

PROCON-DF

Analista: Defesa do Consumidor
Administração



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

Noções de Direito Administrativo:

1 Estado, governo e Administração Pública: conceitos; elementos; poderes; organização; natureza; fins; e princípios.

2 Organização administrativa da União: administração direta e indireta.

3 Agentes públicos: espécies e classificação; poderes, deveres e prerrogativas; cargo, emprego e função pública.

4 Poderes administrativos: poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder.

5 Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle; forma, meios e requisitos; delegação (concessão, permissão e autorização).

6 Controle e responsabilização da Administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado.

7 Lei nº 14.133/2021.

7.1 Licitações: conceito; objeto; finalidades; princípios; obrigatoriedade; dispensa; inexigibilidade; vedação; modalidades; procedimentos; fases; revogação; invalidação; desistência; e controle.

Noções de Direito Constitucional:

- 1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 1.1 Princípios fundamentais.
- 2 Direitos e garantias fundamentais. 2.1 Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos.
- 3 Organização político administrativa. 3.1 União, estados, Distrito Federal, municípios e territórios.
- 4 Administração pública. 4.1 Disposições gerais, servidores públicos.
- 5 Poder Legislativo. 5.1 Congresso Nacional, Câmara dos Deputados, Senado Federal, deputados e senadores.
- 6 Poder Executivo. 6.1 atribuições do presidente da República e dos ministros de Estado.
- 7 Poder Judiciário. 7.1 Disposições gerais. 7.2 Órgãos do Poder Judiciário. 7.2.1 Competências. 7.3 Conselho Nacional de Justiça (CNJ). 7.3.1 Composição e competências.
- 8 Funções essenciais à justiça. 8.1 Ministério Público, Advocacia Pública e Defensoria Pública.

ADMINISTRAÇÃO GERAL

- 1 Evolução da administração.
 - 1.1 Principais abordagens da administração (clássica até contingencial).
- 2 Processo administrativo.
 - 2.1 Funções de administração. 2.1.1 Planejamento, organização, direção e controle.
 - 2.2 Processo de planejamento.
 - 2.2.1 Planejamento estratégico. 2.2.1.1 Visão, missão e análise SWOT, matriz GUT e ferramenta 5W2H.
 - 2.2.2 Análise competitiva e estratégias genéricas.
 - 2.2.3 Redes e alianças.
 - 2.2.4 Planejamento tático.
 - 2.2.5 Planejamento operacional.
 - 2.2.6 Administração por objetivos.
 - 2.2.7 Balanced scorecard.
 - 2.2.8 Processo decisório.

2.3 Organização.

2.3.1 Estrutura organizacional.

2.3.2 Tipos de departamentalização. 2.3.2.1 Características, vantagens e desvantagens de cada tipo.

2.3.3 Organização informal.

2.3.4 Cultura organizacional.

2.4 Direção.

2.4.1 Motivação e liderança.

2.4.2 Comunicação.

2.4.3 Descentralização e delegação.

2.5 Controle. 2.5.1 Características. 2.5.2 Tipos, vantagens e desvantagens. 2.5.3 Sistema de medição de desempenho organizacional.

3 Gestão de pessoas.

3.1 Equilíbrio organizacional.

3.2 Objetivos, desafios e características da gestão de pessoas.

3.3 Recrutamento e seleção de pessoas. 3.3.1 Objetivos e características. 3.3.2 Principais tipos, características, vantagens e desvantagens.

3.3.3 Principais técnicas de seleção de pessoas. 3.3.3.1 Características, vantagens e desvantagens.

3.4 Análise e descrição de cargos.

3.5 Capacitação e desenvolvimento de pessoas.

3.6 Gestão de desempenho.

3.7 Gestão por competências.

3.8 Sistemas de Recompensas.

3.9 Clima Organizacional.

3.10 Qualidade de Vida no Trabalho.

3.11 Grupos e equipes de trabalho.

3.12 Gestão da Mudança.

4 Gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial.

4.1 Principais teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade.

4.2 Ferramentas de gestão da qualidade.

5 Gestão de projetos.

5.1 Elaboração, análise e avaliação de projetos.

- 5.2 Principais características dos modelos de gestão de projetos.
- 5.3 Projetos e suas etapas.
- 6 Gestão de processos.
 - 6.1 Conceitos da abordagem por processos.
 - 6.2 Técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos.
 - 6.3 Noções de estatística aplicada ao controle e à melhoria de processos.
 - 6.4 BPM.
- 7 Administração Financeira.
 - 7.1 Indicadores de Desempenho. Tipo. Variáveis.
 - 7.2 Princípios gerais de alavancagem operacional e financeira.
 - 7.3 Planejamento financeiro de curto e longo prazo.
 - 7.4 Conceitos básicos de análise de balanços e demonstrações financeiras.
- 8. Gestão de Riscos.3 Contratos. 3.1 Princípios. 3.2 Classificação. 3.3 Contratos em geral. 3.4 Disposições gerais. 3.5 Interpretação. 3.6 Extinção. 3.7 Espécies de contratos regulados no Código Civil.
- 4 Responsabilidade civil objetiva e subjetiva. 4.1 Obrigação de indenizar. 4.2 Dano material. 4.3 Dano moral. 4.4 Responsabilidade decorrente de abuso de direito; responsabilidade pelos fatos de terceiros; responsabilidade pelos fatos das coisas; dano e indenização; dano patrimonial, dano pessoal; dano coletivo; dano social.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- 1 As reformas administrativas e a redefinição do papel do Estado; reforma do serviço civil (mérito, flexibilidade e responsabilização) e reforma do aparelho do Estado.
- 2 Administração Pública do modelo racional-legal ao paradigma pós-burocrático; o Estado oligárquico e patrimonial, o Estado autoritário e burocrático, o Estado do bem-estar, o Estado regulador.
- 3 Processos participativos de gestão pública.
 - 3.1 Conselhos de gestão, orçamento participativo, parceria entre governo e sociedade.
- 4 Governo eletrônico; transparência da administração pública; controle social e cidadania; accountability.
- 5 Gestão por resultados na produção de serviços públicos.

- 6 Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais.
- 7 Administração de compras e materiais.
 - 7.1 Processos de compras governamentais e gerenciamento de materiais e estoques.
- 8 Governabilidade e governança; intermediação de interesses (clientelismo, corporativismo e neocorporativismo).
- 9 Mudanças institucionais.
 - 9.1 Conselhos, organizações sociais, organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP), agência reguladora, agência executiva, consórcios públicos.
- 10 Processo de formulação e desenvolvimento de políticas.
 - 10.1 Construção de agendas, formulação de políticas, implementação de políticas.
- 11 As políticas públicas no Estado brasileiro contemporâneo; descentralização e democracia; participação, atores sociais e controle social; gestão local, cidadania e equidade social.
- 12 Planejamento e avaliação nas políticas públicas.
 - 12.1 Conceitos básicos de planejamento.
 - 12.2 Aspectos administrativos, técnicos, econômicos e financeiros.
 - 12.3 Formulação de programas e projetos.
 - 12.4 Avaliação de programas e projetos.
 - 12.5 Tipos de avaliação.
 - 12.6 Análise custo-benefício e análise custo-efetividade.
- 13 Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação).
- 14 Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência).
 - 6 Processo de conhecimento. Procedimento Comum. Disposições Gerais. Petição inicial. Improcedência liminar do pedido. Audiência de conciliação ou de mediação. A Fazenda Pública e a solução consensual dos conflitos. Respostas do réu. Contestação e reconvenção. Revelia. Efeitos materiais e processuais. Revelia e a Fazenda Pública. Providências preliminares e saneamento. Do julgamento conforme o estado do processo. Da audiência de instrução e julgamento. Das Provas. Sentença e Coisa julgada.
 - 7 Recursos: noções gerais, sistema, espécies.
 - 8 Juizados especiais cíveis.

9 Ações coletivas: ação civil pública, mandado de segurança coletivo, habeas data coletivo, mandado de injunção coletivo, ação popular, ação de improbidade administrativa.

ADMINISTRAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

1 Orçamento público.

1.1 Conceito

1.2 Técnicas orçamentárias.

1.3 Princípios orçamentários.

1.4 Ciclo orçamentário.

1.5 Processo orçamentário.

2 O orçamento público no Brasil.

2.1 Sistema de planejamento e de orçamento federal.

2.2 Plano plurianual.

2.3 Diretrizes orçamentárias.

2.4 Orçamento anual.

2.5 Sistema e processo de orçamentação.

2.6 Classificações orçamentárias.

2.7 Estrutura programática.

2.8 Créditos ordinários e adicionais.

3 Programação e execução orçamentária e financeira.

3.1 Descentralização orçamentária e financeira.

3.2 Acompanhamento da execução.

3.3 Sistemas de informações.

3.4 Alterações orçamentárias.

4 Receita pública. 4.1 Conceito e classificações. 4.2 Estágios. 4.3 Fontes. 4.4 Dívida ativa.

5 Despesa pública. 5.1 Conceito e classificações. 5.2 Estágios. 5.3 Restos a pagar. 5.4 Despesas de exercícios anteriores.

5.5 Dívida flutuante e fundada. 5.6 Suprimento de fundos.

6 Lei Complementar nº 101/2000 e suas alterações (Lei de Responsabilidade Fiscal).

7 Lei nº 4.320/1964 e suas alterações.

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).

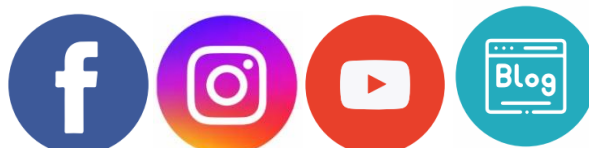
Decreto nº 7.962/2013 (Contratação no Comércio Eletrônico).

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!