



PROCON RJ

Agente de Proteção e Defesa do Consumidor

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de texto	1
Modos de organização textual: descrição, narração, dissertação e argumentação; parágrafo	6
Uso de operadores argumentativos; Valor semântico e emprego dos conectivos	13
Coerência e coesão textual; Coesão: articulação sintática do texto	15
Intertextualidade	16
Gêneros textuais: textos científicos e publicitários	18
Redação técnica; Redação de textos administrativos e protocolares; Concisão	30
Emprego das formas de tratamento	45
Níveis de linguagem	48
Uso e adequação da língua à situação de comunicação	50
Estrutura da frase; ordem direta e indireta da estrutura frasal;	52
Semântica: significado das palavras e adequação vocabular	53
Paráfrase	55
Tópico frasal	56
Paralelismo rítmico e sintático; paralelismo semântico	58
Figuras de palavras, construção e pensamento	60
A norma culta	66
Ortografia oficial	75
Pontuação	80
Acentuação gráfica	90
Emprego das classes gramaticais	92
Flexões nominais; Flexão verbal: verbos regulares, irregulares, defectivos e anômalos; vozes verbais, locuções verbais e tempos compostos	96
Repetições intencionais; Pleonismo; Anacoluto; ; Processos de coordenação e subordinação (valores sintáticos e semânticos)	101
Regência nominal e verbal	109
Crase	112
Concordância nominal e verbal	114
Ordem de colocação; Sintaxe de colocação: deslocamento e valor semântico-gramatical; Posição do pronome átono; Sintaxe da oração e do período	117
Estrutura e formação de palavras	123
Questões	130
Gabarito	149

SUMÁRIO



RACIOCÍNIO LÓGICO

Conjuntos e suas operações, diagramas	1
Números inteiros, racionais e reais e suas operações.....	7
Porcentagem	21
Proporcionalidade direta e inversa	23
Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo.....	26
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas. formação de conceitos; discriminação de elementos. Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados	32
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal ...	53
Raciocínio matemático	60
Raciocínio sequencial; orientação espacial e temporal	83
Questões	89
Gabarito.....	98

DIREITO DO CONSUMIDOR

Lei nº 8.078/90	1
Lei nº 14.181/2021 (Lei de Superendividamento)	28
Lei Estadual nº 5.738/2010 (criação da Autarquia PROCON-RJ).....	33
Conceito de consumidor e fornecedor; política nacional de relação de consumo; direitos básicos de direito do consumidor; decadência e prescrição; Natureza e fonte de suas regras	47
Características e princípios do Código de Defesa do Consumidor	56
Integrantes e objeto da relação de consumo	63
Política Nacional de Relações de Consumo: objetivos e princípios.....	65
Direitos básicos do consumidor.....	67
Qualidade de produtos e serviços, prevenção e reparação de danos; Proteção à saúde e segurança.....	71
Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço	75
Responsabilidade por vício do produto e do serviço.....	83
Decadência e prescrição	87
Desconsideração da personalidade jurídica.....	94
Práticas comerciais; Oferta e efeito vinculante da oferta publicitária; Publicidade; Práticas abusivas; Cobrança de dívidas; Bancos de dados e cadastros de consumidores	96

SUMÁRIO



Proteção contratual	106
Princípios basilares dos contratos de consumo; Cláusulas abusivas; Contratos de adesão; Sanções administrativas; Infrações penais; As relações de consumo como bem jurídico penal; Sujeitos ativo e passivo dos crimes contra as relações de consumo	116
Código penal e proteção ao consumidor.....	124
Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos	132
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; Ministério Público e Defensoria Pública; Delegacia do Consumidor; PROCON; Associações civis de defesa do consumidor; Plataforma consumidor.gov.br	139
Questões	152
Gabarito.....	160

DIREITO ADMINISTRATIVO

Conceito de Administração Pública;	1
Noções de organização administrativa; Centralização, descentralização, concentração e desconcentração; Administração direta e indireta; Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista	4
Regime jurídico-administrativo; Conceito; Princípios expressos e implícitos da administração pública	10
Poderes administrativos; Hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia; Uso e abuso do poder; Limitações do poder de polícia	12
Ato administrativo; Conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies	23
Agentes públicos; Disposições constitucionais aplicáveis; Disposições doutrinárias; Conceito; Espécies; Cargo, emprego e função pública; Servidor Público: conceito	42
Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Poder Executivo do Rio de Janeiro (Decreto-Lei nº 220/1975) e seu Regulamento (Decreto nº 2.479/1979).....	61
Processo administrativo	125
Ética no serviço público; Ética no setor público	132
Ética e moral.....	144
Ética, princípios e valores.....	144
Ética e democracia: exercício da cidadania	145
Ética e função pública	147
Lei nº 14.133/2021	148
Lei Estadual nº 6.007/2011.....	224
Lei Estadual nº 5.427/2009	234
Decreto Estadual nº 43.400/2012.....	247
Lei Estadual nº 5.738/2010	258
Questões	273
Gabarito.....	280

SUMÁRIO



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Conceito de Internet e Intranet; Conceitos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados a Internet/Intranet	1
Ferramentas e aplicativos comerciais de navegação, de correio eletrônico, de grupos de discussão, de busca, de pesquisa e de redes sociais	6
Noções de sistema operacional (ambiente Windows).....	15
Acesso à distância a computadores, transferência de informação e arquivos, aplicativos de áudio, vídeo e multimídia.....	27
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office)	28
Redes de computadores	55
Conceitos de proteção e segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.).....	66
Noções de Inteligência Artificial: conceitos básicos, IA generativa, chatbots, aplicações no serviço público; Ética, transparência e vieses em sistemas de IA	70
Proteção de dados pessoais em sistemas inteligentes.....	76
Decreto Estadual nº 48.209/2022 - Produção e tramitação eletrônica de documentos e processos administrativos na Administração pública e dá outras providências	81
Questões	94
Gabarito.....	102

SUMÁRIO



DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► **Exemplo de compreensão:**

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► **Exemplo de interpretação:**

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).



TEORIA DOS CONJUNTOS

Os conjuntos estão presentes em muitos aspectos da vida, seja no cotidiano, na cultura ou na ciência. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar uma lista de amigos para uma festa, ao agrupar os dias da semana ou ao fazer grupos de objetos. Os componentes de um conjunto são chamados de elementos, e para representar um conjunto, usamos geralmente uma letra maiúscula.

Na matemática, um conjunto é uma coleção bem definida de objetos ou elementos, que podem ser números, pessoas, letras, entre outros. A definição clara dos elementos que pertencem a um conjunto é fundamental para a compreensão e manipulação dos conjuntos.

► Símbolos importantes

- $\in$: pertence
- $\notin$: não pertence
- $\subset$: está contido
- $\not\subset$: não está contido
- $\supset$: contém
- $\not\supset$: não contém
- $/$: tal que
- $\Rightarrow$: implica que
- $\Leftrightarrow$: se, e somente se
- $\exists$: existe
- $\nexists$: não existe
- $\forall$: para todo(ou qualquer que seja)
- $\emptyset$: conjunto vazio
- $\mathbb{N}$: conjunto dos números naturais
- $\mathbb{Z}$: conjunto dos números inteiros
- $\mathbb{Q}$: conjunto dos números racionais
- $\mathbb{I}$: conjunto dos números irracionais
- $\mathbb{R}$: conjunto dos números reais

► Representações

Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto. Exemplo: $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$
- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos. Exemplo: $B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$
- Enumerando esses elementos temos. Exemplo: $B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$
- Através do Diagrama de Venn que é uma representação gráfica que mostra as relações entre diferentes conjuntos, utilizando círculos ou outras formas geométricas para ilustrar as interseções e uniões entre os conjuntos. Exemplo:

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I**DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR****CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é 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.

CAPÍTULO II**DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:



Administração Pública em sentido geral e objetivo, é a atividade que o Estado pratica sob regime público, para a realização dos interesses coletivos, por intermédio das pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos.

A Administração Pública pode ser definida em sentido amplo e estrito, além disso, é conceituada por Di Pietro (2009, p. 57), como “a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico total ou parcialmente público, para a consecução dos interesses coletivos”.

Nos dizeres de Di Pietro (2009, p. 54), em sentido amplo, a Administração Pública é subdividida em órgãos governamentais e órgãos administrativos, o que a destaca em seu sentido subjetivo, sendo ainda subdividida pela sua função política e administrativa em sentido objetivo.

Já em sentido estrito, a Administração Pública se subdivide em órgãos, pessoas jurídicas e agentes públicos que praticam funções administrativas em sentido subjetivo, sendo subdividida também na atividade exercida por esses entes em sentido objetivo.

Em suma, temos:

SENTIDO SUBJETIVO	Sentido amplo {órgãos governamentais e órgãos administrativos}.
SENTIDO SUBJETIVO	Sentido estrito {pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos}.
SENTIDO OBJETIVO	Sentido amplo {função política e administrativa}.
SENTIDO OBJETIVO	Sentido estrito {atividade exercida por esses entes}.

Existem funções na Administração Pública que são exercidas pelas pessoas jurídicas, órgãos e agentes da Administração que são subdivididas em três grupos: fomento, polícia administrativa e serviço público.

Para melhor compreensão e conhecimento, detalharemos cada uma das funções. Vejamos:

a. Fomento: É a atividade administrativa incentivadora do desenvolvimento dos entes e pessoas que exercem funções de utilidade ou de interesse público.

b. Polícia administrativa: É a atividade de polícia administrativa. São os atos da Administração que limitam interesses individuais em prol do interesse coletivo.

c. Serviço público: resume-se em toda atividade que a Administração Pública executa, de forma direta ou indireta, para satisfazer os anseios e as necessidades coletivas do povo, sob o regime jurídico e com predominância pública. O serviço público também regula a atividade permanente de edição de atos normativos e concretos sobre atividades públicas e privadas, de forma implementativa de políticas de governo.

A finalidade de todas essas funções é executar as políticas de governo e desempenhar a função administrativa em favor do interesse público, dentre outros atributos essenciais ao bom andamento da Administração Pública como um todo com o incentivo das atividades privadas de interesse social, visando sempre o interesse público.

A Administração Pública também possui elementos que a compõe, são eles: as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado por delegação, órgãos e agentes públicos que exercem a função administrativa estatal.

► **Observação importante:**

Pessoas jurídicas de direito público são entidades estatais acopladas ao **Estado**, exercendo finalidades de interesse imediato da coletividade. Em se tratando do direito público externo, possuem a personalidade jurídica de direito público cometida à diversas nações estrangeiras, como à Santa Sé, bem como a organismos internacionais como a ONU, OEA, UNESCO.(art. 42 do CC).



A Internet é uma rede mundial de computadores interligados através de linhas de telefone, linhas de comunicação privadas, cabos submarinos, canais de satélite, etc¹. Ela nasceu em 1969, nos Estados Unidos. Interligava originalmente laboratórios de pesquisa e se chamava ARPAnet (ARPA: Advanced Research Projects Agency). Com o passar do tempo, e com o sucesso que a rede foi tendo, o número de adesões foi crescendo continuamente. Como nesta época, o computador era extremamente difícil de lidar, somente algumas instituições possuíam internet.

No entanto, com a elaboração de softwares e interfaces cada vez mais fáceis de manipular, as pessoas foram se encorajando a participar da rede. O grande atrativo da internet era a possibilidade de se trocar e compartilhar ideias, estudos e informações com outras pessoas que, muitas vezes nem se conhecia pessoalmente.

Conectando-se à Internet

Para se conectar à Internet, é necessário que se ligue a uma rede que está conectada à Internet. Essa rede é de um provedor de acesso à internet. Assim, para se conectar você liga o seu computador à rede do provedor de acesso à Internet; isto é feito por meio de um conjunto como modem, roteadores e redes de acesso (linha telefônica, cabo, fibra-ótica, wireless, etc.).

World Wide Web

A web nasceu em 1991, no laboratório CERN, na Suíça. Seu criador, Tim Berners-Lee, concebeu-a unicamente como uma linguagem que serviria para interligar computadores do laboratório e outras instituições de pesquisa, e exibir documentos científicos de forma simples e fácil de acessar.

Hoje é o segmento que mais cresce. A chave do sucesso da World Wide Web é o hipertexto. Os textos e imagens são interligados por meio de palavras-chave, tornando a navegação simples e agradável.

Protocolo de comunicação

Transmissão é fundamentalmente por um conjunto de protocolos encabeçados pelo TCP/IP. Para que os computadores de uma rede possam trocar informações entre si é necessário que todos os computadores adotem as mesmas regras para o envio e o recebimento de informações. Este conjunto de regras é conhecido como Protocolo de Comunicação. No protocolo de comunicação estão definidas todas as regras necessárias para que o computador de destino, “entenda” as informações no formato que foram enviadas pelo computador de origem.

Existem diversos protocolos, atualmente a grande maioria das redes utiliza o protocolo TCP/IP já que este é utilizado também na Internet.

O protocolo TCP/IP acabou se tornando um padrão, inclusive para redes locais, como a maioria das redes corporativas hoje tem acesso Internet, usar TCP/IP resolve a rede local e também o acesso externo.

TCP / IP

Sigla de Transmission Control Protocol/Internet Protocol (Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo Internet).

Embora sejam dois protocolos, o TCP e o IP, o TCP/IP aparece nas literaturas como sendo:

- O protocolo principal da Internet;
- O protocolo padrão da Internet;
- O protocolo principal da família de protocolos que dá suporte ao funcionamento da Internet e seus serviços.

¹ <https://cin.ufpe.br/~macm3/Folders/Apostila%20Internet%20-%20Avan%E7ado.pdf>