, PODEM AFETAR MÚSCULOS, TENDÕES E NERVOS.



PNEUMOCONIOSES: DOENÇAS

PULMONARES CAUSADAS PELA INALAÇÃO DE POEIRAS MINERAIS, COMO A SILICOSE.



TRANSTORNOS PSICOSSOCIAIS:

INCLUEM A SÍNDROME DE BURNOUT, DEPRESSÃO E ANSIEDADE RELACIONADAS AO AMBIENTE DE TRABALHO



DISTÚRBIOS MUSCULOESQUELÉTICOS:

ENGLOBAM CONDIÇÕES COMO TENDINITES, BURSITES E HÉRNIAS DE DISCO, ASSOCIADAS A ATIVIDADES LABORAIS QUE ENVOLVEM ESFORÇO FÍSICO.



DICA

SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

TIPOS DE NEXOS TÉCNICOS



O reconhecimento do **nexo causal** é fundamental para a **concessão de benefícios previdenciários, compensações** e outras **formas de apoio** aos trabalhadores afetados.

Vamos analisar cada **tipo de nexo** e sua importância específica na busca por justiça e precisão nas decisões relacionadas à saúde ocupacional.

TIPOS DE NEXOS:

NEXO TÉCNICO PREVIDENCIÁRIO: ESTA FERRAMENTA É ESSENCIAL NA **INTERSEÇÃO DA SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL**, ESTABELECENDO A RELAÇÃO ENTRE A SAÚDE DO TRABALHADOR E SUAS ATIVIDADES LABORAIS. ESSENCIAL PARA A CONCESSÃO DE **BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS**, GUIA DECISÕES SOBRE **AUXÍLIO-DOENÇA** E **APOSENTADORIA POR INVALIDEZ**, BASEANDO-SE NA RELAÇÃO ENTRE A **SAÚDE** E O **AMBIENTE DE TRABALHO**.

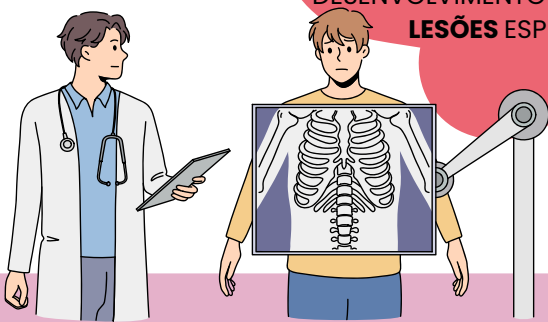


NEXO TÉCNICO INDIVIDUAL: **PERSONALIZA A AVALIAÇÃO**, CONSIDERANDO **HISTÓRICO MÉDICO, EXPOSIÇÃO OCUPACIONAL** E **FATORES INDIVIDUAIS** PARA IDENTIFICAR A **RELAÇÃO DIRETA** ENTRE A **SAÚDE DO TRABALHADOR** E SUAS **ATIVIDADES LABORAIS**, PROPORCIONANDO UMA VISÃO DETALHADA E PERSONALIZADA.



NEXO TÉCNICO EPIDEMIOLÓGICO: AMPLIA A ANÁLISE **ALÉM DO INDIVÍDUO**, UTILIZANDO **PRINCÍPIOS EPIDEMIOLÓGICOS** PARA EXAMINAR DADOS DE SAÚDE EM **GRUPOS DE TRABALHADORES**. VALIOSO PARA **IDENTIFICAR PADRÕES DE DOENÇAS** EM POPULAÇÕES ESPECÍFICAS E ORIENTAR ESTRATÉGIAS DE SAÚDE OCUPACIONAL EM GRANDE ESCALA.

NEXO TÉCNICO PROFISSIONAL: ANALISA A **RELAÇÃO** ENTRE A **ATIVIDADE PROFISSIONAL** E A **SAÚDE DO TRABALHADOR**, EXAMINANDO SE A **EXPOSIÇÃO A RISCOS OCUPACIONAIS** PODE ESTAR **ASSOCIADA** AO DESENVOLVIMENTO DE **DOENÇAS** OU **LESÕES** ESPECÍFICAS.



DICA

ERGONOMIA IV

ERGONOMIA
E A NR 17 III



A **Avaliação Ergonômica Preliminar (AEP)** é a primeira etapa da análise ergonômica, realizada para identificar potenciais riscos ergonômicos nas atividades laborais.

Seu objetivo é investigar as condições de trabalho e os fatores que possam impactar a saúde, segurança e desempenho dos trabalhadores.

- A Avaliação Ergonômica Preliminar (AEP) está integrada ao processo de identificação de perigos e avaliação de riscos conforme a Norma Regulamentadora 01 (NR 01), que estabelece diretrizes gerais sobre saúde e segurança no trabalho.
- A AEP contribui para identificar riscos específicos relacionados à ergonomia que devem ser considerados na avaliação global de riscos no ambiente laboral.

A AEP pode ser conduzida de diferentes formas, dependendo da natureza e complexidade dos riscos identificados:

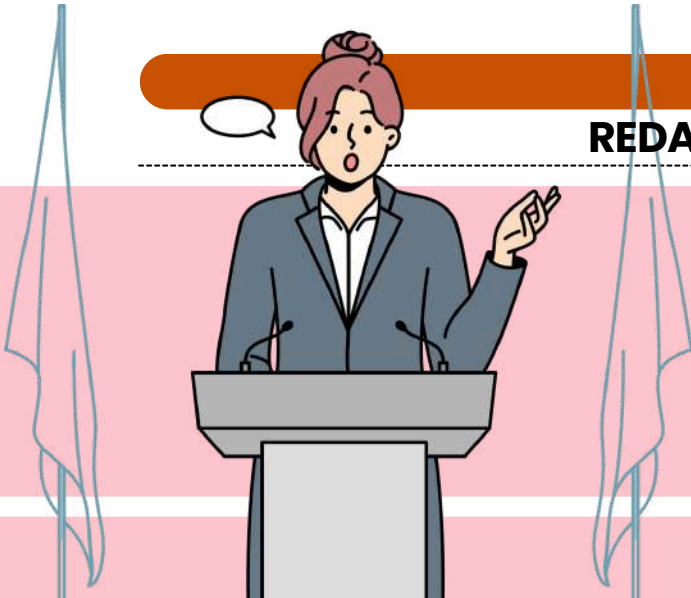
QUALITATIVA:
FOCA NA DESCRIÇÃO E AVALIAÇÃO SUBJETIVA DOS RISCOS ERGONÔMICOS, UTILIZANDO OBSERVAÇÕES E CHECKLISTS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS POTENCIAIS.

QUANTITATIVA:
UTILIZA MÉTODOS E TÉCNICAS DE MEDIÇÃO PRECISAS PARA QUANTIFICAR A EXPOSIÇÃO DOS TRABALHADORES A FATORES ERGONÔMICOS, COMO POSTURAS INADEQUADAS, ESFORÇO FÍSICO EXCESSIVO...

SEMIQUANTITATIVA:
INCORPORA ELEMENTOS DE MEDIÇÃO E AVALIAÇÃO NUMÉRICA PARA CATEGORIZAR E PRIORIZAR OS RISCOS IDENTIFICADOS.

COMBINADA:
PODE ENVOLVER UMA COMBINAÇÃO DAS ABRDAGENS ACIMA PARA UMA ANÁLISE MAIS ABRANGENTE E DETALHADA DOS RISCOS ERGONÔMICOS.

DE ACORDO COM AS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO, A AVALIAÇÃO ERGONÔMICA PRELIMINAR DEVE SER REGISTRADA DE FORMA OBRIGATÓRIA PELA ORGANIZAÇÃO



DICA

REDAÇÃO OFICIAL

COMUNICAÇÃO



A comunicação é tipo a cola que **une pessoas, grupos e sociedades!** É um verdadeiro balé de troca de ideias, sentimentos e significados, usando tudo, desde a fala até gestos e palavras escritas.

VAMOS AOS INGREDIENTES DESSA RECEITA:



REMETENTE
(O CRIADOR DA MENSAGEM)

DESTINATÁRIO
(O DESTINO FINAL DESSA JORNADA!)

RECEPTOR
(QUEM RECEBE)

CANAL
(A ESTRADA POR ONDE A MENSAGEM VIAJA)



TRANSMISSOR
(O MENSAGEIRO)



TEMOS O RUÍDO
(QUE É COMO A MOSQUINHA CHATA)

como isso funciona?

- **Emissor (ou remetente):** Ele é o responsável por transformar suas ideias em palavras e dar start na conversa.
- **Mensagem:** Ah, esse é o conteúdo do pacote! Pode ser uma ideia brilhante, um sentimento profundo ou até uma fofoca. Pode chegar de **forma verbal** (palavras faladas ou escritas) ou **não verbal** (gestos, caretas, imagens, tudo que você imaginar!).
- **Canal de Comunicação:** Pode ser na **forma de uma conversa**, um e-mail, um desenho ou até um sinal de fumaça! O canal escolhido pode mudar a vibe da mensagem.
- **Receptor (ou destinatário):** Ele é responsável por **decifrar** o que está no pacote e dar seu próprio significado a isso. E claro, pode responder com um feedback, completando o ciclo da comunicação.
- **Feedback:** Essa é a resposta do **receptor!** Pode ser verbal ou não, e serve para mostrar se a mensagem foi entendida, tirar dúvidas ou até dar um joinha ou um "não gostei".
- **Ruído:** Ah, os vilões da comunicação! São as **interferências** que podem bagunçar tudo. Pode ser barulho do lado de fora, preconceitos ou até palavras difíceis que ninguém entende.

DICA

REDAÇÃO OFICIAL

CARACTERÍSTICAS



Segundo o **Manual de Redação Oficial da Presidência da República - MROPR**, a redação oficial é o jeito que o governo tem de escrever **documentos** e se **conectar** com a galera.

E COMO ISSO DEVE SER FEITO?

Essa escrita precisa ser **clara** como água, **objetiva** e **bem concisa**, seguindo as regras do **português**! E não esqueçamos: tem que ser **impessoal** e **formal**, seguindo os padrões que já estão na moda. Esses requisitos são super importantes, nascidos do artigo 37 da Constituição, que diz que a administração pública deve respeitar os princípios da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**. Como a **publicidade** e a **impessoalidade** são estrelas brilhantes nesse show, é óbvio que devem guiar a escrita dos documentos e comunicados oficiais!

Os atributos da Redação Oficial são um dos temas mais cobrados nos concursos, uma vez que relaciona-se com os princípios explícitos da Administração Pública.

POR ISSO, ANOTE ESSE **MNEMÔNICO: C - O - C - C - I - F - U** (ISSO VAI TE SALVAR NA HORA DA PROVA).

C
O
C
C
I
F
U

- C • CLAREZA E PRECISÃO
- O • OBEJTVIDADE
- C • CONCIÇÃO
- C • COESÃO E COERÊNCIA
- I • IMPESSOALIDADE
- F • FORMALIDADE E PADRONIZAÇÃO
- U • USO DA NORMA PADRÃO



CHEGAMOS AO FIM



Parabéns, você acaba de conhecer a nossa amostra para o concurso do **PROCON/RJ!**


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](#)