

# PROCON-DF

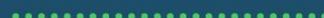
**Analista: Defesa do Consumidor**  
Recursos Humanos



**Editais verticalizados**

Instituto de Defesa do  
Consumidor do Distrito  
Federal

 O que cai  
**na prova**



# CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

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

## ATUALIDADES

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

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA E DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI

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

## LEGISLAÇÃO

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

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

- 1 Conceitos, importância e relação com os outros sistemas de organização. Atribuições básicas da área de recursos humanos, objetivos, políticas e sistemas de informações gerenciais.
- 2 Comportamento organizacional. Relações indivíduo-organização, motivação, liderança e desempenho.
- 3 Competência interpessoal.
- 4 Avaliação de Desempenho. Objetivos, métodos, vantagens e desvantagens.
- 5 Desenvolvimento e treinamento de pessoal. Levantamento de necessidades, programação, execução e avaliação. Comportamento organizacional como

expressão do indivíduo no trabalho. Diferenças individuais e de personalidade. Perfis de liderança. Gestão de equipes, disputas de poder e gerenciamento de conflitos.

6 Estrutura, processos e comunicação organizacional. Processos internos. Estrutura e movimentação das informações e dos insumos. Análise interna das organizações do ponto de vista operacional, estrutural e de funcionamento evolutivo. Sistemas tecnológicos de apoio ao funcionamento organizacional.

7 Tendências e influências ambientais sobre as organizações. Tendências contemporâneas e o grau de influência que exercem sobre os vários tipos de organização. Cadeia de valor, competitividade e sustentabilidade. Gestão de pessoas com foco no cliente. Qualidade nas relações pessoais e profissionais. Gestão da folha de pagamento e benefícios. Variáveis envolvidas: impostos, férias, aspectos legais, cálculos matemáticos, impactos contábeis e financeiros. Benefícios.

8 Ética e qualidade de vida no trabalho. Saúde e segurança das pessoas. Programas de qualidade de vida. Promoção do bem-estar no trabalho.

9 Planejamento estratégico e gestão avançada de Recursos Humanos. Alinhamento da gestão de pessoas e das políticas de Recursos Humanos. Estratégias de controle e de comprometimento. Gestão por Competências e Gestão Participativa.

## **NOÇÕES DE DIREITO DO CONSUMIDOR**

1 Direitos do consumidor. Disposições gerais. Direitos básicos do consumidor. Ônus da prova. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Responsabilidade por vício do produto e do serviço.

2 Da proteção contratual. Contratos bancários e superendividamento. Da defesa dos interesses do consumidor em juízo e das sanções administrativas.

3 Política Nacional das Relações de Consumo.

4 Proteção à saúde e à segurança.

5 Desconsideração da pessoa jurídica.

6 Práticas comerciais. Oferta, publicidade e propaganda. Decadência e prescrição. Práticas abusivas. Cobrança de dívidas. Bancos de dados e cadastro de consumidores.

7 Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (Lei Federal nº 13.874/2019).

8 Legislação Específica:

Lei nº 8.078/1990 (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências).

Decreto nº 2.181/1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor).

Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico).

Lei nº 10.962/2004 (Oferta e as formas de afixação de preços-regulamentada pelo

Decreto Federal nº 5.903/2006).

Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC).

## CANAIS

Já nas redes sociais, você pode contar com o nosso apoio em canais atualizados diariamente, oferecem notícias completas e conteúdos direcionados sobre concursos de todo o Brasil. Fique ligado!



**BONS ESTUDOS!**