

ALBERT MOREIRA, PHD

# GUIA PRÁTICO DE CIDADANIA E DIREITOS ESSENCIAIS

TUDO O QUE TODO BRASILEIRO DEVERIA  
SABER E QUASE NINGUÉM EXPLICA



**VIVA**  
ACADEMY

# OBJETIVO DO GUIA

Entregar, de forma simples e prática, os principais direitos e acessos que o cidadão tem e que frequentemente são esquecidos, ignorados ou desconhecidos — especialmente os que podem economizar dinheiro, evitar fraudes ou facilitar o dia a dia.



# 1. SEUS DIREITOS COMO CONSUMIDOR

Você sabia que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma das leis mais modernas e protetivas do mundo? Pois é. E mesmo com tantos avanços, ainda é comum vermos consumidores sendo lesados por falta de informação básica. Este tópico traz, de forma simples e objetiva, os principais direitos que todo brasileiro precisa conhecer.



- **Direito ao arrependimento: você tem 7 dias para cancelar compras online**

Toda compra feita fora do estabelecimento físico – como pela internet, telefone ou catálogo – garante ao consumidor o direito de desistir em até 7 dias corridos a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Não precisa de justificativa. Arrependeu? Pode devolver. E o fornecedor é obrigado a devolver todo o valor pago, inclusive o frete.

O cancelamento deve ser formalizado por e-mail, chat, formulário do site ou qualquer outro meio que comprove o pedido. Guarde os protocolos.

- **Cobrança indevida? Você tem direito ao reembolso em dobro**

Pagou por algo que não devia? Uma taxa errada, um serviço que não contratou ou uma cobrança duplicada? Exija o reembolso em dobro do valor pago, corrigido monetariamente, conforme determina o artigo 42 do CDC. Isso vale para qualquer cobrança indevida, desde que não tenha ocorrido por erro justificável.



Ou seja, se você pagou R\$ 100, tem direito a receber R\$ 200 de volta. E isso é lei.

- **Bancos não podem empurrar serviços**

É comum bancos incluírem serviços sem solicitação: seguros, pacotes de tarifas, assinaturas de clube de vantagens e outros produtos. Isso é ilegal. Você não é obrigado a aceitar nenhum serviço que não pediu.

Se notar cobranças estranhas ou produtos ativados sem sua autorização, solicite o cancelamento imediato e exija o estorno dos valores pagos. Peça sempre um comprovante da solicitação.

- **Saiba onde reclamar: Procon e Consumidor.gov.br**

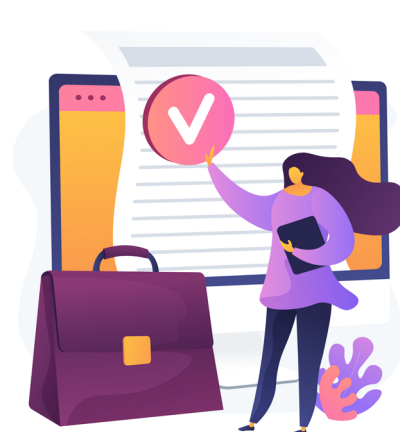
Nem sempre conversar com a empresa resolve. Por isso, o consumidor tem direito a buscar apoio em órgãos de defesa. Os principais canais são:

- » **Procon:** atua na sua cidade ou estado e pode intermediar o problema. Você pode registrar reclamações presencialmente ou pelo site.
- » **Consumidor.gov.br:** é uma plataforma online, gratuita e oficial do governo, onde empresas respondem diretamente às reclamações. Funciona bem, tem prazos para resposta e permite avaliar a solução apresentada.
- » **Ouvidorias:** se a empresa tiver ouvidoria, você também pode usar esse canal antes de buscar instâncias judiciais.



## 2. ACESSO A DOCUMENTOS E BENEFÍCIOS

Muita gente ainda enfrenta filas e burocracia por falta de informação. Mas a verdade é que hoje, com a digitalização dos serviços públicos, ficou muito mais fácil tirar ou renovar documentos essenciais, além de consultar benefícios sociais como o Bolsa Família e o Auxílio Gás. Neste guia, você vai aprender como acessar tudo isso — com links oficiais e atualizados.



- **Como tirar ou renovar CPF, RG e Título de Eleitor**

- » CPF (Cadastro de Pessoa Física):

- Você pode solicitar ou regularizar seu CPF gratuitamente pela internet.
- Basta acessar o site da Receita Federal:
  - » [www.gov.br/receitafederal](http://www.gov.br/receitafederal)
  - » Procure a opção “Inscrição no CPF” ou “Regularizar CPF”.
  - » Também é possível fazer pelo app Meu Gov.br.

- **RG (Carteira de Identidade):**

O processo de emissão ou renovação do RG é feito pelos institutos de identificação dos estados.

A maioria já permite agendamento online. Exemplo:





- » SP: [www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)
- » RJ: [www.detran.rj.gov.br](http://www.detran.rj.gov.br)
- » Outros estados: consulte o site do governo estadual ou da Secretaria de Segurança Pública.

**Dica:** muitos estados estão emitindo o novo RG unificado nacional, com QR Code e mais segurança.

- **Título de Eleitor:**

- » Pode ser feito 100% online, inclusive a 1ª via ou regularização.
- » Acesse o sistema Título Net do TSE:

[www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-de-eleitor](http://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-de-eleitor)

Você vai precisar enviar uma selfie com documento e preencher o formulário.

- **Como acessar a nova versão do CadÚnico**

O Cadastro Único é a porta de entrada para benefícios como Bolsa Família, Tarifa Social de Energia, Auxílio Gás, entre outros.

- » O novo aplicativo CadÚnico permite consultar dados, atualizar informações e verificar se você está cadastrado.
- » Baixe gratuitamente na loja do seu celular:
  - Android: [play.google.com](http://play.google.com)
  - iOS: [apps.apple.com](http://apps.apple.com)



## ACESSO A DOCUMENTOS E BENEFÍCIOS

» Também é possível acessar pelo site:

- [cadunico.dataprev.gov.br](http://cadunico.dataprev.gov.br)

**Importante:** Para atualizar o cadastro, é necessário comparecer a um CRAS da sua cidade, com documentos de todos da família.



# 3. CIDADANIA DIGITAL

Vivemos conectados. Mas, com isso, nossos dados pessoais também estão circulando por aí — muitas vezes sem o nosso conhecimento ou consentimento. Saber se proteger no ambiente digital passou a ser parte fundamental da cidadania moderna. Isso inclui entender seus direitos com base na LGPD, saber denunciar abusos online e conhecer ferramentas que ajudam a proteger seu nome e CPF contra fraudes.



- **LGPD: Você pode pedir para uma empresa parar de te mandar mensagens**

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) garante que seus dados só podem ser usados com sua autorização. Isso significa que, se uma empresa fica te mandando e-mails, mensagens ou ligações sem sua permissão, você pode (e deve) pedir que isso pare.

Você tem o direito de:

- » Saber quais dados estão sendo armazenados sobre você.
- » Exigir a exclusão desses dados.
- » Cancelar o recebimento de mensagens promocionais.

Como fazer isso?

Entre em contato com a empresa (por e-mail, chat ou formulário no site) e diga claramente:





*“Com base na Lei Geral de Proteção de Dados, solicito a exclusão dos meus dados pessoais de seus sistemas e o fim do envio de mensagens.”*

Se a empresa não responder ou insistir, você pode denunciar à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados):

» [www.gov.br/anpd](http://www.gov.br/anpd)

- **Como denunciar spam e golpes online**

O abuso digital está por todos os lados: mensagens falsas, promessas de sorteios, boletos adulterados e até golpes em nome de bancos ou órgãos públicos. Por isso, é essencial saber como denunciar e se proteger.

Principais canais de denúncia:

» **Denúncia de spam por e-mail ou SMS:** Encaminhe a mensagem para o número 7726 (SPAM). Funciona com as principais operadoras.

» **Golpes financeiros e sites falsos:** Denuncie ao Procon ou à plataforma Consumidor.gov.br.

- [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

» **Crimes digitais (como vazamento de dados e ameaças):** Registre um Boletim de Ocorrência virtual no site da Polícia Civil do seu estado.

» **Golpes por WhatsApp, Instagram, etc.:** Use as próprias ferramentas da plataforma para denunciar perfis e mensagens suspeitas. Nunca clique em links de origem duvidosa.

- **Ferramentas para proteger CPF e nome**

Seus dados são valiosos. Com apenas o número do CPF, golpistas podem abrir contas, fazer compras ou até pedir empréstimos em seu nome. Veja como



se proteger:

» **Registrato (Banco Central)**

Consulta gratuita para ver se seu CPF foi usado para abrir contas, pedir cartão ou empréstimo.

- [registrato.bcb.gov.br](http://registrato.bcb.gov.br)

» **Serasa e Boa Vista**

Permitem monitorar o uso do seu CPF, alertas de negativação e se seu nome está limpo.

- Serasa: [www.serasa.com.br](http://www.serasa.com.br)
- Boa Vista: [www.boavistaservicos.com.br](http://www.boavistaservicos.com.br)

» **Gov.br**

Crie sua conta e ative a autenticação em duas etapas para proteger seus dados nos sistemas públicos.

- [www.gov.br](http://www.gov.br)

**Dica:** nunca compartilhe fotos de documentos pessoais em redes sociais. Mesmo que esteja orgulhoso de uma conquista, isso pode acabar em mãos erradas.



## 4 – DIREITOS TRABALHISTAS BÁSICOS

Trabalhar com dignidade é um direito. Mas ainda hoje, muitos brasileiros não conhecem sequer os direitos mais básicos garantidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Isso facilita abusos, fraudes e informalidade. Neste tópico, você vai entender os principais direitos trabalhistas que todo profissional precisa conhecer — seja empregado, empregador ou autônomo.



- **13º salário, aviso prévio, horas extras e férias: quem tem e quem não tem direito**

» **13º salário:**

Todo trabalhador com carteira assinada (CLT) tem direito. É um pagamento extra feito no fim do ano, proporcional ao tempo trabalhado. Deve ser pago em até duas parcelas: a primeira até 30 de novembro e a segunda até 20 de dezembro.

» **Aviso prévio:**

Se o trabalhador for demitido sem justa causa, tem direito a 30 dias de aviso prévio, podendo ser trabalhado ou indenizado.

Se for o empregado que pede demissão, ele também precisa cumprir o aviso ou pode ter o valor descontado.



### » **Horas extras:**

Quem trabalha além da jornada regular (geralmente 8h por dia ou 44h por semana) tem direito a receber hora extra com acréscimo mínimo de 50% sobre o valor da hora normal.

Domingos, feriados ou plantões noturnos podem ter adicionais maiores, conforme convenção coletiva.

### » **Férias:**

A cada 12 meses trabalhados, o empregado tem direito a 30 dias de férias, com acréscimo de 1/3 do salário. O trabalhador pode vender até 10 dias, se quiser.

### **Quem não tem direito?**

Autônomos, trabalhadores informais e “pejotizados” (quem presta serviço como pessoa jurídica) não têm esses direitos automaticamente. Por isso, é essencial saber o tipo de vínculo e, se for o caso, buscar a formalização.

### • **Direito à carteira assinada e como denunciar informalidade**

Todo trabalhador que presta serviço de forma contínua, pessoal, subordinada e com pagamento fixo tem direito à carteira assinada. Isso garante: Acesso ao INSS (aposentadoria, auxílio-doença, etc.)

- » FGTS
- » Férias remuneradas
- » 13º salário
- » Proteção contra demissão sem direitos

Empregador que não registra o funcionário está cometendo ilegalidade.



## Como denunciar?

Você pode fazer a denúncia de forma anônima e segura:

» Aplicativo da Carteira de Trabalho Digital

» Site do Ministério do Trabalho:

[www.gov.br/trabalho](http://www.gov.br/trabalho)

» Ligue para o número 158 (Alô Trabalho)

- **Quando o empregador é obrigado a pagar adicional de insalubridade ou periculosidade**

» **Insalubridade:**

Quando o trabalhador está exposto a agentes que colocam a saúde em risco (ex: produtos químicos, calor excessivo, ruído, poeira, lixo hospitalar), ele tem direito ao adicional de 10%, 20% ou 40% sobre o salário mínimo, conforme o grau do risco.

» **Periculosidade:**

Se o profissional trabalha com substâncias inflamáveis, explosivos, eletricidade de alta tensão, ou segurança armada, tem direito a um adicional fixo de 30% sobre o salário base (sem incluir benefícios).

Esses adicionais devem ser pagos obrigatoriamente quando a atividade for classificada como perigosa ou insalubre — e essa classificação pode ser confirmada por laudo técnico ou fiscalização do trabalho.

Trabalhar é um direito. Receber de forma justa e segura, também. Se você conhece seus direitos, pode exigir respeito. Se ainda não tem esses direitos garantidos, saiba que existem canais de apoio — e lutar por eles é um ato de cidadania.



# 5 – DIREITOS DE SAÚDE E MEDICAMENTOS

A saúde é um direito de todos e um dever do Estado, garantido pela Constituição Federal. No entanto, muitos brasileiros ainda enfrentam dificuldades por não saberem o que o SUS realmente oferece e como acessar medicamentos, exames, especialistas ou mesmo uma segunda opinião médica. Este tópico vai direto ao ponto para te mostrar o que é seu por direito – e como exigir isso.



- **Como conseguir remédios gratuitos, mesmo os de alto custo**

## i. Farmácia Popular:

Criado pelo Governo Federal, o programa oferece medicamentos gratuitos ou com até 90% de desconto. Você pode conseguir remédios para doenças como diabetes, hipertensão, asma, colesterol alto, entre outras. Basta levar:

- Receita médica (válida por até 180 dias)
- Documento com foto
- CPF

**Onde conseguir:**





Procure farmácias com a placa “Aqui tem Farmácia Popular” ou acesse: [www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/farmacia-popular](http://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/farmacia-popular)

### ii. Medicamentos de alto custo (via SUS ou judicial):

Para remédios que não estão disponíveis na Farmácia Popular ou na rede pública comum – como os utilizados no tratamento de câncer, doenças raras ou autoimunes – você pode solicitar diretamente ao Estado.

#### » Passo a passo:

- Tenha um laudo médico detalhado com CID da doença e justificativa do uso.
- Procure a Secretaria de Saúde do seu estado ou o setor de medicamentos especializados da unidade de saúde.
- Se for negado, você pode entrar com uma ação judicial gratuita (pela Defensoria Pública) exigindo o fornecimento.

**Importante:** a Justiça já reconheceu que o governo tem obrigação de fornecer tratamentos quando não há alternativas no SUS.

#### • O que o SUS é obrigado a oferecer (e poucos sabem)

O Sistema Único de Saúde (SUS) vai muito além de atendimentos básicos. Muitos brasileiros não sabem que ele é obrigado por lei a fornecer:

- » Atendimento médico gratuito em todas as especialidades (cardiologia, neurologia, ginecologia, etc.)
- » Internações, cirurgias e partos (incluindo cesáreas quando indicadas)
- » Exames de laboratório e de imagem (como ultrassonografias, tomografias e ressonâncias)



- » Vacinas, inclusive de campanhas sazonais (gripe, COVID, etc.)
- » Fisioterapia, psicologia e reabilitação
- » Tratamentos odontológicos (em unidades de saúde ou centros especializados)

Se houver demora ou recusa injustificada, você pode procurar o Ministério Público, a Defensoria Pública ou registrar reclamação na ouvidoria do SUS:

- » 136 (ligação gratuita)

- **Como pedir segunda opinião médica pelo SUS**

Todo paciente do SUS tem direito à segunda opinião médica, especialmente em casos de diagnósticos graves, cirurgias ou tratamentos invasivos.

Como pedir:

- i. Solicite à equipe de saúde responsável o encaminhamento para outro profissional da mesma especialidade.
- ii. Caso neguem, vá ao posto de saúde ou ao setor de regulação do município e formalize o pedido.
- iii. Você também pode levar o caso à Ouvidoria do SUS (telefone 136 ou site do Ministério da Saúde).

Esse direito é parte do princípio da autonomia do paciente. Você não é obrigado a aceitar o primeiro diagnóstico ou tratamento sem questionamento.

A informação é o primeiro passo para garantir saúde com dignidade. O SUS tem falhas, mas também tem leis que estão do seu lado. Conhecer esses direitos pode mudar a vida de quem precisa — e fazer justiça caber no bolso de todos.



# 6 – DEFESA DA FAMÍLIA

Cuidar da família vai muito além do amor e da responsabilidade diária — também envolve conhecer os direitos legais que protegem pais, mães, filhos e cuidadores em situações delicadas. Neste tópico, você vai entender como funciona a pensão alimentícia, o que diz a Lei Maria da Penha, como garantir vaga em escola pública próxima e como acessar benefícios de gratuidade que poucos conhecem.



- **Pensão alimentícia: quem pode pedir, como funciona e o que é garantido**

A pensão alimentícia não é só para filhos menores de idade — ela pode ser solicitada por:

- » Crianças e adolescentes (representados pelo responsável legal)
- » Ex-cônjuges ou ex-companheiros, em alguns casos
- » Filhos maiores de 18 anos, se ainda estiverem estudando ou em situação de necessidade
- » Idosos em situação de vulnerabilidade (contra filhos ou netos)

**Como funciona:**

A pensão é definida com base na necessidade de quem recebe e na capacidade de quem paga. Pode ser um valor fixo, um percentual do salário ou até em itens (como plano de saúde e escola).



O que é garantido:

- » Alimentação
- » Saúde (remédios, plano de saúde)
- » Educação
- » Vestuário
- » Moradia

O não pagamento da pensão pode gerar prisão do devedor, bloqueio de contas, retenção do FGTS e outras penalidades.

Para pedir pensão, você pode procurar a Defensoria Pública, sem custos, ou um advogado.

- **Lei Maria da Penha resumida – inclusive para ameaças verbais**

A Lei Maria da Penha protege mulheres vítimas de violência física, psicológica, sexual, moral ou patrimonial. E sim: ameaças verbais, xingamentos, humilhações e controle da vida da mulher também são formas de violência reconhecidas por lei.

Principais direitos garantidos pela lei:

- » Medida protetiva de urgência (o agressor pode ser obrigado a sair de casa e ficar longe da vítima)
- » Atendimento prioritário e sigiloso
- » Acolhimento em casas de apoio (quando necessário)
- » Atendimento gratuito por psicólogas e assistentes sociais
- » Prisão imediata do agressor em casos graves



### Como pedir ajuda:

- » Ligue para o 180 (Central de Atendimento à Mulher)
- » Registre boletim de ocorrência (em delegacias comuns ou Delegacias da Mulher)
- » Procure o Ministério Público ou a Defensoria Pública para orientação

- **Direito à escola pública perto de casa**

Toda criança e adolescente tem direito a estudar em uma escola pública próxima de onde mora. Esse é um direito garantido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Se não houver vaga na escola mais próxima, a prefeitura ou o estado é obrigado a:

- » Encontrar outra escola e oferecer transporte gratuito
- » Priorizar o aluno na lista de espera

**Dica:** Se seu filho foi negado por falta de vaga, procure o Conselho Tutelar, a Secretaria de Educação ou a Defensoria Pública para exigir esse direito.

- **Gratuidade em transporte, concursos, eventos**

Alguns grupos familiares têm direito a gratuidade total ou parcial em diversos serviços. Veja os mais importantes:

- » **Transporte público gratuito:** para idosos (a partir de 60 anos), pessoas com deficiência e estudantes de baixa renda, conforme regras municipais e estaduais.
- » **Concursos públicos:** pessoas inscritas no CadÚnico têm direito à isenção da taxa de inscrição em concursos federais e muitas seleções



estaduais/municipais.

- » **Eventos culturais e esportivos:** leis estaduais e municipais garantem meia-entrada ou gratuidade para estudantes, professores da rede pública e pessoas com deficiência.

**Como acessar:**

Cadastre-se ou atualize seu cadastro no CadÚnico e peça o Número de





## 7- ENCERRAMENTO E CONVITE

“Este guia é um ponto de partida. Você tem direito a muito mais do que imagina — e nosso trabalho é mostrar isso.”

CTA: Se quiser receber mais conteúdos úteis como esse, Siga o Dr.Albert Moreira no Instagram: **@albert.moreira**.



# SOBRE ALBERT MOREIRA



Albert Moreira (@albert.moreira) é doutor em Computação de Alto Desempenho e possui MBA em Comércio Internacional. Ele é um consultor estratégico dedicado à modernização da gestão pública por meio da inteligência artificial e de soluções orientadas pela eficiência.

É fundador da Viva Innovation, uma empresa que capacita governos com tecnologias inteligentes para acelerar processos de compras públicas, planejamento e tomada de decisões baseadas em dados. Sob sua liderança, a empresa implementou sistemas avançados com inteligência artificial que automatizam compras públicas, conformidade e planejamento institucional com precisão e escala.

Albert também é fundador da Viva Academy, uma plataforma educacional que oferece a líderes públicos e consultores ferramentas práticas para aplicar a inteligência artificial na governança, resiliência urbana e transformação regulatória.

Com sólida experiência em inovação, tecnologia e modernização do setor público, Albert liderou iniciativas de impacto em diversas instituições.



## SOBRE ALBERT MOREIRA

Seu trabalho ajuda cidades e governos a simplificarem a complexidade, garantirem conformidade legal e alcançarem resultados de alto desempenho em áreas críticas como infraestrutura, orçamento e sustentabilidade.

Ele é autor de dois livros influentes:

- **Cidades Inteligentes:** Um Guia Prático para Gestores Públicos, Consultores Independentes e Cidadãos Conscientes.
- **Mudanças Climáticas:** Planejando Cidades Resilientes com Inteligência Artificial.

Sua missão é inspirar uma nova era de transformação digital e tomada de decisão inteligente na administração pública em todo o mundo.

