



SL-090FV-21
CÓD: 7908433201809

BANESE

BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A

Técnico Bancário I

EDITAL Nº 1 – BANESE, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2021

Como passar em um concurso público?

Todos nós sabemos que é um grande desafio ser aprovado em concurso público, dessa maneira é muito importante o concurseiro estar focado e determinado em seus estudos e na sua preparação.

É verdade que não existe uma fórmula mágica ou uma regra de como estudar para concursos públicos, é importante cada pessoa encontrar a melhor maneira para estar otimizando sua preparação.

Algumas dicas podem sempre ajudar a elevar o nível dos estudos, criando uma motivação para estudar. Pensando nisso, a Solução preparou este artigo com algumas dicas que irão fazer toda a diferença na sua preparação.

Então mãos à obra!

- Esteja focado em seu objetivo: É de extrema importância você estar focado em seu objetivo: a aprovação no concurso. Você vai ter que colocar em sua mente que sua prioridade é dedicar-se para a realização de seu sonho.
- Não saia atirando para todos os lados: Procure dar atenção a um concurso de cada vez, a dificuldade é muito maior quando você tenta focar em vários certames, pois as matérias das diversas áreas são diferentes. Desta forma, é importante que você defina uma área e especializando-se nela. Se for possível realize todos os concursos que saírem que englobe a mesma área.
- Defina um local, dias e horários para estudar: Uma maneira de organizar seus estudos é transformando isso em um hábito, determinado um local, os horários e dias específicos para estudar cada disciplina que irá compor o concurso. O local de estudo não pode ter uma distração com interrupções constantes, é preciso ter concentração total.
- Organização: Como dissemos anteriormente, é preciso evitar qualquer distração, suas horas de estudos são inegociáveis. É praticamente impossível passar em um concurso público se você não for uma pessoa organizada, é importante ter uma planilha contendo sua rotina diária de atividades definindo o melhor horário de estudo.
- Método de estudo: Um grande aliado para facilitar seus estudos, são os resumos. Isso irá te ajudar na hora da revisão sobre o assunto estudado. É fundamental que você inicie seus estudos antes mesmo de sair o edital, buscando editais de concursos anteriores. Busque refazer a provas dos concursos anteriores, isso irá te ajudar na preparação.
- Invista nos materiais: É essencial que você tenha um bom material voltado para concursos públicos, completo e atualizado. Esses materiais devem trazer toda a teoria do edital de uma forma didática e esquematizada, contendo exercícios para praticar. Quanto mais exercícios você realizar, melhor será sua preparação para realizar a prova do certame.
- Cuide de sua preparação: Não são só os estudos que são importantes na sua preparação, evite perder sono, isso te deixará com uma menor energia e um cérebro cansado. É preciso que você tenha uma boa noite de sono. Outro fator importante na sua preparação, é tirar ao menos 1 (um) dia na semana para descanso e lazer, renovando as energias e evitando o estresse.

Se prepare para o concurso público

O concurseiro preparado não é aquele que passa o dia todo estudando, mas está com a cabeça nas nuvens, e sim aquele que se planeja pesquisando sobre o concurso de interesse, conferindo editais e provas anteriores, participando de grupos com enquetes sobre seu interesse, conversando com pessoas que já foram aprovadas, absorvendo dicas e experiências, e analisando a banca examinadora do certame.

O Plano de Estudos é essencial na otimização dos estudos, ele deve ser simples, com fácil compreensão e personalizado com sua rotina, vai ser seu triunfo para aprovação, sendo responsável pelo seu crescimento contínuo.

Além do plano de estudos, é importante ter um Plano de Revisão, ele que irá te ajudar na memorização dos conteúdos estudados até o dia da prova, evitando a correria para fazer uma revisão de última hora.

Está em dúvida por qual matéria começar a estudar? Vai mais uma dica: comece por Língua Portuguesa, é a matéria com maior requisição nos concursos, a base para uma boa interpretação, indo bem aqui você estará com um passo dado para ir melhor nas outras disciplinas.

Vida Social

Sabemos que faz parte algumas abdições na vida de quem estuda para concursos públicos, mas sempre que possível é importante conciliar os estudos com os momentos de lazer e bem-estar. A vida de concurseiro é temporária, quem determina o tempo é você, através da sua dedicação e empenho. Você terá que fazer um esforço para deixar de lado um pouco a vida social intensa, é importante compreender que quando for aprovado verá que todo o esforço valeu a pena para realização do seu sonho.

Uma boa dica, é fazer exercícios físicos, uma simples corrida por exemplo é capaz de melhorar o funcionamento do Sistema Nervoso Central, um dos fatores que são chaves para produção de neurônios nas regiões associadas à aprendizagem e memória.

Motivação

A motivação é a chave do sucesso na vida dos concurseiros. Compreendemos que nem sempre é fácil, e às vezes bate aquele desânimo com vários fatores ao nosso redor. Porém tenha garra ao focar na sua aprovação no concurso público dos seus sonhos.

Caso você não seja aprovado de primeira, é primordial que você PERSISTA, com o tempo você irá adquirir conhecimento e experiência. Então é preciso se motivar diariamente para seguir a busca da aprovação, algumas orientações importantes para conseguir motivação:

- Procure ler frases motivacionais, são ótimas para lembrar dos seus propósitos;
- Leia sempre os depoimentos dos candidatos aprovados nos concursos públicos;
- Procure estar sempre entrando em contato com os aprovados;
- Escreva o porquê que você deseja ser aprovado no concurso. Quando você sabe seus motivos, isso te dá um ânimo maior para seguir focado, tornando o processo mais prazeroso;
- Saiba o que realmente te impulsiona, o que te motiva. Dessa maneira será mais fácil vencer as adversidades que irão aparecer.
- Procure imaginar você exercendo a função da vaga pleiteada, sentir a emoção da aprovação e ver as pessoas que você gosta felizes com seu sucesso.

Como dissemos no começo, não existe uma fórmula mágica, um método infalível. O que realmente existe é a sua garra, sua dedicação e motivação para realizar o seu grande sonho de ser aprovado no concurso público. Acredite em você e no seu potencial.

A Solução tem ajudado, há mais de 36 anos, quem quer vencer a batalha do concurso público. Se você quer aumentar as suas chances de passar, conheça os nossos materiais, acessando o nosso site: www.apostilasolucao.com.br

Vamos juntos!

Língua Portuguesa

1.	1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais	01
2.	Domínio da ortografia oficial. Emprego das letras	15
3.	Emprego da acentuação gráfica	16
4.	Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual	16
5.	Emprego/correlação de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfossintática do período	17
6.	Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	22
7.	Emprego dos sinais de pontuação	24
8.	Concordância verbal e nominal	25
9.	Emprego do sinal indicativo de crase	26
10.	Colocação dos pronomes átonos	26
11.	Reescritura de frases e parágrafos do texto	27
12.	Substituição de palavras ou de trechos de texto	28
13.	Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade	29

Conhecimentos sobre o Estado de Sergipe

1.	Índios em Sergipe	01
2.	Processo de ocupação e povoamento do território sergipano	08
3.	Economias fundadoras	09
4.	Regiões geoeconômicas	10
5.	Estrutura do poder e a sociedade colonial sergipana	12
6.	Sergipe nas sucessivas fases da República brasileira	13
7.	Condicionantes geoambientais (clima, recursos minerais, relevo e solo, recursos hídricos, vegetação)	14
8.	Dinâmica populacional	16
9.	Rede urbana e organização do espaço	20
10.	Formação metropolitana de Aracaju	20
11.	Política, sociedade e economia no Sergipe contemporâneo	17
12.	Potencialidades e perspectivas para o desenvolvimento econômico e social	21
13.	Formação e expressão da cultura sergipana	21
14.	Educação em Sergipe	21

Ética

1.	Ética e moral	01
2.	Ética, princípios e valores	01
3.	Ética e democracia: exercício da cidadania	02
4.	Ética e igualdade de gênero, raça e etnia	02
5.	Ética e função pública	03
6.	Ética no setor público	05
7.	Política Nacional para Mulheres	06
8.	Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres	06
9.	Estatuto Nacional da Igualdade Racial	06
10.	Código de Conduta Ética do BANESE	12

Modelagem de Processos de Negócio

1.	Conceitos Básicos. Identificação E Delimitação De Processos De Negócio	01
2.	Técnicas De Mapeamento De Processos	02
3.	Construção E Mensuração De Indicadores De Processos	03
4.	Noções De Gestão Eletrônica De Documentos	04
5.	Noções De Automatização De Processos	04

Noções de Informática

1. Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows)	01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office)	15
3. Redes de computadores. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome). Programas de correio eletrônico (Outlook). Sítios de busca e pesquisa na Internet	35
4. Grupos de discussão. Redes sociais	46
5. Computação na nuvem (cloud computing)	48
6. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	50
7. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. Fundamentos sobre análise de dados	53

Atendimento, Negociação e Vendas

1. Legislação. Lei nº 8.078/1990 e alterações.	01
2. Código de Defesa do Consumidor	11
3. Resoluções CMN/Bacen nº 3.694/2009 e alterações	11
4. Código de Defesa do Consumidor Bancário	12
5. Lei nº 10.048/2000	12
6. Lei nº 10.098/2000	12
7. Decreto nº 5.296/2004.	15
8. Marketing em empresas de serviços.	25
9. Satisfação, valor e retenção de clientes	28
10. Como lidar com a concorrência. Propaganda e promoção. Venda.	29
11. Telemarketing	35
12. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico	36
13. Negociações distributivas e negociação integrativa.	49
14. Valor de reserva e ancoragem	52
15. Criação de valor ótimo	53
16. Ótimo de Pareto	54
17. Negociações com múltiplos participantes	54
18. Aspectos culturais nas negociações	55
19. Técnicas de vendas. Pré-abordagem	56
20. Comunicação. Análise de oportunidades. Desenvolvimento de soluções para o cliente. Negociação, compromisso, acompanhamento	60

Conhecimentos Bancários

1. Sistema Financeiro Nacional. Instituições do Sistema Financeiro Nacional: tipos, finalidades e atuação. Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional: funções e atividades. Instituições financeiras oficiais federais: papel e atuação	01
2. Operações de crédito bancário. Cadastro de pessoas físicas. Cadastro de pessoas jurídicas. Tipos e constituição das pessoas jurídicas. Composição societária/acionária. Forma de tributação. Mandatos e procurações	06
3. Fundamentos do crédito. Conceito de crédito. Elementos do crédito.	13
4. Requisitos do crédito. Riscos da atividade bancária. Riscos de crédito. Riscos de mercado. Riscos operacionais. Riscos sistêmicos. Riscos de liquidez	16
5. Tipos de operações de crédito bancário (empréstimos, descontos, financiamentos e adiantamentos).	19
6. Noções de arranjos de meios de pagamento. Cartões de crédito e débito. Rede de aceitação (adquirências). Bandeiras de cartão.	20
7. Os bancos na Era Digital. Presente, tendências e desafios. Internet banking, banco virtual e “dinheiro de plástico”. Mobile banking. Open banking e o modelo de bank as a service. O comportamento do consumidor na relação com o banco. A experiência do usuário. Segmentação e interações digitais. Inteligência artificial cognitiva. Banco digitalizado versus banco digital. Fintechs e startups. Soluções mobile e service design. O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.	20
8. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX)	22
9. Operações de crédito bancário. Operações de crédito geral. Crédito pessoal e crédito direto ao consumidor. Desconto de duplicatas, notas promissórias e cheques pré-datados. Contas garantidas. Capital de giro. Cartão de crédito. Microcrédito urbano	22

10. Operações de crédito especializado. Crédito rural. Crédito industrial, agroindustrial, para o comércio e para a prestação de serviços: conceito, finalidades (investimento fixo e capital de giro associado), beneficiários	30
11. Recursos utilizados na contratação de financiamentos. Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE): base legal, finalidades, regras, administração. BNDES/FINAME: base legal, finalidade, regras, forma de atuação	33
12. Microfinanças: base legal, finalidade, forma de atuação. Serviços bancários e financeiros. Conta corrente: abertura, manutenção, encerramento, pagamento, devolução de cheques e cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF). Depósitos à vista. Depósitos a prazo (CDB e RDB). Fundos de investimentos. Caderneta de poupança. Títulos de capitalização. Planos de aposentadoria e de previdência privados. Seguros. Convênios de arrecadação/pagamentos (concessionárias de serviços públicos, tributos, INSS e folha de pagamento de clientes). Serviço de compensação de cheque e outros papéis. Cobrança. Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)	39
13. Aspectos jurídicos. Noções de direito aplicadas às operações de crédito. Sujeito e objeto do direito. Fato e ato jurídico. Contratos: conceito de contrato, requisitos dos contratos, classificação dos contratos; contratos nominados, contratos de compra e venda, empréstimo, sociedade, fiança, contratos formais e informais. Instrumentos de formalização das operações de crédito. Contratos por instrumento público e particular. Cédulas e notas de crédito. Garantias. Fidejussórias: fiança e aval. Reais: hipoteca e penhor. Alienação fiduciária de bens móveis. Títulos de crédito — nota promissória, duplicata, cheque	54
14. Financiamento imobiliário. Sistema Price. Sistema SAC. Taxas fixas e variáveis. Perspectivas econômicas e orientação financeira. Portabilidade	67
15. Mercado de capitais. Debêntures. IPO e abertura de capital. Crédito ponte. Hipóteses do modelo Black e Scholes	68
16. Perfil do investidor. Renda fixa. Renda variável. Estratégia de investimento. Risco e retorno. Maturação do investimento	70
17. Crime de Lavagem de Dinheiro Conceitos e Etapas Prevenção e combate à lavagem de dinheiro Arcabouço legal e regulamentar. Principais fóruns nacionais e internacionais. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015	73

Matemática, Estatística e Raciocínio Lógico

1. Funções	01
2. Equações E Inequações De 1º E De 2º Grau, Exponenciais E Logarítmicas: Conceito, Representação Gráfica, Problemas	05
3. Sistemas Lineares	08
4. Matemática Financeira. Juros Simples E Compostos: Capitalização E Descontos. Taxas De Juros: Nominal, Efetiva, Equivalentes, Proporcionais, Real E Aparente. Planos Ou Sistemas De Amortização De Empréstimos E Financiamentos. Cálculo Financeiro: Custo Real Efetivo De Operações De Financiamento, Empréstimo E Investimento. Taxas De Retorno	17
5. Estatística E Probabilidade. Análise Combinatória. Noções De Probabilidade. Probabilidade Condicional	23
6. Noções De Estatística. População E Amostra. Análise E Interpretação De Tabelas E Gráficos. Regressão, Tendências, Extrapolações E Interpolações. Tabelas De Distribuição Empírica De Variáveis E Histogramas. Estatística Descritiva: Média, Mediana, Variância, Desvio Padrão, Percentis, Quartis, Outliers, Covariância	24
7. Estruturas Lógicas. Lógica De Argumentação: Analogias, Inferências, Deduções E Conclusões. Lógica Sentencial (Ou Proposicional). Proposições Simples E Compostas. Tabelas-Verdade. Equivalências. Leis De De Morgan. Diagramas Lógicos. Lógica De Primeira Ordem	27
8. Princípios De Contagem E Probabilidade	51
9. Operações Com Conjuntos.	51
10. Raciocínio Lógico Envolvendo Problemas Aritméticos, Geométricos E Matriciais	56

Confidencialidade e Segurança da Informação

1. Rotinas de backup e prevenção de vírus.	01
2. Rotinas de segurança da informação e recuperação de arquivos.	01
3. Política de confidencialidade. Confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação. Diretrizes para uso da informação em ambientes corporativos. Processos e controles para proteção da informação.	05
4. Legislação. 4.1 Lei Complementar 105/2001 (Sigilo Bancário).	07
5. Lei nº 13.709/2018 (dispõe sobre a proteção de dados pessoais)	10
6. Lei nº 12965/2014 (Marco Civil da Internet).	22
7. Segurança da Informação. Conceitos de informação, valor da informação e confiabilidade. Definições de tipos de ameaças e riscos. Medidas de segurança físicas, lógicas e organizacionais. Procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.). Procedimentos de backup.	26
8. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	26

Atualidades

1. Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas.01

LÍNGUA PORTUGUESA

1.	1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais	01
2.	Domínio da ortografia oficial. Emprego das letras	15
3.	Emprego da acentuação gráfica	16
4.	Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual	16
5.	Emprego/correlação de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfossintática do período	17
6.	Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	22
7.	Emprego dos sinais de pontuação	24
8.	Concordância verbal e nominal	25
9.	Emprego do sinal indicativo de crase	26
10.	Colocação dos pronomes átonos	26
11.	Reescritura de frases e parágrafos do texto	27
12.	Substituição de palavras ou de trechos de texto	28
13.	Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade	29

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS. RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS

Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz. Percebeu a diferença?

Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

• **Linguagem Verbal** é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



• **Linguagem não-verbal** é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.



• **Linguagem Mista (ou híbrida)** é aquele que utiliza tanto as palavras quanto as imagens. Ou seja, é a junção da linguagem verbal com a não-verbal.



PROIBIDO FUMAR

Além de saber desses conceitos, é importante sabermos identificar quando um texto é baseado em outro. O nome que damos a este processo é intertextualidade.

Interpretação de Texto

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seladas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

O primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levem ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

Ironia

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:





Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro "Memórias Póstumas de Brás Cubas", de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um dos efeitos de sentido que ocorre nos textos literários quando a personagem tem a consciência de que suas ações não serão bem-sucedidas ou que está entrando por um caminho ruim, mas o leitor já tem essa consciência.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

Conto: obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

Novela: muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

Crônica: texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

Poesia: apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

DISTINÇÃO DE FATO E OPINIÃO SOBRE ESSE FATO

Fato

O fato é algo que aconteceu ou está acontecendo. A existência do fato pode ser constatada de modo indiscutível. O fato pode ser uma coisa que aconteceu e pode ser comprovado de alguma maneira, através de algum documento, números, vídeo ou registro.

Exemplo de fato:

A mãe foi viajar.

Interpretação

É o ato de dar sentido ao fato, de entendê-lo. Interpretamos quando relacionamos fatos, os comparamos, buscamos suas causas, previmos suas consequências.

Entre o fato e sua interpretação há uma relação lógica: se apontamos uma causa ou consequência, é necessário que seja plausível. Se comparamos fatos, é preciso que suas semelhanças ou diferenças sejam detectáveis.

Exemplos de interpretação:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha.

Opinião

A opinião é a avaliação que se faz de um fato considerando um juízo de valor. É um julgamento que tem como base a interpretação que fazemos do fato.

Nossas opiniões costumam ser avaliadas pelo grau de coerência que mantêm com a interpretação do fato. É uma interpretação do fato, ou seja, um modo particular de olhar o fato. Esta opinião pode alterar de pessoa para pessoa devido a fatores socioculturais.

Exemplos de opiniões que podem decorrer das interpretações anteriores:

A mãe foi viajar porque considerou importante estudar em outro país. Ela tomou uma decisão acertada.

A mãe foi viajar porque se preocupava mais com sua profissão do que com a filha. Ela foi egoísta.

Muitas vezes, a interpretação já traz implícita uma opinião.

Por exemplo, quando se mencionam com ênfase consequências negativas que podem advir de um fato, se enaltecem previsões positivas ou se faz um comentário irônico na interpretação, já estamos expressando nosso julgamento.

É muito importante saber a diferença entre o fato e opinião, principalmente quando debatemos um tema polêmico ou quando analisamos um texto dissertativo.

Exemplo:

A mãe viajou e deixou a filha só. Nem deve estar se importando com o sofrimento da filha.

ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS

Uma boa redação é dividida em ideias relacionadas entre si ajustadas a uma ideia central que norteia todo o pensamento do texto. Um dos maiores problemas nas redações é estruturar as ideias para fazer com que o leitor entenda o que foi dito no texto. Fazer uma estrutura no texto para poder guiar o seu pensamento e o do leitor.

CONHECIMENTOS SOBRE O
ESTADO DE SERGIPE

1. Índios em Sergipe	01
2. Processo de ocupação e povoamento do território sergipano	08
3. Economias fundadoras	09
4. Regiões geoeconômicas	10
5. Estrutura do poder e a sociedade colonial sergipana	12
6. Sergipe nas sucessivas fases da República brasileira	13
7. Condicionantes geoambientais (clima, recursos minerais, relevo e solo, recursos hídricos, vegetação)	14
8. Dinâmica populacional	16
9. Rede urbana e organização do espaço	20
10. Formação metropolitana de Aracaju	20
11. Política, sociedade e economia no Sergipe contemporâneo	17
12. Potencialidades e perspectivas para o desenvolvimento econômico e social	21
13. Formação e expressão da cultura sergipana	21
14. Educação em Sergipe	21

ÍNDIOS EM SERGIPE

Os índios estão no Brasil desde antes do nosso surgimento enquanto país; estão em nossos livros, na história da nossa formação cultural, política e geográfica, em nossa língua, em nossa culinária; os índios estão em todas as regiões do país, e mais que tudo isto, eles estão na composição genética do nosso povo. Uma pesquisa feita pela UFMG em 1997, analisando o DNA dos brasileiros, demonstrou que 45 milhões de nós têm ascendência indígena (Pena, Carvalho-Silva, Alves-Silva, Prado, & Santos, 2000). Por que então, para a maioria dos brasileiros, os índios são invisíveis? Por que raramente ou mesmo nunca nos sentimos “a mão possessa que os supliciu”? Por que tão perto biológica e geograficamente e tão longe em termos de identidade nacional?

Os índios são um grupo minoritário que ocupa uma posição específica em nossa sociedade, algo que se reflete na formação de imagens sobre eles. Esta posição relaciona-se, certamente, com suas caracterizações históricas, construídas pelos grupos detentores do poder político-econômico. Pode-se dizer que as atuais representações sociais dos índios foram construídas pelos não índios ao longo da história de contato que se inicia com o descobrimento do Brasil e se estende com a colonização a que eles foram submetidos e que culmina, nos dias de hoje, com a sua invisibilização e exclusão moral e social. Um processo marcado pela dominação, assimilação cultural forçada, violência, desapropriação das terras, expulsão e genocídio.

Os índios parecem estar tão longe de nós quanto da ciência, sobretudo da psicologia. Quando colocamos a palavra “índios” na linha de busca por assuntos no Scielo, encontramos, numa consulta feita dia 18 de abril de 2008, 119 trabalhos publicados em periódicos científicos. Destes 119, 90 artigos, que correspondem a 76,5%, foram publicados em revistas na área de saúde, analisando aspectos que deixam explícita a situação de exclusão social deste grupo, tais como tuberculose, carência nutricional, mortalidade infantil, anemia, suicídio, alcoolismo, dentre outros. Esse quadro teórico sobre os índios pode levar à inferência de que no Brasil os índios são doentes, alimentam-se mal, são pitorescos e não têm psique. Uma só revista, os Cadernos de Saúde Pública, responde por 60 dessas 90 publicações. Os outros artigos encontrados aparecem em revistas da área de ciências sociais/antropologia (16), história (sete), educação (quatro) e agricultura (dois). Nenhum registro de trabalho publicado em revistas de psicologia sobre os índios do Brasil foi verificado. Igualmente não encontramos trabalhos sobre preconceito e racismo contra os índios no Brasil nesta nossa pesquisa.

É nesse cenário complexo de silêncio e invisibilização social que habitam e são construídas as representações sociais sobre os índios no Brasil. É sobre esta temática que nos debruçamos a fim de compreender como são percebidos os índios por pessoas que vivem próximas e por outras que vivem distantes deles, assim como o que é um “índio” no imaginário social.

O encontro com o outro e a invenção da diferença

Jahoda (1999), no livro “A imagem dos selvagens”, analisa o modo como se deu o encontro dos europeus com outros povos na época dos descobrimentos. O relato histórico de Jahoda nos diz que os europeus tomavam a sua própria aparência física e sua cultura como critérios de completa humanidade no encontro com o “outro”. A cor da pele diferente, a nudez, o tipo de carne que consumiam (incluindo para alguns a carne humana) e outras características negativas a eles atribuídas foram tomados como emblema da sua animalidade. É nessa lógica de ancoragem do novo no velho que se formam as primeiras representações sociais dos índios:

Forçado com o exótico e incompreensível, os europeus tenderam a interpretar o ‘outro’ através de categorias familiares, como a raça pliniana ou os homens selvagens. Em suma, as imagens dos selvagens foram refratadas sempre nas lentes dos interesses, idéias e valores particulares dos grupos (Jahoda, 1999, p.10).

No caso brasileiro, especificamente, foi com a chegada dos portugueses que ocorreu a inserção dos povos indígenas em nossa história eurocêntrica. Este encontro de civilizações acarretou graves consequências aos povos indígenas, que foram violentamente submetidos a uma nova ordem econômica, cultural e religiosa. Pensamos que esses e outros aspectos da nossa história precisam ser considerados para o entendimento das representações sociais que se constroem sobre os índios no presente.

O Brasil, na visão dos descobridores, era ocupado por um grupo de nativos ingênuos, quase crianças, nus, sem religião, lei ou ordem. A carta de Pero Vaz de Caminha constitui a primeira objetivação ou materialização das representações sociais dos não-índios sobre os índios:

A feição deles é a de serem pardos, maneira de avermelhados, de bons rostos e bons narizes, bem feitos. Andam nus, sem nenhuma cobertura. Não fazem o menor caso de encobrir ou de mostrar suas vergonhas; e nisso têm tanta inocência como em mostrar o rosto (Caminha, 1500/1997, p. 14).

Muitas das representações sociais que foram surgindo dos índios nasceram nesse contexto de estranhamento no encontro dos portugueses com o outro e tornam-se tão fortes e hegemônicas que persistem até a atualidade. Cabe destacar que essas representações sociais da alteridade utilizam na sua produção os elementos físicos ou culturais dos grupos e são atravessadas por interesses simbólicos e materiais. Como refere Miles (1989), na mesma época dos descobrimentos europeus, as representações do outro construídas sobre os africanos ancoravam-se, sobretudo, em questões culturais, especificamente nos aspectos de suas vidas que eram mais repetentes aos europeus e que permitiam negar a existência de uma “humanidade comum”. Em relação aos bárbaros e aos islâmicos raramente era feita qualquer referência à sua aparência física; eram enfatizadas a cultura e a religião como elementos centrais através dos quais se estabelecia a dialética do Eu com o Outro e da diferenciação e inferiorização. Miles (1989, p. 25), analisando os índios, afirma:

As classes européias envolvidas neste processo reconstruíram as representações destas populações indígenas, a fim de legitimar suas ações e responder às suas experiências com elas. Era um complexo de articulação entre a justificação dos interesses e estratégias de uma classe e a observação empírica de mudanças situacionais. A representação do outro que resulta deste processo era homogênea, mas não estática.

Essa “escolha” de elementos na bricolagem de uma representação social parece atender ao princípio teórico da seleção e descontextualização que se constitui em uma das fases da objetivação. Esse processo precede a formação de um núcleo figurativo ou imagem pictórica do grupo. Assim, se no caso do estudo seminal de Moscovici (1961/1978) sobre a representação social da psicanálise essa materialização do abstrato era alcançada pela imagem do conflito entre o inconsciente e o consciente para produzir um recalque e em seguida um sintoma, no caso da representação social dos índios na época da colonização, a materialização se opera por meio da imagem de “cadeias do ser” ou hierarquias de evolução

dos grupos, como nos mostra o Frei Bartolomeu de Las Casas (1474-1566/2001), quando retrata o extermínio dos índios na América espanhola: Índios : espanhóis @ crianças:adultos @ macacos:seres humanos.

Um passo seguinte na objetivação ou materialização de uma representação social é a naturalização. Esta permite tornar não apenas o abstrato em concreto, através da sua expressão em imagens; mas a própria representação em realidade (Vala, 2000), transformando, nas palavras de Moscovici (2005, p.71): “a palavra que substitui a coisa, na coisa que substitui a palavra”. O modo como se processou a naturalização das imagens dos índios na colonização aparece na descrição feita pelo rei da Bavária, que enviou uma expedição para o Brasil no início do século XIX a fim de estudar esses povos:

O temperamento dos índios é assim não desenvolvido e manifesta-se como viscoso. Todos os processos mentais, e até mesmo a alta sensibilidade, aparecem em estado de paralisia. Eles vivem sem refletir sobre o todo da criação, sobre as causas e internas conexões entre as coisas, seus sentidos dirigem-se apenas para a auto-preservação (Jahoda, 1999, p. 22).

Assim, as representações dos índios que remetem ao período colonial são, num primeiro momento, de um índio ingênuo, sem religião, como crianças a serem educadas e que imitavam as ações dos portugueses. Esta imagem justificava o papel missionário dos padres Jesuítas, que deveriam conduzir “essas crianças” pelos caminhos da fé católica e da “salvação”. Desse modo, o interesse colonizador seria alcançado pela doutrinação religiosa.

Outro fato notável é de como a percepção dos índios pelos colonizadores muda dependendo dos interesses envolvidos na relação de dominação. Trata-se de um modo de descrição indígena que serve de suporte cultural para justificar, ora as ações de catequese, colocando os índios como crianças dependentes e ingênuas, ora a caça e o extermínio, colocando os índios como selvagens, canibais e sanguinários. Estas duas retóricas ou formas de representação do índio convivem harmonicamente no imaginário colonial brasileiro. Uma evidência disto seria a visão dos índios que se deixaram converter e “salvar” pela fé cristã, estes denominados na época de “gentios” (Alexandre, 1999) e os que permanecem selvagens e, por isto, são caçados e exterminados.

O índio bom e o índio mau nas representações sociais

A colonização foi sempre marcada por violência e relações de conflito. No Brasil, o europeu inicia uma colonização que tem por marca a ocupação das terras através da violência e expulsão dos índios de seus territórios e o anseio de utilizar a mão-de-obra indígena para suprir seus interesses econômicos. Várias guerras contra os índios foram classificadas na época como “guerras justas”, mesmo quando eram apenas meios de obter escravos e outros recursos econômicos. Foram muitas as guerras travadas com esse intuito, ainda que no discurso oficial os índios devessem ser tratados com brandura.

É nesse sentido que o historiador português António Hespanha (2001) destaca a influência do catolicismo na colonização portuguesa. Diferentemente do que ocorreu nos outros países da América do Sul e Central colonizados pela Espanha, onde o extermínio dos índios era feito sem preocupações cristãs (Las Casas, 1474-1566/2001), no Brasil a exploração e mortandade indígena eram feitas com o verniz da “cordialidade” ou, no sentido que mais tarde Gilberto Freyre (1933/1983) consagraria, de um modo “luso-tropi-

calista” ou “benevolente” (ver Alexandre, 1999, para uma discussão crítica). Essa ambivalência é notada por Darcy Ribeiro (1996a, p. 120) quando diz: “A doçura mais terna e a crueldade mais atroz aqui se conjugaram para fazer de nós a gente sentida e sofrida que somos e a gente insensível e brutal, que também somos.”

A ambivalência na representação social do índio tem impacto nas políticas indigenistas implementadas no Brasil. A legislação no período colonial oscilou entre os interesses dos colonos, que desejavam escravizar os índios, e os esforços dos missionários, que tentavam transformá-los em cristãos civilizados e, portanto, mais dóceis ao processo colonizador. As leis que surgiram no período tentavam conciliar esses interesses, demonstrando alguma ambivalência. Em 30 de junho de 1609, o rei de Portugal declara livre todos os índios do Brasil para tentar coibir as escravizações ilícitas, mas dois anos depois, na lei de 10 de setembro de 1611, restaura a guerra justa e a escravidão dos índios ditos hostis. Essa ambivalência permanece até séculos depois. Uma carta régia, de 30 de junho de 1721, do vice-rei do Brasil, referindo-se aos índios não-assimilados, afirmava que era preciso extingui-los, fazendo apelo veemente de guerra aos “bárbaros” (Cunha, 1992).

O “índio bom” foi elemento de inspiração literária e construção de identidade no período do Romantismo literário. O movimento romântico dos séculos XVIII e XIX tomou o índio como seu objeto de mitificação. As representações sociais do índio objetivavam-se numa visão idealizada desse grupo: um índio herói, nacionalista, corajoso e guerreiro. Até hoje essas representações sociais repercutem no imaginário nacional e na permanente tentativa de construir uma identidade brasileira. O romance O Guarani, de José de Alencar, e os poemas “Juca Pirama” e “Deprecação”, de Gonçalves Dias, ilustram bem esse processo de idealização do índio.

É importante ainda ressaltar que a representação social do índio se transforma também em função dos contextos geográficos da interação. Pessoas que vivem em regiões mais urbanas podem ter uma imagem do índio diferente das pessoas das áreas mais rurais, sobretudo se umas tiverem mais contato com os índios que outras. Como afirma Ribeiro (2005), aquilo que para o Brasil do litoral é história remota, para o Brasil do interior pode ser a crônica atual.

Torres e cols. (2007) realizaram um estudo das representações sobre os índios em duas cidades de Goiás: uma onde existe um aldeamento urbano e os índios frequentam as escolas públicas e outra onde não existe nenhum tipo de contato entre indígenas e não-indígenas. As autoras observaram que existe mais preconceito contra os índios na cidade onde há mais contato com eles do que na cidade onde não há contato. As explicações para esse dado abordam a percepção de competição por recursos materiais e simbólicos entre índios e não-índios quando convivem mais próximos.

Os índios hoje: extermínio, invisibilização e resistência

No processo de colonização estima-se, visto que não há registros oficiais sistemáticos, que milhões de índios tenham sido mortos em confrontos por suas terras, que outros tantos foram capturados para trabalhar como escravos e que muitos ainda fugiram para o interior do país. O extermínio do índio no Brasil atinge seu ápice na década de 1960, quando restavam apenas 100 mil índios (Ribeiro, 1996b). No Nordeste, os povos indígenas foram considerados extintos em meados do século XIX (Silva, 2006).

Esse extermínio começa a regredir a partir de 1950 graças à resistência indígena. Ribeiro (2005) afirma que tal resistência, ainda que seja marcada pela perda de traços culturais originais, produz

um índio mais forte e resiliente ao contato com a cultura dominante. É nesse contexto de resistência e aculturação que surge o fenômeno da transfiguração étnica. Este termo foi criado por Ribeiro (2005) para explicar o processo de formação de uma nova identidade indígena, um novo modo de ser e viver que os índios adquirem no contato com os brancos, pois adotam novos valores, normas e costumes; no entanto permanecem com um sistema de valores, mitos e rituais que ainda os mantêm como “índios”.

Muitos índios se convertem em trabalhadores assalariados ou em produtores de alguma mercadoria porque precisam de recursos para comprar ferramentas, remédios, panos e outros artigos de que necessitam. Mas, ainda assim, permanecem índios, porque se identificam e são aceitos como membros de sua comunidade indígena de origem antiqüíssima (Ribeiro, 2005, p. 13).

Algo em torno de 1.300 línguas indígenas diferentes eram faladas no Brasil há 500 anos. Atualmente, estima-se que haja cerca de 225 sociedades indígenas que perfazem cerca de 0,25% da população brasileira, totalizando cerca de 460 mil indivíduos distribuídos em aldeias situadas no interior do território nacional, falando cerca de 180 línguas distintas e pertencentes a mais de 30 famílias linguísticas diferentes (Fundação Nacional do Índio [FUNAI], 2008). Outras estimativas referem que, além desses, há entre 100 e 190 mil vivendo fora das terras indígenas, inclusive em áreas urbanas. Há também indícios da existência de mais ou menos 63 grupos ainda desconhecidos, além de existirem grupos que estão requerendo o reconhecimento de sua condição indígena junto ao órgão federal indigenista. Assim, a principal característica da população indígena brasileira é sua heterogeneidade cultural.

Todavia, o ressurgimento demográfico do índio no Brasil ainda não tem implicado visibilidade social desse grupo. No nível das percepções sociais, os índios permanecem sendo vítimas de preconceitos e discriminação na sociedade brasileira. O preconceito em relação aos indígenas ocorre no meio rural e urbano; além disso, os índios são quase que excluídos dos processos de formação da identidade nacional. Esta seria uma das principais causas do não-reconhecimento dos índios; o índio teria ficado em terceiro lugar ou mesmo em lugar nenhum, como um “não-cidadão”, como um resíduo, numa posição talvez ainda pior que a dos negros que, em nossa sociedade racista, são vistos como cidadãos de terceira ordem (Agüero, 2002). Esta seria a lógica da invisibilização do índio brasileiro.

Oliveira Júnior (1999) afirma que a estratégia de invisibilização consiste numa tentativa de obliterar a diversidade étnica, produzindo uma recusa ou negação da identidade étnica, a fim de produzir uma homogeneização dos grupos, tal como acontece contra os negros: “Historicamente, a sociedade colonial brasileira teria escamoteado diferenças entre práticas culturais de brancos e negros, como forma de retirar das mesmas sua virtualidade política, seu potencial como marca de alteridade” (Oliveira Junior, 1999, p. 166).

Trilhando o caminho das análises das ligações sociais que Simmel (1950) realiza no “Estrangeiro”, podemos considerar a importância da distância espacial e simbólica, sobretudo da primeira, na construção das representações sobre os grupos e pensar uma espécie de “geometria das relações sociais”. Na análise de Simmel (1950) é destacada a ambivalência do estrangeiro no seio do grupo, como alguém que está geograficamente próximo e simbolicamente distante. Existe ainda, para Simmel, um tipo de estrangeiro que, por não ocupar o mesmo espaço simbólico que os autóctones, não entra nos processos de comparação e de contraste que produzem

as lógicas identitárias. Nesses casos, e o exemplo usado por Simmel é o da relação entre gregos e bárbaros, estabelece-se um tipo de “não-relação”, pois não existe alguém que se poderia perceber como membro de outro grupo, existe um alguém que sequer é concebido como membro da espécie humana.

Jodelet (1998), analisando a construção da alteridade numa perspectiva psicossocial, vai afirmar que a noção de alteridade está sempre no contraponto entre “o não eu de um eu” e “o outro de um mesmo”. Jodelet (1998) diferencia a “alteridade de fora”, definida como aquela construção e exteriorização da diferença que representa o “outro” como longínquo e exótico, em relação à cultura do grupo; e a “alteridade de dentro”, aplicada àqueles que, embora sejam diferentes dos dominantes, seja na cor, na etnia, ou na compleição física, estão ligados a estes por terem pelo menos um pertencimento social comum (nacional, étnico, comunitário, religioso); mas ao mesmo tempo se diferenciam ou desviam em outros aspectos e por isso podem ser considerados como fonte de mal-estar ou de ameaça.

A alteridade pode ser radicalizada quando a diferença atribuída ao outro transforma-se em “essência negativa”. Nas palavras de Jodelet (1998, p. 51), “O trabalho de elaboração da diferença é orientado para o interior do grupo em termos de proteção; para o exterior, em termos de tipificação desvalorizante e estereotipada do diferente”. Pensamos que, no caso da percepção dos índios por outros brasileiros, ou não se configura um campo de produção da alteridade, porque não se reconhece um universo simbólico comum ou compartilhado, ou se estabelece, no caso das relações de competição, uma radicalização da alteridade.

Como afirma o fotógrafo e antropólogo Amorim (n.d.), parece que amamos ou aprendemos a cultivar um índio genérico, estereotipado, que anda nu e vive nas matas da Amazônia; ou seja, amamos o índio distante e improvável, o “índio total”. Os índios particulares e reais, ainda segundo Amorim (n.d.), que transitam nas periferias urbanas, semiurbanas, rurais, entre suas aldeias, a selva e as bancadas parlamentares, têm a difícil missão de criar paralelos entre seus espaços étnicos e o mundo que os rodeia, entre a imagem demandada por esses espaços sociopolíticos e a imagem visual que tentam construir com a finalidade de se autoidentificarem e serem identificados.

Nesse embate de “ressurgência”, “transfiguração” e “aculturação”, os povos autóctones têm duas alternativas impostas pelos dominantes: mantêm-se “índios” nas matas para desocuparem os espaços sociais nacionais ou ocupam os espaços sociais para deixar de serem “índios”.

Os índios em Sergipe

Em Sergipe, a situação não é muito diferente da que se dá no resto do país. Em nosso estado resta apenas uma tribo, a dos índios Xokós, formada por cerca de 250 indivíduos que residem na Ilha de São Pedro, município de Porto da Folha. Eles vivem principalmente da agricultura, pecuária, pesca e artesanato; integraram-se ao comércio local e fazem visitas constantes aos municípios de Pão de Açúcar e Porto da Folha, onde compram e vendem mercadorias.

Os Xokós são remanescentes de vários outros grupos indígenas. A região do São Francisco era habitada em 1587 pelos Caetés e pelos Tupinambás. Porém, alguns deles foram escravizados e levados para a região que hoje é o estado da Bahia e outros perderam, aos poucos, características fenotípicas indígenas devido à mistura com outros povos. No século XVII surgem os aldeamentos de São Pedro e Pacatuba, tendo ambos dado abrigo aos índios Xokós (ver Diniz, 1991; Figueiredo, 1981, para revisões).

Beatriz Góis Dantas (1991) afirma que o aldeamento de São Pedro surgiu a partir de uma missão que os capuchinhos instituíram às margens do rio São Francisco para catequizar os índios Aramuru. Os Aramuru lutaram como aliados aos portugueses para a expulsão dos holandeses da região do São Francisco. Como forma de recompensa receberam meios de subsistência e uma faixa de terra. Os Xokó descendem desses grupos e dos Cariri que migraram para Alagoas.

É na análise da percepção de si e do outro, da construção da alteridade e hierarquização da diferença que circulam os interesses desta pesquisa, cujo objetivo é investigar as representações sociais que moradores não-índigenas de Sergipe constroem sobre os índios, bem como o impacto que morar próximo ou distante da única tribo do estado tem nessas representações. Nossas hipóteses de trabalho são:

- 1) as representações sociais do índio serão de um índio distante, vivendo em matas ou florestas e
- 2) os moradores das cidades mais próximas à única tribo indígena do estado (Porto da Folha e Pão de Açúcar) construirão representações sociais mais ancoradas na ideia do “índio mau” e ameaçador, tendo em vista possíveis relações de competição material que se estabeleçam.

Método

Neste trabalho adotamos, sobretudo, a abordagem estrutural, de acordo com a qual não apenas o conteúdo de uma representação, mas também a sua organização devem ser pesquisados. Isto pode ser feito mediante técnicas que permitam o “desenho” da estrutura da representação, seja com base na produção do próprio sujeito, ao qual é solicitado que realize um trabalho cognitivo de análise, comparação e hierarquização dos dados produzidos, seja a partir da reordenação realizada pelo próprio pesquisador sobre os mesmos dados (Oliveira, Marques, Gomes, & Teixeira, 2005).

Nessa perspectiva, a representação é entendida como um campo simbólico estruturado em elementos hierarquicamente organizados, sendo alguns mais centrais e outros mais periféricos. Esse enfoque, desenvolvido por Flament e Abric, no final da década de 1980, realça os aspectos estruturais da representação. Para Abric (1994), as representações possuíam um Núcleo Central (NC) e um sistema periférico. O NC cria, organiza e transforma a representação; é ele também que diferencia uma representação de outra.

De acordo com Echabe (1994), duas representações podem ser idênticas na periferia do seu sistema simbólico, mas nunca no NC. Abric (1994) propõe uma metodologia de pesquisa na abordagem estrutural das representações que siga três etapas:

- 1) encontre os conteúdos ou elementos da representação;
- 2) analise as relações entre os elementos, peso e ordem de importância, e
- 3) estabeleça o NC. Neste aporte, adota-se também uma abordagem multimétodos, com entrevistas, questionários, técnicas projetivas, mapas associativos.

Todas as normas éticas para realização de pesquisas com seres humanos foram devidamente seguidas, como sugeridas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, com base na Resolução CNS nº 196/96. Os participantes leram e, quando aquiesceram em colaborar com o estudo, assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os pesquisadores deixaram ainda uma cópia desse termo com cada participante, assinada pelo coordenador da pesquisa, com os objetivos do estudo, métodos de coleta de dados e informações para contato e obtenção dos resultados.

Participantes

O estudo foi realizado com 378 moradores de seis cidades (Aracaju 129 entrevistados, Estância 58, Itabaiana 34, Lagarto 53, Pão de Açúcar 54 e Porto da Folha, 50 entrevistados) no ano de 2006. Esta amostra é representativa dos 1.784.829 moradores de Sergipe (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2000) a um intervalo de confiança de 5%. As cidades foram escolhidas por serem as principais das microrregiões do estado (Lagarto, Itabaiana e Estância), por ser a capital do estado (Aracaju) ou por serem as mais próximas da tribo indígena de Sergipe (Porto da Folha e Pão de Açúcar). Com efeito, a ilha de São Pedro, local onde vivem os Xokós, fica à beira do rio São Francisco, margeada de um lado pelo município de Pão de Açúcar e do outro pelo município de Porto da Folha.

Os entrevistados foram, em sua maioria, mulheres (52,3%), com idades entre 16 a 83 anos (Média = 34,6 anos, Desvio Padrão = 15), com renda familiar mensal que variou de menos de um salário mínimo (9,8%) até mais de nove salários (12%), sendo a faixa de renda mais freqüente a compreendida entre um e dois salários mínimos (42,3%). A escolaridade dos entrevistados variou de analfabeto (3,2%) até nível superior completo (16,6%), sendo que a maioria (31,9%) tem ensino médio completo. Dos 378 entrevistados, 85 disseram ter parentes indígenas e 281 disseram não ter ou não saberem se tinham, sendo que 12 pessoas não responderam a esse questionamento.

Procedimento

As entrevistas foram individuais e ocorreram nas moradias das pessoas em cada uma das seis cidades. As ruas e casas foram escolhidas de modo aleatório, sendo geralmente as mais próximas dos terminais hidroviários ou rodoviários das cidades. O roteiro da entrevista era composto de perguntas abertas e fechadas, contendo: associações livres com a palavra “índios”, os participantes poderiam fazer até 3 enunciações; questões sobre a memória de acontecimentos históricos do Brasil envolvendo os índios e ainda os sentimentos em relação aos indígenas.

Para a análise da centralidade das enunciações multiplicamos a freqüências por 3 (quando era a 1ª enunciação), por 2 (para a 2ª enunciação) ou por 1 (para a 3ª enunciação), em seguida somamos os valores e dividimos por 100 para construir o índice da força da enunciação; de modo que, por exemplo, uma palavra que foi citada 10 vezes em primeiro lugar, 5 vezes em segundo e 3 vezes em terceiro tem força de enunciação igual a $(10 \times 3) + (5 \times 2) + (3 \times 1)/100 = 0,43$.

Análise dos dados

Utilizamos análise de conteúdo seguindo os procedimentos sugeridos por Bardin (1977), para análise das respostas às perguntas abertas. Consideramos, portanto, três fases de análise:

- 1) a pré-análise,
- 2) a exploração do material e
- 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

Todos os dados obtidos foram analisados com o auxílio do SPSS, tendo sido realizadas análises descritivas para o teste da primeira hipótese e Testes Qui-Quadrado e Análise de Variância envolvendo a cidade dos moradores para o teste da segunda hipótese.

Primeiramente, pesquisamos, através de uma associação-livre, que evocações a palavra “índios” produzia nos sergipanos. Procedemos então a uma análise da freqüência de cada enunciação e de sua centralidade, uma vez que os participantes do estudo poderiam mencionar até três associações com a palavra-estímulo.

ÉTICA

1. Ética e moral	01
2. Ética, princípios e valores	01
3. Ética e democracia: exercício da cidadania	02
4. Ética e igualdade de gênero, raça e etnia	02
5. Ética e função pública	03
6. Ética no setor público	05
7. Política Nacional para Mulheres	06
8. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres	06
9. Estatuto Nacional da Igualdade Racial	06
10. Código de Conduta Ética do BANESE	12

ÉTICA E MORAL

São duas ciências de conhecimento que se diferenciam, no entanto, tem muitas interligações entre elas.

A moral se baseia em regras que fornecem uma certa previsão sobre os atos humanos. A moral estabelece regras que devem ser assumidas pelo homem, como uma maneira de garantia do seu bem viver. A moral garante uma identidade entre pessoas que podem até não se conhecer, mas utilizam uma mesma referência de Moral entre elas.

A Ética já é um estudo amplo do que é bem e do que é mal. O objetivo da ética é buscar justificativas para o cumprimento das regras propostas pela Moral. É diferente da Moral, pois não estabelece regras. A reflexão sobre os atos humanos é que caracterizam o ser humano ético.

Ter Ética é fazer a coisa certa com base no motivo certo.

Ter Ética é ter um comportamento que os outros julgam como correto.

A noção de Ética é, portanto, muito ampla e inclui vários princípios básicos e transversais que são:

1. O da Integridade – Devemos agir com base em princípios e valores e não em função do que é mais fácil ou do que nos trás mais benefícios
2. O da Confiança/Credibilidade – Devemos agir com coerência e consistência, quer na ação, quer na comunicação.
3. O da Responsabilidade – Devemos assumir a responsabilidade pelos nossos atos, o que implica, cumprir com todos os nossos deveres profissionais.
4. O de Justiça – As nossas decisões devem ser suportadas, transparentes e objetivas, tratando da mesma forma, aquilo que é igual ou semelhante.
5. O da Lealdade – Devemos agir com o mesmo espírito de lealdade profissional e de transparência, que esperamos dos outros.
6. O da Competência – Devemos apenas aceitar as funções para as quais tenhamos os conhecimentos e a experiência que o exercício dessas funções requer.
7. O da Independência – Devemos assegurar, no exercício de funções de interesse público, que as nossas opiniões, não são influenciadas, por fatores alheios a esse interesse público.

Abaixo, alguns Desafios Éticos com que nos defrontamos diariamente:

1. Se não é proibido/ilegal, pode ser feito – É óbvio que, existem escolhas, que embora, não estando especificamente referidas, na lei ou nas normas, como proibidas, não devem ser tomadas.
2. Todos os outros fazem isso – Ao longo da história da humanidade, o homem esforçou-se sempre, para legitimar o seu comportamento, mesmo quando, utiliza técnicas eticamente reprováveis.

Nas organizações, é a ética no gerenciamento das informações que vem causando grandes preocupações, devido às consequências que esse descuido pode gerar nas operações internas e externas. Pelo Código de Ética do Administrador capítulo I, art. 1º, inc. II, um dos deveres é: “manter sigilo sobre tudo o que souber em função de sua atividade profissional”, ou seja, a manutenção em segredo de toda e qualquer informação que tenha valor para a organização é responsabilidade do profissional que teve acesso à essa informação, podendo esse profissional que ferir esse sigilo responder até mesmo criminalmente.

Uma pessoa é ética quando se orienta por princípios e convicções.

ÉTICA, PRINCÍPIOS E VALORES

Princípios, Valores e Virtudes

Princípios são preceitos, leis ou pressupostos considerados universais que definem as regras pela qual uma sociedade civilizada deve se orientar.

Em qualquer lugar do mundo, princípios são incontestáveis, pois, quando adotados não oferecem resistência alguma. Entende-se que a adoção desses princípios está em consonância com o pensamento da sociedade e vale tanto para a elaboração da constituição de um país quanto para acordos políticos entre as nações ou estatutos de condomínio.

O princípios se aplicam em todas as esferas, pessoa, profissional e social, eis alguns exemplos: amor, felicidade, liberdade, paz e plenitude são exemplos de princípios considerados universais.

Como cidadãos – pessoas e profissionais –, esses princípios fazem parte da nossa existência e durante uma vida estaremos lutando para torná-los inabaláveis. Temos direito a todos eles, contudo, por razões diversas, eles não surgem de graça. A base dos nossos princípios é construída no seio da família e, em muitos casos, eles se perdem no meio do caminho.

De maneira geral, os princípios regem a nossa existência e são comuns a todos os povos, culturas, eras e religiões, queiramos ou não. Quem age diferente ou em desacordo com os princípios universais acaba sendo punido pela sociedade e sofre todas as consequências.

Valores são normas ou padrões sociais geralmente aceitos ou mantidos por determinado indivíduo, classe ou sociedade, portanto, em geral, dependem basicamente da cultura relacionada com o ambiente onde estamos inseridos. É comum existir certa confusão entre valores e princípios, todavia, os conceitos e as aplicações são diferentes.

Diferente dos princípios, os valores são pessoais, subjetivos e, acima de tudo, contestáveis. O que vale para você não vale necessariamente para os demais colegas de trabalho. Sua aplicação pode ou não ser ética e depende muito do caráter ou da personalidade da pessoa que os adota.

Na prática, é muito mais simples ater-se aos valores do que aos princípios, pois este último exige muito de nós. Os valores completamente equivocados da nossa sociedade – dinheiro, sucesso, luxo e riqueza – estão na ordem do dia, infelizmente. Todos os dias somos convidados a negligenciar os princípios e adotar os valores ditados pela sociedade.

Virtudes, segundo o Aurélio, são disposições constantes do espírito, as quais, por um esforço da vontade, inclinam à prática do bem. Aristóteles afirmava que há duas espécies de virtudes: a intelectual e a moral. A primeira deve, em grande parte, sua geração e crescimento ao ensino, e por isso requer experiência e tempo; ao passo que a virtude moral é adquirida com o resultado do hábito.

Segundo Aristóteles, nenhuma das virtudes morais surge em nós por natureza, visto que nada que existe por natureza pode ser alterado pela força do hábito, portanto, virtudes nada mais são do que hábitos profundamente arraigados que se originam do meio onde somos criados e condicionados através de exemplos e comportamentos semelhantes.

Uma pessoa pode ter valores e não ter princípios. Hitler, por exemplo, conhecia os princípios, mas preferiu ignorá-los e adotar valores como a supremacia da raça ariana, a aniquilação da oposição e a dominação pela força.

No mundo corporativo não é diferente. Embora a convivência seja, por vezes, insuportável, deparamo-nos com profissionais que atropelam os princípios, como se isso fosse algo natural, um meio de sobrevivência, e adotam valores que nada tem a ver com duas

grandes necessidades corporativas: a convivência pacífica e o espírito de equipe. Nesse caso, virtude é uma palavra que não faz parte do seu vocabulário e, apesar da falta de escrúpulo, leva tempo para destituí-los do poder.

Valores e virtudes baseados em princípios universais são inegociáveis e, assim como a ética e a lealdade, ou você tem, ou não tem. Entretanto, conceitos como liberdade, felicidade ou riqueza não podem ser definidos com exatidão. Cada pessoa tem recordações, experiências, imagens internas e sentimentos que dão um sentido especial e particular a esses conceitos.

O importante é que você não perca de vista esses conceitos e tenha em mente que a sua contribuição, no universo pessoal e profissional, depende da aplicação mais próxima possível do senso de justiça. E a justiça é uma virtude tão difícil, e tão negligenciada, que a própria justiça sente dificuldades em aplicá-la, portanto, lute pelos princípios que os valores e as virtudes fluirão naturalmente.

ÉTICA E DEMOCRACIA: EXERCÍCIO DA CIDADANIA

ÉTICA E DEMOCRACIA

O Brasil ainda caminha a passos lentos no que diz respeito à ética, principalmente no cenário político que se revela a cada dia, porém é inegável o fato de que realmente a moralidade tem avançado.

Vários fatores contribuíram para a formação desse quadro caótico. Entre eles os principais são os golpes de estados – Golpe de 1930 e Golpe de 1964.

Durante o período em que o país viveu uma ditadura militar e a democracia foi colocada de lado, tivemos a suspensão do ensino de filosofia e, conseqüentemente, de ética, nas escolas e universidades. Aliados a isso tivemos os direitos políticos do cidadão suspensos, a liberdade de expressão caçada e o medo da repressão.

Como consequência dessa série de medidas arbitrárias e autoritárias, nossos valores morais e sociais foram se perdendo, levando a sociedade a uma “apatia” social, mantendo, assim, os valores que o Estado queria impor ao povo.

Nos dias atuais estamos presenciando uma “nova era” em nosso país no que tange à aplicabilidade das leis e da ética no poder: os crimes de corrupção e de desvio de dinheiro estão sendo mais investigados e a polícia tem trabalhado com mais liberdade de atuação em prol da moralidade e do interesse público, o que tem levado os agentes públicos a refletir mais sobre seus atos antes de cometê-los.

Essa nova fase se deve principalmente à democracia implantada como regime político com a Constituição de 1988.

Etimologicamente, o termo democracia vem do grego *demokratía*, em que *demo* significa povo e *kratía*, poder. Logo, a definição de democracia é “poder do povo”.

A democracia confere ao povo o poder de influenciar na administração do Estado. Por meio do voto, o povo é que determina quem vai ocupar os cargos de direção do Estado. Logo, insere-se nesse contexto a responsabilidade tanto do povo, que escolhe seus dirigentes, quanto dos escolhidos, que deverão prestar contas de seus atos no poder.

A ética tem papel fundamental em todo esse processo, regulamentando e exigindo dos governantes o comportamento adequado à função pública que lhe foi confiada por meio do voto, e conferindo ao povo as noções e os valores necessários para o exercício de seus deveres e cobrança dos seus direitos.

E por meio dos valores éticos e morais – determinados pela sociedade – que podemos perceber se os atos cometidos pelos ocupantes de cargos públicos estão visando ao bem comum ou ao interesse público.

EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Todo cidadão tem direito a exercer a cidadania, isto é, seus direitos de cidadão; direitos esses que são garantidos constitucionalmente nos princípios fundamentais.

Exercer os direitos de cidadão, na verdade, está vinculado a exercer também os deveres de cidadão. Por exemplo, uma pessoa que deixa de votar não pode cobrar nada do governante que está no poder, afinal ela se omitiu do dever de participar do processo de escolha dessa pessoa, e com essa atitude abriu mão também dos seus direitos.

Direitos e deveres andam juntos no que tange ao exercício da cidadania. Não se pode conceber um direito sem que antes este seja precedido de um dever a ser cumprido; é uma via de mão dupla, seus direitos aumentam na mesma proporção de seus deveres perante a sociedade.

Constitucionalmente, os direitos garantidos, tanto individuais quanto coletivos, sociais ou políticos, são precedidos de responsabilidades que o cidadão deve ter perante a sociedade. Por exemplo, a Constituição garante o direito à propriedade privada, mas exige-se que o proprietário seja responsável pelos tributos que o exercício desse direito gera, como o pagamento do IPTU.

Exercer a cidadania por consequência é também ser probo, agir com ética assumindo a responsabilidade que advém de seus deveres enquanto cidadão inserido no convívio social.

ÉTICA E IGUALDADE DE GÊNERO, RAÇA E ETNIA

Cabe aqui destacar que a ética e étnica são termos totalmente diferenciados, com diversas significações que provocam discussões no contexto da realidade brasileira. A relação das duas concepções aqui defendidas é o de que a etnia deve ser vista como uma diversidade que realça a dignidade humana e a sua cidadania, não como um elemento que avalia o ser humano por meio de uma escala de valores preconceituosos, como: bem x mal, superior x inferior, feio x bonito e tantas outras formas.

Por seu lado, a ética é a ciência que estuda o comportamento e a moral do ser humano, elenca atitudes profissionais pelas quais julgamos se certo ou errado, bom ou ruim, comportamento adequado ou inadequado.

Conceitos estes que agregam valores tornando o ser humano um ser enriquecido de conhecimentos e com capacidades para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Ao longo da construção do nosso país, discriminação, racismo e preconceito sempre fizeram parte da vida da população dos negros (afrodescendentes), das culturas rurais dos sertões, dos quilombos e dos indígenas, refletindo-se ainda mais na vida das mulheres, homens e crianças que herdaram de sua liberdade após o fim da escravidão a pobreza social e econômica. Fruto de tal situação exploradora que, após mais de 500 anos de existência, pouco se mudou.

Muitos anos depois houve uma tentativa de alterar este quadro de racismo e o preconceito étnico, a partir da Educação. Contudo, e infelizmente, ainda nos dias de hoje podemos afirmar que o processo de desqualificação de um sistema tão arraigado de preconceitos e armado sobre os domínios das classes de antigos colonizadores, ainda será uma luta difícil e duradoura.

As desigualdades se dão em vários níveis. É grande a disparidade entre países ricos e pobres; e dentro dos países, entre suas regiões e estados. Em cada estado, existem grandes diferenças entre os municípios, nos quais podemos perceber desigualdades entre o meio urbano e rural. E dentro de cada cidade, temos as áreas nobres e as periferias. Existem ainda outras formas de desigualdade que geram um abismo social entre os mais diversos indivíduos,

como a discriminação contra mulheres, negros e indígenas. As desigualdades não podem ser tratadas como um mero problema individual, mas sim como um complexo fenômeno social com profundas raízes históricas.

Algumas pessoas conseguem mais do que outras nas sociedades – mais dinheiro, mais prestígio, mais poder, mais vida, e mais de tudo aquilo que os homens valorizam. Tais desigualdades criam divisões na sociedade – divisões com respeito a idade, sexo, riqueza, poder e outros recursos. Aqueles no topo nessas divisões querem manter sua vantagem e privilégio; aqueles de nível inferior querem mais e devem viver em um estado constante de raiva e frustração. Assim, a desigualdade é uma máquina que produz tensão nas sociedades humanas. É a fonte de energia por trás dos movimentos sociais, protestos, tumultos e revoluções. As sociedades podem, por um período de tempo, abafar essas forças separatistas, mas, se as desigualdades persistem, a tensão e o conflito pontuarão e, às vezes dominarão a vida social.

As desigualdades de classe– Como aprendemos, as desigualdades sociais se formaram em consequência da distribuição desigual de renda, do excedente de riqueza produzido pelas sociedades. As sociedades agrícolas antigas eram capazes de produzir uma quantidade de alimentos superior às necessidades, isso proporcionou a uma pequena camada da população o privilégio de deixar de trabalhar e viver do trabalho alheio. As várias classes sociais dominantes se caracterizaram por apropriarem-se, de modo e em tempos diversos, do excedente de riqueza produzida pelas classes subalternas. O sistema econômico dominante em cada época se esforça em manter separadas as classes sociais e reduzir ao mínimo as possibilidades de ascensão social: à separação territorial de classes sociais: Rio de Janeiro – Zona Oeste, favelas, subúrbios, zona norte e zona sul, à ideologia etc.

Contudo o sistema capitalista fez da ilusão da ascensão social ou da mobilidade social um dos pilares de sua ideologia. Hoje, haveria três classes fundamentais nos países imperialistas e no Brasil se seguirmos as teorias de Marx: o proletariado, a burguesia e a pequena burguesia. Mas com a realidade imposta pelo neoliberalismo^[1], encontramos também milhões de indivíduos totalmente excluídos de qualquer relação social, política e econômica.

As desigualdades de gênero– Desde a antiguidade várias sociedades mantiveram a supremacia masculina, esta dominação provocou a exclusão sistemática das mulheres da política, do governo, da literatura, da arte, com exceção de raros e relevantes momentos. Esta é a exclusão mais sistemática já praticada na história da humanidade. A herança desta história de dominação masculina se expressa hoje de diversas formas, entre elas: o uso da violência institucionalizada e doméstica, a legislação discriminante, dependência econômica ao marido e ao pai, além é claro da coisificação da mulher etc.

Chamamos machismo à ideologia que, através de diversas formas, os homens justificam a opressão que exercem. Entretanto as características do sistema capitalista favorecem a inserção da mulher no mercado de trabalho e isso fez com que elas pudessem sair em parte é claro, do próprio isolamento.

As primeiras revoltas contra a opressão feminina ocorreram no final do século XIX, a partir dos movimentos pelo voto universal (sufragistas) e daqueles ligados ao movimento operário. Não podemos esquecer que durante a Revolução francesa as mulheres foram de extrema importância para o movimento, inclusive foram as peixeiras de Paris, em marcha para Versalhes que retiraram rei e rainha do palácio a força, e também foram as mulheres que foram as ruas reclamando do preço do pão e muitas outras atrocidades cometidas pelos monarcas deste período Luís XVI e Maria Antonieta.

Essas lutas ganharam maior impulso nos anos de 1960, quando os espaços conquistados pelas mulheres representaram uma transformação sem precedentes na própria condição feminina. Mas infelizmente a discriminação persiste e se manifesta desde piadas até mesmo na legislação contrária ao divórcio que ainda sobrevive em muitos países, na violência doméstica, na discriminação no local de trabalho etc. Mas as mulheres aqui no Brasil tiveram uma conquista recente e muito importante: a Lei Maria da Penha^[2]- a lei número 11.340 decretada pelo Congresso Nacional e sancionada pelo então presidente do Brasil Luiz Inácio Lula da Silva em 7 de agosto de 2006; dentre as várias mudanças promovidas pela lei está o aumento no rigor das punições das agressões contra a mulher quando ocorridas no âmbito doméstico ou familiar. A lei entrou em vigor no dia 22 de setembro de 2006, e já no dia seguinte o primeiro agressor foi preso, no Rio de Janeiro, após tentar estrangular a ex - esposa.

As desigualdades de geração– A especificidade da opressão sobre os jovens é sua transitoriedade. Uma vez adulto, o jovem poderá se transformar em opressor, esquecendo as próprias condições nas quais viveu como oprimido. Apesar disso os jovens sempre se rebelaram diante das regras sociais impostas. A sua luta, contudo, foi, até pouco tempo, escondida e isolada no espaço doméstico. O advento do sistema escolar de massa fez com que eles se encontrassem, criando espaços coletivos como manifestações, ocupações, contestações, greves, expressões culturais alternativas.

Habitualmente, os jovens se organizam em associações bem estruturadas, como grêmios escolares, DCEs, DCAs, centros sociais etc. caracterizadas por um baixo grau de formalismo (larga participação etc.). A opressão contra jovens se manifesta hoje na sociedade através da discriminação no trabalho (baixos salários, desemprego, exploração), na limitação dos direitos civis (violência doméstica, etc.). Felizmente este quadro já vem se modificando há bastante tempo, embora ainda existam algumas questões a serem examinadas amplamente, como o primeiro emprego, a situação dos estagiários etc.

A desigualdade racial– Esse tipo de opressão é bem antigo, quando havia diversas etnias que guerreavam entre si. Entretanto estes conflitos não ocasionavam grandes tragédias, como as que ocorreram e ocorrem ainda hoje. Além disso não tinham como consequência a dominação de uma etnia pela outra. Com a divisão da sociedade em classes, verificou-se o estabelecimento da condição de escravos para os derrotados. A palavra escravo tem origem no nome do povo Eslovo, entre o qual na antiguidade se recrutava o maior número de escravos. Após os grandes impérios submeteram povos inteiros à escravidão ou ao pagamento de tributos para sustentar os governos dominadores.¹

Fonte: <https://roraimaemtempo.com/questao-de-opinioao/a-etica-e-as-relacoes-etnico-raciais,297799.jhtml>

ÉTICA E FUNÇÃO PÚBLICA

Função pública é a competência, atribuição ou encargo para o exercício de determinada função. Ressalta-se que essa função não é livre, devendo, portanto, estar o seu exercício sujeito ao interesse público, da coletividade ou da Administração. Segundo Maria Sylvia Z. Di Pietro, função “é o conjunto de atribuições às quais não corresponde um cargo ou emprego”.

No exercício das mais diversas funções públicas, os servidores, além das normatizações vigentes nos órgãos e entidades públicas que regulamentam e determinam a forma de agir dos agentes pú-

1 Fonte: www.sociologialimite.blogspot.com

blicos, devem respeitar os valores éticos e morais que a sociedade impõe para o convívio em grupo. A não observação desses valores acarreta uma série de erros e problemas no atendimento ao público e aos usuários do serviço, o que contribui de forma significativa para uma imagem negativa do órgão e do serviço.

Um dos fundamentos que precisa ser compreendido é o de que o padrão ético dos servidores públicos no exercício de sua função pública advém de sua natureza, ou seja, do caráter público e de sua relação com o público.

O servidor deve estar atento a esse padrão não apenas no exercício de suas funções, mas 24 horas por dia durante toda a sua vida. O caráter público do seu serviço deve se incorporar à sua vida privada, a fim de que os valores morais e a boa-fé, amparados constitucionalmente como princípios básicos e essenciais a uma vida equilibrada, se insiram e seja uma constante em seu relacionamento com os colegas e com os usuários do serviço.

O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal estabelece no primeiro capítulo valores que vão muito além da legalidade.

II – O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal.

Cumprir as leis e ser ético em sua função pública. Se ele cumprir a lei e for antiético, será considerada uma conduta ilegal, ou seja, para ser irrepreensível tem que ir além da legalidade.

Os princípios constitucionais devem ser observados para que a função pública se integre de forma indissociável ao direito. Esses princípios são:

– Legalidade – todo ato administrativo deve seguir fielmente os meandros da lei.

– Impessoalidade – aqui é aplicado como sinônimo de igualdade: todos devem ser tratados de forma igualitária e respeitando o que a lei prevê.

– Moralidade – respeito ao padrão moral para não comprometer os bons costumes da sociedade.

– Publicidade – refere-se à transparência de todo ato público, salvo os casos previstos em lei.

– Eficiência – ser o mais eficiente possível na utilização dos meios que são postos a sua disposição para a execução do seu trabalho.

A GESTÃO PÚBLICA NA BUSCA DE UMA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA ÉTICA

Com a vigência da Carta Constitucional de 1988, a Administração Pública em nosso país passou a buscar uma gestão mais eficaz e moralmente comprometida com o bem comum, ou seja, uma gestão ajustada aos princípios constitucionais insculpidos no artigo 37 da Carta Magna.

Para isso a Administração Pública vem implementando políticas públicas com enfoque em uma gestão mais austera, com revisão de métodos e estruturas burocráticas de governabilidade.

Aliado a isto, temos presenciado uma nova gestão preocupada com a preparação dos agentes públicos para uma prestação de serviços eficientes que atendam ao interesse público, o que engloba uma postura governamental com tomada de decisões políticas responsáveis e práticas profissionais responsáveis por parte de todo o funcionalismo público.

Neste sentido, Cristina Seijo Suárez e Noel Añez Tellería, em artigo publicado pela URBE, descrevem os princípios da ética pública, que, conforme afirmam, devem ser positivos e capazes de atrair ao

serviço público, pessoas capazes de desempenhar uma gestão voltada ao coletivo. São os seguintes os princípios apresentados pelas autoras:

– Os processos seletivos para o ingresso na função pública devem estar ancorados no princípio do mérito e da capacidade, e não só o ingresso como carreira no âmbito da função pública;

– A formação continuada que se deve proporcionar aos funcionários públicos deve ser dirigida, entre outras coisas, para transmitir a ideia de que o trabalho a serviço do setor público deve realizar-se com perfeição, sobretudo porque se trata de trabalho realizado em benefícios de “outros”;

– A chamada gestão de pessoal e as relações humanas na Administração Pública devem estar presididas pelo bom propósito e uma educação esmerada. O clima e o ambiente laboral devem ser positivos e os funcionários devem se esforçar para viver no cotidiano esse espírito de serviço para a coletividade que justifica a própria existência da Administração Pública;

– A atitude de serviço e interesse visando ao coletivo deve ser o elemento mais importante da cultura administrativa. A mentalidade e o talento se encontram na raiz de todas as considerações sobre a ética pública e explicam por si mesmos, a importância do trabalho administrativo;

– Constitui um importante valor deontológico potencializar o orgulho que provoca a identificação do funcionário com os fins do organismo público no qual trabalha. Trata-se da lealdade institucional, a qual constitui um elemento capital e uma obrigação central para uma gestão pública que aspira à manutenção de comportamentos éticos;

– A formação em ética deve ser um ingrediente imprescindível nos planos de formação dos funcionários públicos. Ademais se devem buscar fórmulas educativas que tornem possível que esta disciplina se incorpore nos programas docentes prévios ao acesso à função pública. Embora, deva estar presente na formação contínua do funcionário. No ensino da ética pública deve-se ter presente que os conhecimentos teóricos de nada servem se não se interiorizam na práxis do servidor público;

– O comportamento ético deve levar o funcionário público à busca das fórmulas mais eficientes e econômicas para levar a cabo sua tarefa;

– A atuação pública deve estar guiada pelos princípios da igualdade e não discriminação. Ademais a atuação de acordo com o interesse público deve ser o “normal” sem que seja moral receber retribuições diferentes da oficial que se recebe no organismo em que se trabalha;

– O funcionário deve atuar sempre como servidor público e não deve transmitir informação privilegiada ou confidencial. O funcionário como qualquer outro profissional, deve guardar o sigilo de ofício;

– O interesse coletivo no Estado social e democrático de Direito existe para ofertar aos cidadãos um conjunto de condições que torne possível seu aperfeiçoamento integral e lhes permita um exercício efetivo de todos os seus direitos fundamentais. Para tanto, os funcionários devem ser conscientes de sua função promocional dos poderes públicos e atuar em consequência disto. (tradução livre).”

Por outro lado, a nova gestão pública procura colocar à disposição do cidadão instrumentos eficientes para possibilitar uma fiscalização dos serviços prestados e das decisões tomadas pelos governantes. As ouvidorias instituídas nos Órgãos da Administração Pública direta e indireta, bem como junto aos Tribunais de Contas e os sistemas de transparência pública que visam a prestar informações aos cidadãos sobre a gestão pública são exemplos desses instrumentos fiscalizatórios.

MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

1. Conceitos Básicos. Identificação E Delimitação De Processos De Negócio	01
2. Técnicas De Mapeamento De Processos.....	02
3. Construção E Mensuração De Indicadores De Processos	03
4. Noções De Gestão Eletrônica De Documentos.....	04
5. Noções De Automatização De Processos	04

CONCEITOS BÁSICOS; IDENTIFICAÇÃO E DELIMITAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

Processos de negócio são tarefas executadas em conjunto que produzem um serviço ou determinado produto. São operações que trabalham com recursos tecnológicos para atender fornecedores, clientes, funcionários, produtos ou serviços.

A Sigla BPM é uma abreviação de (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT) que traduzido significa “Gerenciamento de Processo de Negócio”.

Conceitos básicos

Vimos na definição que um processo de negócio é um conjunto onde se estabelecem uma coleta de informações e tomadas de decisões, sendo que a tecnologia pode ajudar muito neste aspecto.

No gerenciamento de processos utilizamos o fluxograma como ferramenta fundamental, conforme o abaixo:



Identificação e delimitação de processos de negócio

Identificar um processo é mapear obedecendo uma sequência lógica de atividades que interagem com o fluxo de trabalho

O mapeamento de um processo pode ter diferentes objetivos, tais como: Melhoria, Transformação e padronização dos processos.

Além disso, o mapeamento de um processo visa responder às questões sobre o processo. Essas questões são:

- Qual é o objetivo do processo?
- Quais são as entradas (inputs) do processo?
- Quais são as saídas (outputs) do processo?
- Quais são as fronteiras (limites) do processo?
- Quais são as atividades mapeadas do processo?
- Quem são os participantes do processo?
- Quem é o responsável pelo processo?
- Quais os outros stakeholders (participantes chave diretamente ou indiretamente do processo)
- Quais os resultados esperados do processo?
- Quais os recursos despendidos financeiros, humanos e materiais utilizados no processo?
- Quais são as principais dificuldades encontradas com o processo?
- Quais são os riscos encontrados associados ao processo?

Delimitação e funções e papéis agregadas a um processo

O mapeamento mostra o fluxo do processo e as pessoas envolvidas. Desta forma fica transparente para todos as funções e os papéis das pessoas em uma organização. Fica clara assim a dependência da execução de uma determinada tarefa pelo envolvido e consequentemente pela gestão.

TÉCNICAS DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Um processo deve ser mapeado para obtenção de vantagens para a empresa num mercado competitivo, desta forma a empresa pode corrigir e melhorar seus produtos e serviços. Para isso, existem técnicas de mapeamento e vamos citar abaixo as principais técnicas utilizadas:

Técnica do 5W1H

Esta técnica é uma das mais utilizadas e consiste em responder um questionário com as palavras What (O quê), Where (Onde), Who (Quem), When (Quando), Why (Por que) e How (Como).

A técnica consiste em perguntas iniciadas com estas palavras. Desta forma os usuários respondem sobre o funcionamento do processo.

Abaixo são listadas alguns exemplos de perguntas:

- Quais os insumos do processo?
- Quais são as entregas e prazos?
- Onde o processo é executado?
- Onde é a entrega?
- Quem executa o processo?
- Quando o processo é iniciado?
- Por que este processo existe?
- Por que é feito da forma atual?
- Como é feito o planejamento do processo?
- Como é executado este processo?

Técnica da matriz GUT

A matriz GUT é uma técnica simples, prática e intuitiva e trata-se de uma lista com os problemas relatados e onde eles devem ser classificados.

A sigla GUT significa:

Gravidade: São os graus de prejuízos se o problema não for resolvido.

Urgência: o que acontecerá se nenhuma ação for executada para resolver.

Tendência: qual a projeção de agravamento da situação se a solução for adiada.

Dê notas de 1 a 5 sobre os itens elencados, isto é, para cada processo ou atividade, e então some as notas. As atividades mais críticas são aquelas que obtiveram maiores notas e deverão ser priorizadas.

Técnica da matriz BÁSICO

Esta técnica é semelhante a anterior (GUT), tendo o mesmo funcionamento no que diz respeito às notas dadas aos itens, porém esta é mais detalhada e permite refinar a análise do processo em busca de soluções.

A sigla BÁSICO significa:

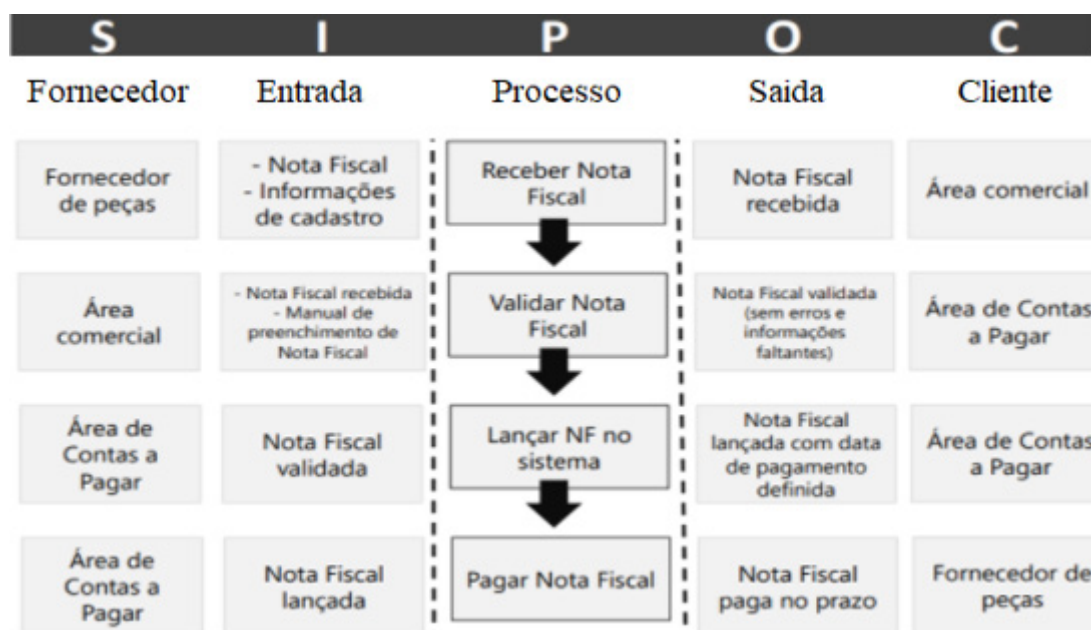
- Benefícios para a organização
- Abrangência
- Satisfação do cliente interno
- Investimentos requeridos
- Cliente externo satisfeito
- Operacionalidade simples

Técnica da matriz SIPOC

Esta matriz é simples e intuitiva e deve ser preenchida da seguinte forma:

- 1 – Colocar o processo ou etapa do processo a ser analisado na coluna “P” da matriz.
- 2 – Definir a saída do processo. Se houverem várias saídas devemos nos ater às principais. Estas saídas não incluem somente produtos e serviços, elas podem incluir documentos, aprovações, etc.
- 3 – Defina um cliente.
- 4 – Definir a entrada. A entradas podem incluir desde matéria prima, produtos, pessoas, sistemas a qualquer coisa que sirva como entrada para o processo.
- 5 – Indique o fornecedor dos insumos do processo.

A figura abaixo demonstra o preenchimento da matriz SIPOC:



CONSTRUÇÃO E MENSURAÇÃO DE INDICADORES DE PROCESSOS

Esta etapa é muito importante, pois após mapear e definir os processos podemos trabalhar com indicadores para a implementação de uma gestão de *performance*.

Para tanto temos alguns tópicos fundamentais a tratar, conforme abaixo:

- **Defina os seus objetivos:** Está é uma visão macro de futuro, devemos traçar objetivos para termos uma visão para, aí sim, poder iniciar a criação dos indicadores;
- **Defina os seus indicadores:** Defina os indicadores do passo anterior para atingir os objetivos;
- **Definir a interpretação dos indicadores:** Como serão mensurados e interpretados estes indicadores. 1. Podemos montar uma história ou uma macro apresentação sobre o assunto fazendo uma figura demonstrando objetivos, indicadores, etc. 2. Devemos definir o alcance, distribuir as responsabilidades e compartilhar esta visão para se ter um engajamento maior. 3. Devemos também acompanhar e melhorar os indicadores baseados nos objetivos traçados.

Quais tipos de indicadores devemos acompanhar ao longo do tempo?

Vamos aos principais:

Indicadores estratégicos

Estes são indicadores voltados à visão estratégica da empresa, tais como performance de mercado e performance ao longo do tempo. Estes indicadores auxiliam a alta gerência na tomada de decisões ditando o rumo da empresa.

Indicadores de qualidade

Estes indicadores visam a satisfação do cliente perante aos produtos e serviços fornecidos. Nesse sentido estes indicadores ajudam a melhorar e aprimorar os produtos e serviços fornecidos, desta forma consegue-se melhorar a experiência do cliente e aprimorar produtos e serviços.

Indicadores de capacidade

Este é um indicador interno que visa o processo interno, seja a fabricação ou o fornecimento do serviço. Os “indicadores de capacidade” também estão ligados aos “indicadores de qualidade” e ajudam a melhorar os produtos e serviços prestados.

Indicadores de produtividade

Mede a eficiência da empresa na fabricação ou fornecimento de serviços. Uma empresa ter quem faz mais gastando menos para minimizar seu custo e maximizar seu lucro.

NOÇÕES DE GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

Prezado candidato, confira em Informática todo o material referente ao uso e gestão de documentos nos principais ambientes de trabalho eletrônico.

NOÇÕES DE AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS

Automação de processos é uma técnica usada no BPM (Business Process Management) – (Gestão de Processos) que visa substituir as atividades manuais por atividades automatizadas, desta forma tem-se o controle com maior monitoramento do fluxo de trabalho, mais eficiência e qualidade.

Processos são tarefas organizadas, nas quais estão envolvidas pessoas, máquinas e outros recursos, dependendo do produto ou serviço fornecido pela empresa e automatização visa mexer diretamente nessa estrutura, visando o aprimoramento em benefício da organização.

Vantagens da automatização de processos

- Ganho de performance na execução do processo
- Ganho da qualidade (Diminuição dos erros e insatisfações)
- Melhor gerenciamento em geral (Produtos em geral, estoque, qualidade, etc.)

Vamos ver abaixo um exemplo de automatização de processos

E-mail marketing: Este é processo muito utilizado que envia e-mails aos clientes cadastrados. Neste caso o aplicativo dispara e-mails automáticos pré-programados lendo os dados pré-cadastrados na base de dados. Desta forma cria-se um texto base e o aplicativo pode enviar este texto, ou até mesmo personaliza-lo de acordo com o cliente.

Tarefas repetitivas e/ou que demandam muito tempo em geral devem ser automatizadas para se ter ganho de agilidade, qualidade e controle de uma forma geral.

EXERCÍCIOS

1. (QUADRIX – CREA-TO) Em cada definição estratégica para o negócio e em cada tomada de decisão, os gestores deverão avaliar se suas decisões estão alinhadas com a missão da empresa.

- () CERTO
- () ERRADO

2. (FCC-TRF – 2ª REGIÃO) - O instrumento de administração que auxilia o gestor na análise dos processos e na seqüência das rotinas de trabalho é denominado

- (A) gráfico PDCA.
- (B) organograma.
- (C) cronograma.
- (D) fluxograma.
- (E) Feedback.

3. (CESPE / CEBRASPE – MPE-PI) Julgue o seguinte item, a respeito da identificação e delimitação de processos de negócios.

No mapeamento de determinado processo, é possível levantar componentes como custos e determinar qual entrada dará início ao processo de negócio.

- () CERTO
- () ERRADO

4. (CESPE/CEBRASPE-ICMBIO) Com relação às técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos, julgue os itens que se seguem.

O mapeamento de processos por meio de fluxogramas é adequado para representar macroprocessos, mas não se aplica à representação de atividades.

- () CERTO
- () ERRADO

5. (CESPE/CEBRASPE –BACEN) O KPI (*key performance indicator*), cujas características são fomentar a transformação na organização e ser orientado ao contexto, pode ser utilizado pelo gestor para acompanhamento e mensuração dos processos de uma organização.

- () CERTO
- () ERRADO

6. (CONSULPLAN – TRF 2ª REGIÃO) O site da Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI) apresenta bases de dados de suas coleções que podem ser pesquisadas de várias formas. Entre tais formas NÃO se inclui:

- (A) Pesquisa simples.
- (B) Pesquisa avançada.
- (C) Pesquisa exaustiva.
- (D) Pesquisa multibase.

GABARITO

1	CERTO
2	D
3	CERTO
4	ERRADO
5	CERTO
6	C

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

1. Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows)	01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office)	15
3. Redes de computadores. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome). Programas de correio eletrônico (Outlook). Sítios de busca e pesquisa na Internet	35
4. Grupos de discussão. Redes sociais	46
5. Computação na nuvem (cloud computing)	48
6. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	50
7. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. Fundamentos sobre análise de dados	53

NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS)

LINUX

O Linux é um sistema operacional livre baseado no antigo UNIX, desenvolvido nos anos 60.

Ele é uma cópia do Unix feito por Linus Torvalds, junto com um grupo de hackers pela Internet. Seguiu o padrão POSIX (família de normas definidas para a manutenção de compatibilidade entre sistemas operacionais), padrão usado pelas estações UNIX e desenvolvido na linguagem de programação, C¹.

Linus Torvalds, em 1991, criou um clone do sistema Minix (sistema operacional desenvolvido por Andrew Tannenbaun que era semelhante ao UNIX) e o chamou de Linux².

LINUS + UNIX = LINUX.

Composição do Linux

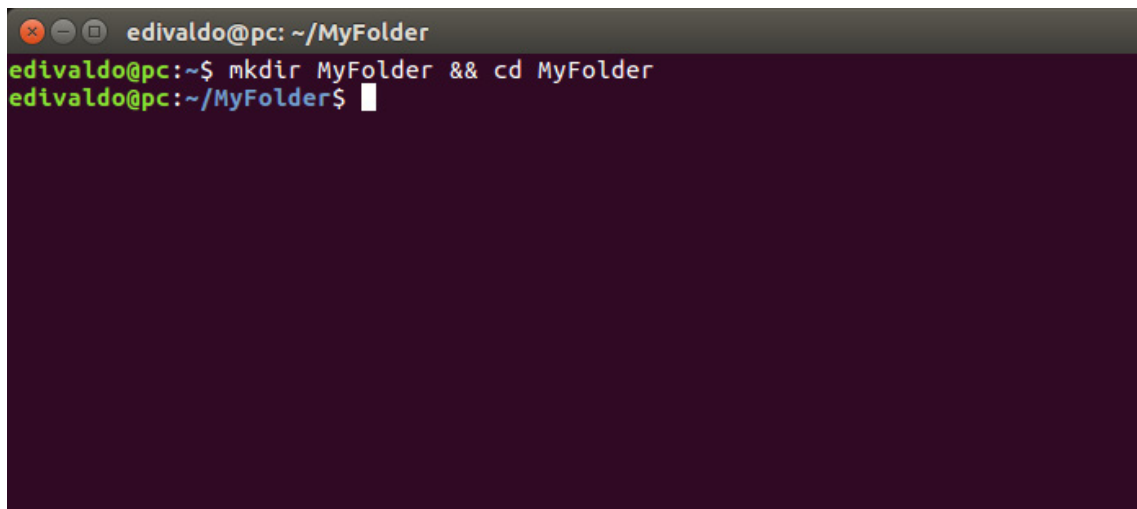
Por ser um Sistema Operacional, o Linux tem a função de gerenciar todo o funcionamento de um computador, tanto a parte de hardware (parte física) como a parte de software (parte Lógica).

O Sistema Operacional Linux é composto pelos seguintes componentes.

- **Kernel (núcleo):** é um software responsável por controlar as interações entre o hardware e outros programas da máquina. O kernel traduz as informações que recebe ao processador e aos demais elementos eletrônicos do computador. É, portanto, uma série de arquivos escritos em linguagem C e Assembly, que formam o núcleo responsável por todas as atividades executadas pelo sistema operacional. No caso do Linux, o código-fonte (receita do programa) é aberto, disponível para qualquer pessoa ter acesso, assim podendo modificá-lo.

- **Shell (concha):** o intérprete de comandos é a interface entre o usuário e o sistema operacional. A interface Shell funciona como o intermediário entre o sistema operacional e o usuário graças às linhas de comando escritas por ele. A sua função é ler a linha de comando, interpretar seu significado, executar o comando e devolver o resultado pelas saídas.

- **Prompt de comando:** é a forma mais arcaica de o usuário interagir com o Kernel por meio do Shell.



```
edivaldo@pc: ~/MyFolder
edivaldo@pc:~$ mkdir MyFolder && cd MyFolder
edivaldo@pc:~/MyFolder$
```

Prompt de comando.

Fonte: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2016/09/como-executar-dois-ou-mais-comandos-do-linux-ao-mesmo-tempo.html>

- **Interface gráfica (GUI):** conhecida também como gerenciador de desktop/área de trabalho, é a forma mais recente de o usuário interagir com o sistema operacional. A interação é feita por meio de janelas, ícones, botões, menus e utilizando o famoso mouse. O Linux possui inúmeras interfaces gráficas, sendo as mais usadas: Unity, Gnome, KDE, XFCE, LXDE, Cinnamon, Mate etc.

1 MELO, F. M. Sistema Operacional Linux. Livro Eletrônico.

2 <https://bit.ly/32DRvTm>



Ubuntu com a interface Unity.

Fonte: <http://ninjadolinux.com.br/interfaces-graficas>.

Principais Características do Linux

- **Software livre:** é considerado livre qualquer programa que pode ser copiado, usado, modificado e redistribuído de acordo com as necessidades de cada usuário. Em outras palavras, o software é considerado livre quando atende a esses quatro tipos de liberdades definidas pela fundação.
- **Multiusuário:** permite que vários usuários acessem o sistema ao mesmo tempo. Geralmente o conceito se aplica a uma rede, na qual podemos ter um servidor e várias pessoas acessando simultaneamente.
- **Código aberto (Open Source):** qualquer pessoa pode ter acesso ao código-fonte (receita) do programa.
- **Multitarefa:** permite que diversos programas rodem ao mesmo tempo, ou seja, você pode estar digitando um texto no Libre Office Writer e ao mesmo tempo trabalhar na planilha de vendas do Calc, por exemplo. Sem contar os inúmeros serviços disponibilizados pelo Sistema que estão rodando em background (segundo plano) e você nem percebe.
- **Multiplataforma:** o Linux roda em diversos tipos de plataformas de computadores, sejam eles x86 (32bits) ou x64 (64bits). As distribuições mais recentes do Ubuntu estão abolindo as arquiteturas de 32 bits.
- **Multiprocessador:** permite o uso de mais de um processador no mesmo computador.
- **Protocolos:** pode trabalhar com diversos protocolos de rede (TCP/IP).
- **Case Sensitive:** diferenciar letras maiúsculas (caixa alta) de letras minúsculas (caixa baixa). Exemplo: ARQUIVO1^odt é diferente de arquivo1^odt.

O caractere ponto ".", antes de um nome, renomeia o arquivo para arquivo oculto.

O caractere não aceito em nomes de arquivos e diretórios no Linux é a barra normal "/".

• **Preemptivo:** é a capacidade de tirar de execução um processo em detrimento de outro. O Linux interrompe um processo que está executando para dar prioridade a outro.

• **Licença de uso (GPL):** GPL (licença pública geral) permite que os programas sejam distribuídos e reaproveitados, mantendo, porém, os direitos do autor por forma a não permitir que essa informação seja usada de uma maneira que limite as liberdades originais. A licença não permite, por exemplo, que o código seja apoderado por outra pessoa, ou que sejam impostas sobre ele restrições que impeçam que seja distribuído da mesma maneira que foi adquirido.

• **Memória Virtual (paginação/paginada):** a memória virtual é uma área criada pelo Linux no disco rígido (HD) do computador de troca de dados que serve como uma extensão da memória principal (RAM).

• **Bibliotecas compartilhadas:** são arquivos que possuem módulos que podem ser reutilizáveis por outras aplicações. Em vez de o software necessitar de ter um módulo próprio, poderá recorrer a um já desenvolvido e mantido pelo sistema (arquivo.so).

• **Administrador (Super usuário/Root):** é o usuário que tem todos os privilégios do sistema. Esse usuário pode alterar tudo que há no sistema, excluir e criar partições na raiz (/) manipular arquivos e configurações especiais do sistema, coisa que o usuário comum não pode fazer. Representado pelo símbolo: #.

• **Usuário comum (padrão):** é o usuário que possui restrições a qualquer alteração no sistema. Esse usuário não consegue causar danos ao sistema devido a todas essas restrições. Representado pelo símbolo: \$.

Distribuições do Linux

As mais famosas distribuições do Linux são: Red Hat, Ubuntu, Conectiva, Mandriva, Debian, Slackware, Fedora, Open Suse, Apache (WebServer), Fenix, Kurumim, Kali, Kalango, Turbo Linux, Chrome – OS, BackTrack, Arch Linux e o Android (Linux usados em dispositivos móveis; Smartphone, Tablets, Relógios, etc.).

Os Comandos Básicos do Linux

O Linux entra direto no modo gráfico ao ser inicializado, mas também, é possível inserir comandos no sistema por meio de uma aplicação de terminal. Esse recurso é localizável em qualquer distribuição. Se o computador não estiver com o modo gráfico ativado, será possível digitar comandos diretamente, bastando se logar. Quando o comando é inserido, cabe ao interpretador de comandos executá-lo. O Linux conta com mais de um, sendo os mais conhecidos o bash e o sh.

Para utilizá-los, basta digitá-los e pressionar a tecla Enter do teclado. É importante frisar que, dependendo de sua distribuição Linux, um ou outro comando pode estar indisponível. Além disso, alguns comandos só podem ser executados por usuários com privilégios de administrador.

O Linux é case sensitive, ou seja, seus comandos têm que ser digitados em letras minúsculas, salvo algumas letras de comandos opcionais, que podem ter tanto em maiúscula como em minúscula, mas terá diferença de resposta de uma para a outra.

A relação a seguir mostra os comandos seguidos de uma descrição.

bg: colocar a tarefa em background (segundo plano).

cal: exibe um calendário.

cat arquivo: mostra o conteúdo de um arquivo. Por exemplo, para ver o arquivo concurso.txt, basta digitar cat concurso.txt. É utilizado também para concatenar arquivos exibindo o resultado na tela. Basta digitar: \$ cat arquivo1 > arquivo2.

cd diretório: abre um diretório. Por exemplo, para abrir a pasta /mnt, basta digitar cd /mnt. Para ir ao diretório raiz a partir de qualquer outro, digite apenas cd.

Cd-: volta para o último diretório acessado (funciona como a função “desfazer”).

Cd~: funciona como o “home”, ou seja, vai para o diretório do usuário.

Cd..: “volta uma pasta”.

chattr: modifica atributos de arquivos e diretórios.

chmod: comando para alterar as permissões de arquivos e diretórios.

chown: executado pelo root permite alterar o proprietário ou grupo do arquivo ou diretório, alterando o dono do arquivo ou grupo.

chown usuário arquivo

chown usuário diretório

Para saber quem é o dono e qual o grupo que é o proprietário da pasta, basta dar o comando:

ls -l /

Dessa forma, pode-se ver os proprietários das pastas e dos arquivos.

clear: elimina todo o conteúdo visível, deixando a linha de comando no topo, como se o sistema acabasse de ter sido acessado.

cp origem destino: copia um arquivo ou diretório para outro local. Por exemplo, para copiar o arquivo concurso.txt com o nome concurso2.txt para /home, basta digitar cp concurso.txt /home/concurso2.txt.

cut: o comando cut é um delimitador de arquivos, o qual pode ser utilizado para delimitar um arquivo em colunas, número de caracteres ou por posição de campo.

Sintaxe: # cut <opções> <arquivo>

date: mostra a data e a hora atual.

df: mostra as partições usadas, espaço livre em disco.

diff arquivo1 arquivo2: indica as diferenças entre dois arquivos, por exemplo: diff calc.c calc2.c.

dir: lista os arquivos e diretórios da pasta atual; comando “ls” é o mais usado e conhecido para Linux. dir é comando típico do Windows.

du diretório: mostra o tamanho de um diretório.

emacs: abre o editor de textos emacs.

fg: colocar a tarefa em foreground (primeiro plano).

file arquivo: mostra informações de um arquivo.

find diretório parâmetro termo: o comando find serve para localizar informações. Para isso, deve-se digitar o comando seguido do diretório da pesquisa mais um parâmetro (ver lista abaixo) e o termo da busca. Parâmetros:

name – busca por nome

type – busca por tipo

size – busca pelo tamanho do arquivo

mtime – busca por data de modificação

Exemplo: find /home name tristania

finger usuário: exibe informações sobre o usuário indicado.

free: mostra a quantidade de memória RAM disponível.

grep: procura por um texto dentro de um arquivo.

gzip: compactar um arquivo.

Entre os parâmetros disponíveis, tem-se:

-c – extrai um arquivo para a saída padrão;

-d – descompacta um arquivo comprimido;

-l – lista o conteúdo de um arquivo compactado;

-v – exibe detalhes sobre o procedimento;

-r – compacta pastas;

-t – testa a integridade de um arquivo compactado.

halt: desliga o computador.

help: ajuda.

history: mostra os últimos comandos inseridos.

id usuário: mostra qual o número de identificação do usuário especificado no sistema.

ifconfig: é utilizado para atribuir um endereço a uma interface de rede ou configurar parâmetros de interface de rede.

-a – aplicado aos comandos para todas as interfaces do sistema.

-ad – aplicado aos comandos para todos “down” as interfaces do sistema.

-au – aplicado aos comandos para todos “up” as interfaces do sistema.

Permissões no Linux

As permissões são usadas para vários fins, mas servem principalmente para proteger o sistema e os arquivos dos usuários.

Somente o superusuário (root) tem ações irrestritas no sistema, justamente por ser o usuário responsável pela configuração, administração e manutenção do Linux. Cabe a ele, por exemplo, determinar o que cada usuário pode executar, criar, modificar etc. A forma usada para determinar o que o usuário pode fazer é a determinação de permissões.

Observe:

```

parallels@ubuntu: ~
parallels@ubuntu:~$ ls -l
total 56
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Área de Trabalho
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mai  7 19:38 Desktop
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Documentos
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Jan 11 12:00 Downloads
-rw-rw-r-- 1 parallels parallels   34 Mar 25 11:06 eu.txt
-rw-r--r-- 1 parallels parallels 8980 Jan 11 11:53 examples.desktop
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Imagens
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Modelos
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Música
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Público
-rw-rw-r-- 1 parallels parallels    9 Mar 28 16:59 vc.txt
drwxr-xr-x 2 parallels parallels 4096 Mar 11 12:29 Vídeos
parallels@ubuntu:~$
  
```

Observe que a figura acima exibe uma listagem dos arquivos presentes no Linux. No lado esquerdo, são exibidas as permissões dos arquivos.

• Detalhando as Permissões

Tipos de arquivos (observe a primeira letra à esquerda):

“d” Arquivo do tipo diretório (pasta)

“-” Arquivo comum (arquivo de texto, planilha, imagens...)

“l” Link (atalho)

Tipos de permissões (o que os usuários poderão fazer com os arquivos):

r: read (ler)

w: writer (gravar)

x: execute (executar)

“-”: não permitido

Tipos de usuários (serão três categorias de usuários):

Proprietário (u)

Grupos de usuários (g)

Usuário comum (o)

Tabela de permissões (a tabela é composta de oito combinações):

0: sem permissão

1: executar

2: gravar

3: gravar/executar

4: ler

5: ler/executar

6: ler/gravar

7: ler/gravar/executar

Comando para alterar uma permissão:

chmod

Estrutura de Diretórios e Arquivos

O Linux, assim como o Windows, possui seu sistema de gerenciamento de arquivos, que pode variar de acordo com a distribuição. Os mais conhecidos são: Konqueror, Gnome, Dolphin, Krusader, Pcmn, XFE.

ATENDIMENTO, NEGOCIAÇÃO E VENDAS

1. Legislação. Lei nº 8.078/1990 e alterações.	01
2. Código de Defesa do Consumidor	11
3. Resoluções CMN/Bacen nº 3.694/2009 e alterações	11
4. Código de Defesa do Consumidor Bancário	12
5. Lei nº 10.048/2000	12
6. Lei nº 10.098/2000	12
7. Decreto nº 5.296/2004	15
8. Marketing em empresas de serviços	25
9. Satisfação, valor e retenção de clientes	28
10. Como lidar com a concorrência. Propaganda e promoção. Venda	29
11. Telemarketing	35
12. Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico	36
13. Negociações distributivas e negociação integrativa	49
14. Valor de reserva e ancoragem	52
15. Criação de valor ótimo	53
16. Ótimo de Pareto	54
17. Negociações com múltiplos participantes	54
18. Aspectos culturais nas negociações	55
19. Técnicas de vendas. Pré-abordagem	56
20. Comunicação. Análise de oportunidades. Desenvolvimento de soluções para o cliente. Negociação, compromisso, acompanhamento	60

LEGISLAÇÃO. LEI Nº 8.078/1990 E ALTERAÇÕES

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:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

**CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV

DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

SEÇÃO I

DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. (Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II

DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

**SEÇÃO III
DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO
DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convenionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

**SEÇÃO IV
DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO**

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obsta a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

SEÇÃO V DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

SEÇÃO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II DA OFERTA

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III DA PUBLICIDADE

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1. Sistema Financeiro Nacional. Instituições do Sistema Financeiro Nacional: tipos, finalidades e atuação. Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional: funções e atividades. Instituições financeiras oficiais federais: papel e atuação	01
2. Operações de crédito bancário. Cadastro de pessoas físicas. Cadastro de pessoas jurídicas. Tipos e constituição das pessoas jurídicas. Composição societária/acionária. Forma de tributação. Mandatos e procurações	06
3. Fundamentos do crédito. Conceito de crédito. Elementos do crédito.	13
4. Requisitos do crédito. Riscos da atividade bancária. Riscos de crédito. Riscos de mercado. Riscos operacionais. Riscos sistêmicos. Riscos de liquidez	16
5. Tipos de operações de crédito bancário (empréstimos, descontos, financiamentos e adiantamentos).	19
6. Noções de arranjos de meios de pagamento. Cartões de crédito e débito. Rede de aceitação (adquirências). Bandeiras de cartão.	20
7. Os bancos na Era Digital. Presente, tendências e desafios. Internet banking, banco virtual e “dinheiro de plástico”. Mobile banking. Open banking e o modelo de bank as a service. O comportamento do consumidor na relação com o banco. A experiência do usuário. Segmentação e interações digitais. Inteligência artificial cognitiva. Banco digitalizado versus banco digital. Fintechs e startups. Soluções mobile e service design. O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas	20
8. Sistema de pagamentos instantâneos (PIX)	22
9. Operações de crédito bancário. Operações de crédito geral. Crédito pessoal e crédito direto ao consumidor. Desconto de duplicatas, notas promissórias e cheques pré-datados. Contas garantidas. Capital de giro. Cartão de crédito. Microcrédito urbano	22
10. Operações de crédito especializado. Crédito rural. Crédito industrial, agroindustrial, para o comércio e para a prestação de serviços: conceito, finalidades (investimento fixo e capital de giro associado), beneficiários.	30
11. Recursos utilizados na contratação de financiamentos. Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE): base legal, finalidades, regras, administração. BNDES/FINAME: base legal, finalidade, regras, forma de atuação	33
12. Microfinanças: base legal, finalidade, forma de atuação. Serviços bancários e financeiros. Conta corrente: abertura, manutenção, encerramento, pagamento, devolução de cheques e cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF). Depósitos à vista. Depósitos a prazo (CDB e RDB). Fundos de investimentos. Caderneta de poupança. Títulos de capitalização. Planos de aposentadoria e de previdência privados. Seguros. Convênios de arrecadação/pagamentos (concessionárias de serviços públicos, tributos, INSS e folha de pagamento de clientes). Serviço de compensação de cheque e outros papéis. Cobrança. Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)	39
13. Aspectos jurídicos. Noções de direito aplicadas às operações de crédito. Sujeito e objeto do direito. Fato e ato jurídico. Contratos: conceito de contrato, requisitos dos contratos, classificação dos contratos; contratos nominados, contratos de compra e venda, empréstimo, sociedade, fiança, contratos formais e informais. Instrumentos de formalização das operações de crédito. Contratos por instrumento público e particular. Cédulas e notas de crédito. Garantias. Fidejussórias: fiança e aval. Reais: hipoteca e penhor. Alienação fiduciária de bens móveis. Títulos de crédito — nota promissória, duplicata, cheque	54
14. Financiamento imobiliário. Sistema Price. Sistema SAC. Taxas fixas e variáveis. Perspectivas econômicas e orientação financeira. Portabilidade.	67
15. Mercado de capitais. Debêntures. IPO e abertura de capital. Crédito ponte. Hipóteses do modelo Black e Scholes	68
16. Perfil do investidor. Renda fixa. Renda variável. Estratégia de investimento. Risco e retorno. Maturação do investimento	70
17. Crime de Lavagem de Dinheiro Conceitos e Etapas Prevenção e combate à lavagem de dinheiro Arcabouço legal e regulamentar. Principais fóruns nacionais e internacionais. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015	73

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. INSTITUIÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: TIPOS, FINALIDADES E ATUAÇÃO. BANCO CENTRAL DO BRASIL E CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL: FUNÇÕES E ATIVIDADES. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OFICIAIS FEDERAIS: PAPEL E ATUAÇÃO

ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Sistema Financeiro Nacional (SFN)

De acordo com o BACEN:

“O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos.

O SFN é organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. Os órgãos normativos determinam regras gerais para o bom funcionamento do sistema. As entidades supervisoras trabalham para que os integrantes do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos. Os operadores são as instituições que ofertam serviços financeiros, no papel de intermediários”.



Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>

* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

** As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN)

É a autoridade máxima do Sistema Financeiro Nacional. Sendo órgão normativo, apenas define normas e diretrizes para execução do BACEM e da CVM.

Conforme definição do Banco Central do Brasil:

“O Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e tem a responsabilidade de formular a política da moeda e do crédito. Seu objetivo é a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social do país.

Como funciona o CMN

Os membros do CMN reúnem-se uma vez por mês para deliberar sobre assuntos como adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia; regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos; orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras; propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros; zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras; e coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa.

Em casos extraordinários, pode acontecer mais de uma reunião por mês. As matérias aprovadas são regulamentadas por meio de Resoluções CMN divulgadas no Diário Oficial da União (DOU) e no Busca de normas do Conselho e do Banco Central (BC).

Composição do CMN

- Ministro da Economia (presidente do Conselho)
- Presidente do Banco Central
- Secretário Especial de Fazenda do Ministério da Economia

O CMN foi criado junto com o Banco Central, pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. O Conselho deu início às suas atividades 90 dias depois, em 31 de março de 1965”.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN)

Conhecido como BACEN, Banco Central do Brasil ou mesmo, Banco Central, é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Economia, com sua sede em Brasília.

Possui autonomia para executar medidas que favoreçam a economia do país.

Conforme definição própria:

“O Banco Central (BC) é o guardião dos valores do Brasil. O BC é uma autarquia federal, vinculada - mas não subordinada - ao Ministério da Economia, e foi criado pela Lei nº 4.595/1964.

Sua missão é assegurar à sociedade a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo.

Múltiplas atividades

As tarefas a cargo do Banco Central são bastante diversas. Entenda no detalhe:

Inflação baixa e estável

Manter a inflação sob controle, ao redor da meta, é objetivo fundamental do BC.

A estabilidade dos preços preserva o valor do dinheiro, mantendo o poder de compra da moeda. Para alcançar esse objetivo, o BC utiliza a política monetária, política que se refere às ações do BC que visam afetar o custo do dinheiro (taxas de juros) e a quantidade de dinheiro (condições de liquidez) na economia.

Sistema financeiro seguro e eficiente

Faz parte da missão do BC assegurar que o sistema financeiro seja sólido (tenha capital suficiente para arcar com seus compromissos) e eficiente.

Banco do governo

O BC detém as contas mais importantes do governo e é o depositário das reservas internacionais do país

Banco dos bancos

As instituições financeiras precisam manter contas no BC. Essas contas são monitoradas para que as transações financeiras aconteçam com fluidez e para que as próprias contas não fechem o dia com saldo negativo.

Emissor do dinheiro

O BC gerencia o meio circulante, que nada mais é do que garantir, para a população, o fornecimento adequado de dinheiro em espécie”.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM)

Autorquia federal, vinculada ao Ministério da Economia. Possui autoridade executora e reguladora, ou seja, cria normas e regras através da Instrução Normativa CVM. Todas as informações relacionadas ao mercado de capitais estão reguladas nesse conjunto de instruções.

Conforme o Ministério da Economia:

“A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) foi criada em 07/12/1976 pela Lei 6.385/76, com o objetivo de fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil.

A CVM é uma entidade autárquica em regime especial, vinculada ao Ministério da Economia, com personalidade jurídica e patrimônio próprios, dotada de autoridade administrativa independente, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes, e autonomia financeira e orçamentária.

Desenvolvimento do mercado

Estimular a formação de poupança e a sua aplicação em valores mobiliários; promover a expansão e o funcionamento eficiente e regular do mercado de ações; e estimular as aplicações permanentes em ações do capital social de companhias abertas sob controle de capitais privados nacionais (Lei 6.385/76, art. 4º, incisos I e II).

Eficiência e funcionamento do mercado

Assegurar o funcionamento eficiente e regular dos mercados da bolsa e de balcão; assegurar a observância de práticas comerciais equitativas no mercado de valores mobiliários; e assegurar a observância, no mercado, das condições de utilização de crédito fixadas pelo Conselho Monetário Nacional (Lei 6.385/76, art. 4º, incisos III, VII e VIII).

Proteção dos investidores

Proteger os titulares de valores mobiliários e os investidores do mercado contra emissões irregulares de valores mobiliários; atos ilegais de administradores e acionistas controladores das companhias abertas, ou de administradores de carteira de valores mobiliários; e o uso de informação relevante não divulgada no mercado de valores mobiliários. Evitar ou coibir modalidades de fraude ou manipulação destinadas a criar condições artificiais de demanda, oferta ou preço dos valores mobiliários negociados no mercado (Lei 6.385/76, art. 4º, incisos IV e V).

Acesso à informação adequada

Assegurar o acesso do público a informações sobre os valores mobiliários negociados e as companhias que os tenham emitido, regulamentando a Lei e administrando o sistema de registro de emissores, de distribuição e de agentes regulados (Lei 6.385/76, art. 4º, inciso VI, e art. 8º, incisos I e II).

Fiscalização e punição

Fiscalizar permanentemente as atividades e os serviços do mercado de valores mobiliários, bem como a veiculação de informações relativas ao mercado, às pessoas que dele participam e aos valores nele negociados, e impor penalidades aos infratores das Leis 6.404/76 e 6.385/76, das normas da própria CVM ou de leis especiais cujo cumprimento lhe incumba fiscalizar (Lei 6.385/76, art. 8º, incisos III e V, e art. 11)”.

CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (CRSFN)

Tem como função principal, revisar as decisões administrativas e de primeira instância do Sistema Financeiro Nacional, principalmente do BACEN, da CVM e do COAF (Conselho de controle de Atividades Financeiras).

A Secretaria Especial da Fazenda define:

“O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) é um órgão colegiado, de segundo grau, integrante da estrutura do Ministério da Economia e tem por finalidade julgar, em última instância administrativa, os recursos contra as sanções aplicadas pelo BCB e CVM e, nos processos de lavagem de dinheiro, as sanções aplicadas pelo COAF, SUSEP e demais autoridades competentes”.

BANCOS COMERCIAIS

É o banco mais popular entre as instituições financeiras. Foi o primeiro banco comercial a oferecer a tão conhecida conta corrente (conta de depósito a vista), além de outros serviços bancários como; recebimento e pagamento de títulos, operações de crédito, conta poupança, vendas de seguros, etc.

É a principal instituição financeira intermediária, tendo o poder da geração de moeda na economia brasileira. Atende pessoas físicas e jurídicas.

CAIXAS ECONÔMICAS

É uma instituição financeira que oferece todos os serviços de um banco comercial, porém, apenas a caixa tem desempenha o papel de banco social, participando diretamente dos programas do governo. Inclusive os cidadãos que não são clientes, podem usufruir desses serviços.

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Representa um grupo de pessoas com a mesma intenção, prestar serviços financeiros, como; abertura de contas, aplicações financeiras, emissão de cartão de crédito, etc. O diferencial é que na cooperativa, o cliente como associados, é também um dos donos.

Essas instituições estão localizadas também longe dos grandes centros, como em pequenos bairros ou comunidades.

Contam com a proteção do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito, para casos em que o dinheiro deva ser devolvido aos clientes.

BANCOS COMERCIAIS COOPERATIVOS

São bancos constituídos como cooperativas, porém, tiveram que se modificar com o passar do tempo devido seu crescimento. Juntam-se três centrais cooperativas e constituem uma Sociedade Anônima de capital fechado, em que 51% de seu capital deve permanecer em poder das controladoras.

Os bancos comerciais cooperativos devem ter uma carteira comercial e funcionar como um banco comercial. Suas atividades ficam restritas apenas no estado em que estejam seus controladores.

BANCOS DE INVESTIMENTO

São instituições financeiras privadas que captam e administram recursos na forma de fundos de investimento, emprestando no mercado a médios e longos prazos. Executam alguns serviços dos bancos comerciais, mas não abrem contas correntes.

Sua forma de constituição é a Sociedade Anônima.

BANCOS DE DESENVOLVIMENTO

São bancos públicos que oferecem crédito para projetos que desenvolvem econômico e social do país. No Brasil, o principal é o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

São instituições financeiras privadas, mais conhecidas como financeiras; que fornecem empréstimos e financiamentos para aquisição de bens, serviços, capitais de giro, etc.

São constituídas como Sociedades Anônimas e devem manter em sua denominação social a expressão “crédito, financiamento e investimento”.

Podem ser independentes, sem vínculos com outras instituições ou ligadas a ligadas a diversos tipos de conglomerado, tais como, financeiros, estabelecimentos comerciais, grupos indústrias (montadoras).

Sua captação de recurso ocorre principalmente por Letras de câmbio e RDB.

SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL

São empresas que operam as carteiras de leasing, não são consideradas como instituições financeiras.

Oferecem serviços de arrendamento de bens móveis e imóveis próprios, segundo as especificações do arrendatário (cliente).

São fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil e realizam operações com idênticas a financiamentos.

SOCIEDADES CORRETORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

São instituições que atuam na na intermediação de títulos e valores mobiliários (recursos captados pelas empresas para suprir as necessidades de caixa) nos mercados financeiro e de capitais.

Possuem autorização de funcionamento pelo Banco Central do Brasil e compõem o Sistema Financeiro Nacional.

SOCIEDADES DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS E SOCIEDADES DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

São as principais instituições que operam na Bolsa de Valores, também atuando no mercado de câmbio. Constituídas sob a forma de Sociedades Anônimas ou sociedades por quotas de responsabilidade limitada. São fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil e pela Comissão de Valores Mobiliários.

Sua administração é realizada por pessoas naturais, residentes no Brasil, que cumprem exigências pelo Banco Central do Brasil, com relação a sua formação e conhecimento. Cumprem funções auxiliares no Sistema Financeiro Nacional.

São capacitadas para:

Encarregar-se da administração de carteira de custódia de títulos e valores mobiliários.

- Exercer funções de agente fiduciário.
- Instituir, organizar e administrar fundos de investimentos e clubes de investimento.
- Constituir sociedades de investimentos de capital estrangeiro e administrar a respectiva carteira de títulos e valores mobiliários.

BOLSAS DE VALORES

A Bolsa de Valores é o ponto de encontro entre vendedores e compradores de produtos financeiros e foi constituída para organizar essas negociações que ocorrem em grande número e acontecem em questão de segundos devido a tecnologia da plataforma da Bolsa.

A Bolsa estabelece regras de negociações com o objetivo de tornar o ambiente transparente e seguro para todas as partes envolvidas.

O produto mais popular negociado na Bolsa é a ação, que representa uma pequena parte de uma empresa, então, ao adquirir uma ação o comprador se torna um acionista (pequeno sócio) do negócio.

A popularidade da Bolsa se deve a compra e venda de ações, porém, há outros seguimentos na estrutura da bolsa:

- Mercados a vista.
- Derivativos listados.
- Derivativos de balcão.
- Ativos de renda fixa.
- Crédito imobiliário
- Financiamento de veículos.

Todos esses empréstimos devem ter sua garantia registrada em um sistema de liquidação financeira.

As Bolsas de Valores estão presentes em todo o mundo. Entre as maiores do mundo estão a de New York, a Nasdaq, a de Tóquio, a de Londres, etc.

Aqui no Brasil, temos a Bolsa que se chama [B]³. Até 2008, eram duas Bolsas, a BM&F e Bovespa, no entanto, neste mesmo ano, houve a unificação e se tornou a BM&F Bovespa. Em 2017, se juntou a esta a CETIP (Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos), formando a [B]³ (Brasil, Bolsa e Balcão).

O IBOVESPA é o principal índice da Bolsa, sendo composto pelas ações mais negociadas e por isso tem maior representatividade no mercado brasileiro de ações. É revisado a cada quatro meses, assim, são alterados suas ações e também seus percentuais.

Mas existem outros índices, conhecidos como setoriais, por exemplo: índice de energia, índice de mercado imobiliário, etc.

A praticidade é um dos atrativos de investir na Bolsa, já que são investimentos são realizados totalmente de forma on-line. Também a rentabilidade chama a atenção, especialmente no cenário de juros baixos do Brasil. Há ainda, os proventos que fazem parte dos lucros das companhias, repassado aos acionistas. É possível investir na Bolsa com poucos recursos. Porém, o investimento só ocorre através de uma corretora de valores.

BOLSAS DE MERCADORIAS E DE FUTUROS

Bolsa em que eram negociados contratos futuros de commodities; como soja, milho, água, energia, ouro, gás natural.

Em 2008, a BM&F e a BOVESPA se unificaram, dando início a BM&F BOVESPA. Em 2017, ocorreu outra fusão, dessa vez com a CETIP, dando origem a [B]³ Brasil, Bolsa e Balcão; que é agora a única Bolsa de Valores do Brasil.

SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA (SELIC)

Conhecida como a Taxa Básica de Juros, é um indicador que serve de referência para diversas outras taxas.

A SELIC é de responsabilidade do Comitê de Política Monetária (COPOM), que organiza reuniões a cada 45 dias para definir qual será a meta para a taxa. Após cada reunião, o COPOM disponibiliza uma ta com seu parecer e o resultado da taxa SELIC que pode ser de aumento, redução ou mesmo manutenção da taxa (quando permanece inalterada).

A SELIC pode ser considerada também, um mecanismo de controle da inflação. Quando está a inflação está alta, o COPOM tende a escolher aumentar a taxa de juros e conter esse processo. Com o aumento, fica mais difícil a obtenção de crédito, reduzindo o consumo, a elevação dos preços; o resultado é a queda da inflação. Se a inflação estiver controlada, a tendência é que o COPOM promova a redução na SELIC, como consequência, temos um aumento na liberação de crédito e maior investimento nas empresas.

CETIP S.A.

Central de Liquidação e Custódia de Operações Financeiras foi uma empresa privada do mercado financeiro.

Iniciou suas atividades em 1986, atuando com serviços de registro, central de depositária, negociação e liquidação de ativos e títulos. Em 2017 houve a fusão com a BM&F BOVESPA, formando a atual Bolsa de Valores no país, a [B]³ Brasil, Bolsa e Balcão.

ASSOCIAÇÕES DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO (APE)

Instituições não consideradas financeiras, mas sim sociedades civis. Tem como finalidade captação de poupança e financiamento da casa própria.

São regulamentadas pela Lei nº 6.855/80, pertencem ao Sistema Financeiro Nacional, devendo seguir as regras do BACEN e do COPOM. Pertencem também ao Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

A Poupex é a única APE em atividade no Brasil nos dias de hoje, atuando para captar recursos da poupança e financiamento de habitação para seus associados.

Os associados são aqueles que depositam para formar poupanças e também os que adquirem financiamento imobiliário.

Suas operações quanto a aplicação de dinheiro consistem em direcionar os recursos para o mercado imobiliário, incluindo o SFH.

As operações para captar recursos, além dos depósitos de poupança, são constituídas por: Letras hipotecárias, repasses e financiamentos contraídos no país, empréstimos e financiamentos contraídos no exterior, letras de crédito imobiliário, letra financeira e depósitos interfinanceiros.

COPOM – Comitê de Política Monetária

Copom, ou Comitê de Política Monetária, é um órgão do Banco Central. Ele foi criado em 1996 com o objetivo de traçar e acompanhar a política monetária do país. Esse é o órgão responsável pelo estabelecimento de diretrizes a respeito da taxa de juros.

Trata-se de um órgão do Banco Central criado com o objetivo de estabelecer importantes critérios sobre a economia do Brasil.

As decisões do Copom impactam diretamente no dia a dia dos brasileiros, principalmente os investidores. Veja quais são os objetivos do Copom, conforme declarados pelo Banco Central do Brasil:

- Implementar a política monetária;
- Estabelecer a meta da Taxa Selic;
- Analisar o Relatório de Inflação.

Mais adiante neste artigo, iremos explorar melhor as funções do Copom e seu impacto na economia brasileira.

Histórico do Copom

O Copom foi inspirado em uma solução similar adotada nos Estados Unidos, o *Federal Open Market Committee* (FOMC). Além disso, também empresta alguns conceitos do órgão associado ao Banco Central Alemão, o Central Bank Council.

Criado em 20 de junho de 1996, o Copom é considerado uma solução para proporcionar maior transparência para o estabelecimento de diretrizes da política monetária, além da definição da taxa de juros.

Em junho de 1998, o Banco Central da Inglaterra também aderiu a um modelo similar, instituindo o *Monetary Policy Committee* (MPC).

O regulamento do Copom tem passado por muitas mudanças desde seu estabelecimento em 1996. As alterações se referem tanto ao objetivo do comitê quanto à periodicidade das reuniões e competências de seus integrantes.

Em 21 de junho de 1999, pelo Decreto nº 3.088, foi adotada a sistemática de “metas para a inflação” como diretriz de política monetária. Isso é, as decisões do Copom passam a ter como principal objetivo o cumprimento de metas para a inflação, definidas pelo Conselho Monetário Nacional.

Importância do Copom para a economia brasileira

O Copom é responsável pelo estabelecimento de políticas monetárias. Isso significa que suas decisões influenciam fatores como o controle da oferta de moeda e questões relacionadas à concessão de créditos, por exemplo.

Dessa forma, essas decisões impactam no poder de compra, preço das mercadorias, valor da moeda nacional e até mesmo valor dos serviços disponibilizados no país.

O Comitê também tem a responsabilidade de, de 3 em 3 meses, divulgar o relatório de inflação. Com base nesses estudos, é definido pelo Copom um dos mais importantes índices econômicos para investidores: a taxa Selic.

Ou seja, seus investimentos são afetados diretamente pelas decisões do Copom. Se você possui títulos com rentabilidade pós-fixada ou híbrida, o retorno acompanhará essas diretrizes. Além disso, boa parte dos investimentos de renda fixa também estão associados à Selic.

A famosa Selic trata-se de uma meta para a taxa de juros básica da economia brasileira. Vamos falar mais sobre ela ao longo desse artigo.

Qual a função do Copom?

O Copom é uma solução para regular a liquidez da economia brasileira.

A implementação do Comitê visava tornar esse processo mais transparente e eficaz. Como você viu nesse artigo, essa não é uma estratégia adotada apenas no Brasil, mas em diversos outros países, como os Estados Unidos e Alemanha.

Claro, um dos mais conhecidos objetivos do Copom é o estabelecimento da taxa Selic. Vamos entender melhor:

O que é a taxa Selic?

Uma das principais pautas abordadas em reuniões do Copom se refere ao valor dos juros básicos da economia brasileira: a taxa Selic (Sistema Especial de Liquidação e de Custódia).

A Selic é utilizada tanto por bancos quanto por outras instituições financeiras como referência no momento de conceder empréstimos, financiamentos e aplicações.

Em resumo, representa a média de juros que o Governo brasileiro paga por empréstimos. Isso significa que, quando a Selic está alta, os bancos preferem emprestar ao Governo. Com uma taxa mais baixa, existe um incentivo maior para emprestar ao consumidor final.

Então, quanto maior a Selic, mais “caro” é para o consumidor final realizar qualquer tipo de financiamento. Isso faz com que o consumo caia. Assim, uma Selic mais baixa proporciona incentivos ao crescimento da economia nacional.

Em contrapartida, quanto menor a taxa Selic, menor ficam os rendimentos de aplicações de renda fixa. Alguns exemplos são a poupança, CBDs e Tesouro Direto atrelado a esse índice.

Dessa forma, muitos investidores deixam a renda fixa e passam a investir diretamente nas empresas ou até mesmo empreender, gerando mais empregos.

A relação entre o Copom e a Taxa Selic

Um dos principais objetivos do Copom é, justamente, a fixação da taxa Selic. Isso é, a cada 45 dias, os membros se reúnem para decidir se a Selic se mantém ou se modifica.

Essa decisão tem influência em todo mercado de investimentos. Além disso, impacta também o valor da moeda e os preços de mercadorias e serviços.

Assim, acompanhar os movimentos da taxa básica de juros é fundamental, e não apenas para quem investe.

1. Funções	01
2. Equações E Inequações De 1º E De 2º Graus, Exponenciais E Logarítmicas: Conceito, Representação Gráfica, Problemas	05
3. Sistemas Lineares	08
4. Matemática Financeira. Juros Simples E Compostos: Capitalização E Descontos. Taxas De Juros: Nominal, Efetiva, Equivalentes, Proporcionais, Real E Aparente. Planos Ou Sistemas De Amortização De Empréstimos E Financiamentos. Cálculo Financeiro: Custo Real Efetivo De Operações De Financiamento, Empréstimo E Investimento. Taxas De Retorno	17
5. Estatística E Probabilidade. Análise Combinatória. Noções De Probabilidade. Probabilidade Condicional	23
6. Noções De Estatística. População E Amostra. Análise E Interpretação De Tabelas E Gráficos. Regressão, Tendências, Extrapolações E Interpolações. Tabelas De Distribuição Empírica De Variáveis E Histogramas. Estatística Descritiva: Média, Mediana, Variância, Desvio Padrão, Percentis, Quartis, Outliers, Covariância	24
7. Estruturas Lógicas. Lógica De Argumentação: Analogias, Inferências, Deduções E Conclusões. Lógica Sentencial (Ou Proposicional). Proposições Simples E Compostas. Tabelas-Verdade. Equivalências. Leis De De Morgan. Diagramas Lógicos. Lógica De Primeira Ordem	27
8. Princípios De Contagem E Probabilidade	51
9. Operações Com Conjuntos	51
10. Raciocínio Lógico Envolvendo Problemas Aritméticos, Geométricos E Matriciais	56

FUNÇÕES

Diagrama de Flechas

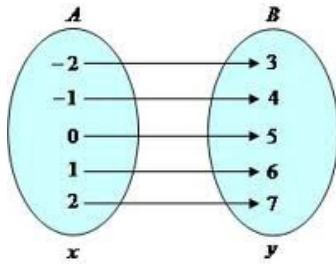
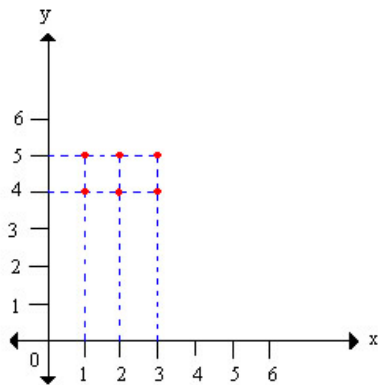


Gráfico Cartesiano



Muitas vezes nos deparamos com situações que envolvem uma relação entre grandezas. Assim, o valor a ser pago na conta de luz depende do consumo medido no período; o tempo de uma viagem de automóvel depende da velocidade no trajeto.

Como, em geral, trabalhamos com funções numéricas, o domínio e a imagem são conjuntos numéricos, e podemos definir com mais rigor o que é uma função matemática utilizando a linguagem da teoria dos conjuntos.

Definição: Sejam A e B dois conjuntos não vazios e f uma relação de A em B.

Essa relação f é uma função de A em B quando a cada elemento x do conjunto A está associado um e apenas um elemento y do conjunto B.

Notação: $f: A \rightarrow B$ (lê-se função f de A em B)

Domínio, contradomínio, imagem

O **domínio** é constituído por todos os valores que podem ser atribuídos à variável independente. Já a imagem da função é formada por todos os valores correspondentes da variável dependente.

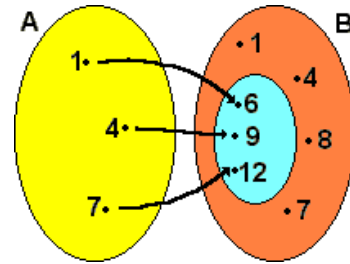
O conjunto A é denominado domínio da função, indicada por D. O domínio serve para definir em que conjunto estamos trabalhando, isto é, os valores possíveis para a variável x.

O conjunto B é denominado **contradomínio**, CD.

Cada elemento x do domínio tem um correspondente y no contradomínio. A esse valor de y damos o nome de **imagem** de x pela função f. O conjunto de todos os valores de y que são imagens de valores de x forma o conjunto imagem da função, que indicaremos por Im.

Exemplo

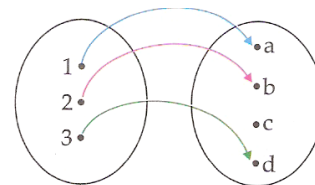
Com os conjuntos $A = \{1, 4, 7\}$ e $B = \{1, 4, 6, 7, 8, 9, 12\}$ criamos a função $f: A \rightarrow B$, definida por $f(x) = x + 5$ que também pode ser representada por $y = x + 5$. A representação, utilizando conjuntos, desta função, é:



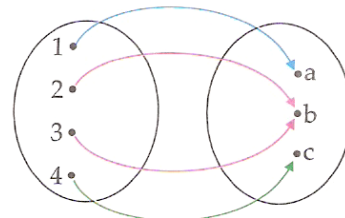
No nosso exemplo, o domínio é $D = \{1, 4, 7\}$, o contradomínio é $= \{1, 4, 6, 7, 8, 9, 12\}$ e o conjunto imagem é $Im = \{6, 9, 12\}$

Classificação das funções

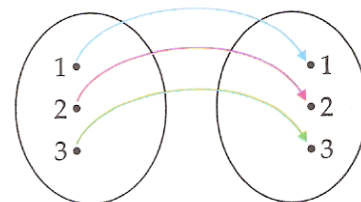
Injetora: Quando para ela elementos distintos do domínio apresentam imagens também distintas no contradomínio.



Sobrejetora: Quando todos os elementos do contradomínio forem imagens de pelo menos um elemento do domínio.



Bijetora: Quando apresentar as características de função injetora e ao mesmo tempo, de sobrejetora, ou seja, elementos distintos têm sempre imagens distintas e todos os elementos do contradomínio são imagens de pelo menos um elemento do domínio.



Função 1º grau

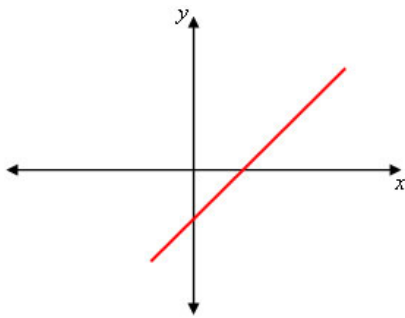
A função do 1º grau relacionará os valores numéricos obtidos de expressões algébricas do tipo $(ax + b)$, constituindo, assim, a função $f(x) = ax + b$.

Estudo dos Sinais

Definimos função como relação entre duas grandezas representadas por x e y. No caso de uma função do 1º grau, sua lei de formação possui a seguinte característica: $y = ax + b$ ou $f(x) = ax + b$, onde os coeficientes a e b pertencem aos reais e diferem de zero. Esse modelo de função possui como representação gráfica a figura de uma reta, portanto, as relações entre os valores do domínio e da imagem crescem ou decrescem de acordo com o valor do coeficiente a. Se o coeficiente possui sinal positivo, a função é crescente, e caso ele tenha sinal negativo, a função é decrescente.

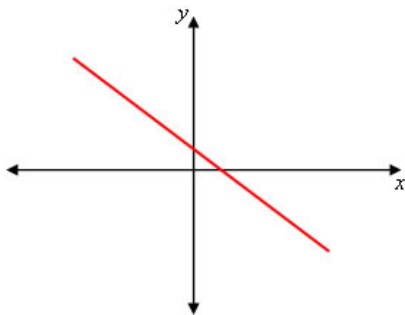
Função Crescente: $a > 0$

De uma maneira bem simples, podemos olhar no gráfico que os valores de y vão crescendo.



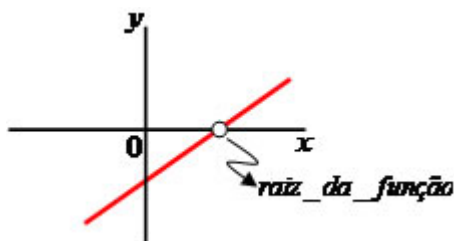
Função Decrescente: $a < 0$

Nesse caso, os valores de y, caem.



Raiz da função

Calcular o valor da raiz da função é determinar o valor em que a reta cruza o eixo x, para isso consideremos o valor de y igual a zero, pois no momento em que a reta intersecta o eixo x, $y = 0$. Observe a representação gráfica a seguir:



Podemos estabelecer uma formação geral para o cálculo da raiz de uma função do 1º grau, basta criar uma generalização com base na própria lei de formação da função, considerando $y = 0$ e isolando o valor de x (raiz da função).

$X = -b/a$

Dependendo do caso, teremos que fazer um sistema com duas equações para acharmos o valor de a e b.

Exemplo:

Dado que $f(x) = ax + b$ e $f(1) = 3$ e $f(3) = 5$, ache a função.

$F(1) = 1a + b$
 $3 = a + b$
 $F(3) = 3a + b$
 $5 = 3a + b$

$\begin{cases} a + b = 3 \text{ (I)} \\ 3a + b = 5 \text{ (II)} \end{cases}$

Isolando a em I
 $a = 3 - b$
 Substituindo em II

$3(3 - b) + b = 5$
 $9 - 3b + b = 5$
 $-2b = -4$
 $b = 2$

Portanto,
 $a = 3 - b$
 $a = 3 - 2 = 1$
 Assim, $f(x) = x + 2$

Função Quadrática ou Função do 2º grau

Em geral, uma função quadrática ou polinomial do segundo grau tem a seguinte forma:

$f(x) = ax^2 + bx + c$, onde $a \neq 0$
 $f(x) = a(x - x_1)(x - x_2)$

É essencial que apareça ax^2 para ser uma função quadrática e deve ser o maior termo.

Concavidade

A concavidade da parábola é para cima se $a > 0$ e para baixo se $a < 0$



Discriminante(Δ)
 $\Delta = b^2 - 4ac$
 $\Delta > 0$

A parábola $y = ax^2 + bx + c$ intercepta o eixo x em dois pontos distintos, $(x_1, 0)$ e $(x_2, 0)$, onde x_1 e x_2 são raízes da equação $ax^2 + bx + c = 0$

$\Delta = 0$

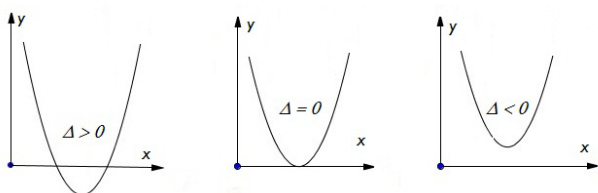
Quando $\Delta = 0$, a parábola $y = ax^2 + bx + c$ é tangente ao eixo x, no ponto

$\left(-\frac{b}{2a}, 0\right)$

Repare que, quando tivermos o discriminante $\Delta = 0$, as duas raízes da equação $ax^2+bx+c=0$ são iguais

$$\Delta < 0$$

A função não tem raízes reais



Raízes

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

$$x = \frac{-b + \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

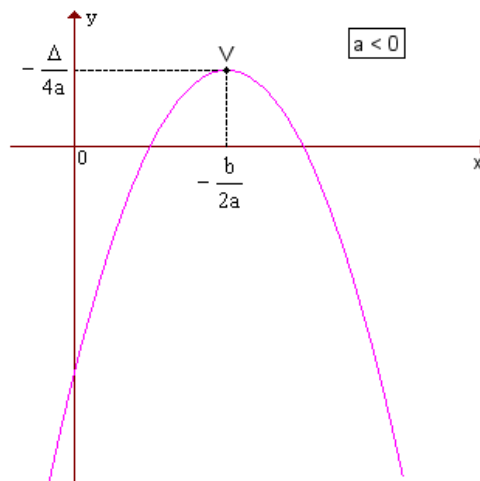
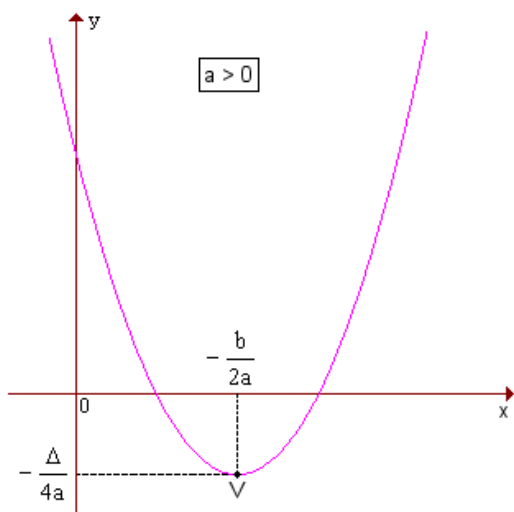
$$x = \frac{-b - \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

Vértices e Estudo do Sinal

Quando $a > 0$, a parábola tem concavidade voltada para cima e um ponto de mínimo **V**; quando $a < 0$, a parábola tem concavidade voltada para baixo e um ponto de máximo **V**.

Em qualquer caso, as coordenadas de **V** são $\left(-\frac{b}{2a}, -\frac{\Delta}{4a}\right)$.

Veja os gráficos:



Equação Exponencial

É toda equação cuja incógnita se apresenta no expoente de uma ou mais potências de bases positivas e diferentes de 1.

Exemplo

Resolva a equação no universo dos números reais.

$$125^{x+1} = \frac{1}{\sqrt[3]{625}}$$

Solução

$$(5^3)^{x+1} = \frac{1}{\sqrt[3]{5^4}}$$

$$5^{3x+3} = 5^{-\frac{4}{3}}$$

$$3x + 3 = -\frac{4}{3}$$

$$x = -\frac{13}{9}$$

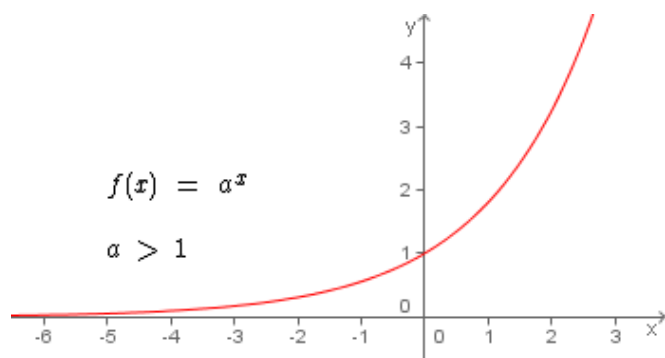
Função exponencial

A expressão matemática que define a função exponencial é uma potência. Nesta potência, a base é um número real positivo e diferente de 1 e o expoente é uma variável.

Função crescente

Se $a > 1$ temos uma função exponencial crescente, qualquer que seja o valor real de x .

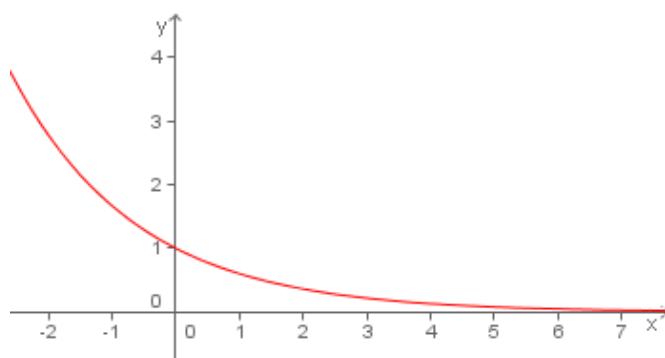
No gráfico da função ao lado podemos observar que à medida que x aumenta, também aumenta $f(x)$ ou y . Gráficamente vemos que a curva da função é crescente.



Função decrescente

Se $0 < a < 1$ temos uma função exponencial decrescente em todo o domínio da função.

Neste outro gráfico podemos observar que à medida que x aumenta, y diminui. Graficamente observamos que a curva da função é decrescente.



A Constante de Euler

É definida por :
 $e = \exp(1)$

O número e é um número irracional e positivo e em função da definição da função exponencial, temos que:

$$\ln(e) = 1$$

Este número é denotado por e em homenagem ao matemático suíço Leonhard Euler (1707-1783), um dos primeiros a estudar as propriedades desse número.

O valor deste número expresso com 10 dígitos decimais, é:
 $e = 2,7182818284$

Se x é um número real, a função exponencial $\exp(\cdot)$ pode ser escrita como a potência de base e com expoente x , isto é:

$$e^x = \exp(x)$$

Propriedades dos expoentes

Se a , x e y são dois números reais quaisquer e k é um número racional, então:

- $a^x a^y = a^{x+y}$
- $a^x / a^y = a^{x-y}$
- $(a^x)^y = a^{x \cdot y}$
- $(a \cdot b)^x = a^x \cdot b^x$
- $(a / b)^x = a^x / b^x$
- $a^{-x} = 1 / a^x$

Logaritmo

Considerando-se dois números N e a reais e positivos, com $a \neq 1$, existe um número c tal que:

$$a^c = N$$

A esse expoente c damos o nome de logaritmo de N na base a

$$\log_a N = c \Leftrightarrow a^c = N$$

Ainda com base na definição podemos estabelecer condições de existência:

$$\log_a N = c, N > 0, a > 0 \text{ e } a \neq 1$$

Exemplo

$$\log_2 8 = c$$

$$2^c = 8$$

$$2^c = 2^3$$

$$c = 3$$

Consequências da Definição

1. $\log_a a = 1$
2. $\log_a 1 = 0$
3. $\log_a a^m = m$
4. $\log_a \frac{1}{a} = -1$
5. $a^{\log_a N} = N$

Propriedades

$$\log_a(MN) = \log_a M + \log_a N$$

$$\log_a \left(\frac{M}{N} \right) = \log_a M - \log_a N$$

$$\log_a M^b = b \cdot \log_a M$$

$$\log_a \sqrt[q]{M^p} = \frac{p}{q} \log_a M (q \neq 0)$$

1. Rotinas de backup e prevenção de vírus.	01
2. Rotinas de segurança da informação e recuperação de arquivos.	01
3. Política de confidencialidade. Confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação. Diretrizes para uso da informação em ambientes corporativos. Processos e controles para proteção da informação.	05
4. Legislação. 4.1 Lei Complementar 105/2001 (Sigilo Bancário).	07
5. Lei nº 13.709/2018 (dispõe sobre a proteção de dados pessoais)	10
6. Lei nº 12965/2014 (Marco Civil da Internet).	22
7. Segurança da Informação. Conceitos de informação, valor da informação e confiabilidade. Definições de tipos de ameaças e riscos. Medidas de segurança físicas, lógicas e organizacionais. Procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.). Procedimentos de backup.	26
8. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	26

ROTINAS DE BACKUP E PREVENÇÃO DE VÍRUS

Backup é uma cópia de segurança que você faz em outro dispositivo de armazenamento como HD externo, armazenamento na nuvem ou pen drive por exemplo, para caso você perca os dados originais de sua máquina devido a vírus, dados corrompidos ou outros motivos e assim possa restaurá-los (recuperá-los)¹.

Backups são extremamente importantes, pois permitem²:

- **Proteção de dados:** você pode preservar seus dados para que sejam recuperados em situações como falha de disco rígido, atualização malsucedida do sistema operacional, exclusão ou substituição acidental de arquivos, ação de códigos maliciosos/atacantes e furto/perda de dispositivos.

- **Recuperação de versões:** você pode recuperar uma versão antiga de um arquivo alterado, como uma parte excluída de um texto editado ou a imagem original de uma foto manipulada.

Muitos sistemas operacionais já possuem ferramentas de backup e recuperação integradas e também há a opção de instalar programas externos. Na maioria dos casos, ao usar estas ferramentas, basta que você tome algumas decisões, como:

- **Onde gravar os backups:** podem ser usadas mídias (como CD, DVD, pen-drive, disco de Blu-ray e disco rígido interno ou externo) ou armazená-los remotamente (on-line ou off-site). A escolha depende do programa de backup que está sendo usado e de questões como capacidade de armazenamento, custo e confiabilidade. Um CD, DVD ou Blu-ray pode bastar para pequenas quantidades de dados, um pen-drive pode ser indicado para dados constantemente modificados, ao passo que um disco rígido pode ser usado para grandes volumes que devam perdurar.

- **Quais arquivos copiar:** apenas arquivos confiáveis e que tenham importância para você devem ser copiados. Arquivos de programas que podem ser reinstalados, geralmente, não precisam ser copiados. Fazer cópia de arquivos desnecessários pode ocupar espaço inutilmente e dificultar a localização dos demais dados. Muitos programas de backup já possuem listas de arquivos e diretórios recomendados, podendo optar por aceitá-las ou criar suas próprias listas.

- **Com que periodicidade realizar:** depende da frequência com que os arquivos são criados ou modificados. Arquivos frequentemente modificados podem ser copiados diariamente ao passo que aqueles pouco alterados podem ser copiados semanalmente ou mensalmente.

Tipos de backup

- **Backups completos (normal):** cópias de todos os arquivos, independente de backups anteriores. Conforma a quantidade de dados ele pode ser é um backup demorado. Ele marca os arquivos copiados.

- **Backups incrementais:** é uma cópia dos dados criados e alterados desde o último backup completo (normal) ou incremental, ou seja, cópia dos novos arquivos criados. Por ser mais rápidos e ocupar menos espaço no disco ele tem maior frequência de backup. Ele marca os arquivos copiados.

- **Backups diferenciais:** da mesma forma que o backup incremental, o backup diferencial só copia arquivos criados ou alterados desde o último backup completo (normal), mas isso pode variar em diferentes programas de backup. Juntos, um backup completo e um backup diferencial incluem todos os arquivos no computador, alterados e inalterados. No entanto, a diferença deste para o incremental é que cada backup diferencial mapeia as modificações em relação ao último backup completo. Ele é mais seguro na manipulação de dados. Ele não marca os arquivos copiados.

- **Arquivamento:** você pode copiar ou mover dados que deseja ou que precisa guardar, mas que não são necessários no seu dia a dia e que raramente são alterados.

ROTINAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE ARQUIVOS

Segurança da informação é o conjunto de ações para proteção de um grupo de dados, protegendo o valor que ele possui, seja para um indivíduo específico no âmbito pessoal, seja para uma organização³.

É essencial para a proteção do conjunto de dados de uma corporação, sendo também fundamentais para as atividades do negócio.

Quando bem aplicada, é capaz de blindar a empresa de ataques digitais, desastres tecnológicos ou falhas humanas. Porém, qualquer tipo de falha, por menor que seja, abre brecha para problemas.

A segurança da informação se baseia nos seguintes pilares⁴:

- **Confidencialidade:** o conteúdo protegido deve estar disponível somente a pessoas autorizadas.

- **Disponibilidade:** é preciso garantir que os dados estejam acessíveis para uso por tais pessoas quando for necessário, ou seja, de modo permanente a elas.

- **Integridade:** a informação protegida deve ser íntegra, ou seja, sem sofrer qualquer alteração indevida, não importa por quem e nem em qual etapa, se no processamento ou no envio.

- **Autenticidade:** a ideia aqui é assegurar que a origem e autoria do conteúdo seja mesmo a anunciada.

Existem outros termos importantes com os quais um profissional da área trabalha no dia a dia.

Podemos citar a legalidade, que diz respeito à adequação do conteúdo protegido à legislação vigente; a privacidade, que se refere ao controle sobre quem acessa as informações; e a auditoria, que permite examinar o histórico de um evento de segurança da informação, rastreando as suas etapas e os responsáveis por cada uma delas.

Alguns conceitos relacionados à aplicação dos pilares

- **Vulnerabilidade:** pontos fracos existentes no conteúdo protegido, com potencial de prejudicar alguns dos pilares de segurança da informação, ainda que sem intenção

- **Ameaça:** elemento externo que pode se aproveitar da vulnerabilidade existente para atacar a informação sensível ao negócio.

- **Probabilidade:** se refere à chance de uma vulnerabilidade ser explorada por uma ameaça.

- **Impacto:** diz respeito às consequências esperadas caso o conteúdo protegido seja exposto de forma não autorizada.

1 <https://centraldefavoritos.com.br/2017/07/02/procedimentos-de-backup/>

2 <https://cartilha.cert.br/mecanismos/>

3 <https://ecoit.com.br/seguranca-da-informacao/>

4 <https://bit.ly/2E5beRr>

– **Risco:** estabelece a relação entre probabilidade e impacto, ajudando a determinar onde concentrar investimentos em segurança da informação.

Tipos de ataques

Cada tipo de ataque tem um objetivo específico, que são eles⁵:

– **Passivo:** envolve ouvir as trocas de comunicações ou gravar de forma passiva as atividades do computador. Por si só, o ataque passivo não é prejudicial, mas a informação coletada durante a sessão pode ser extremamente prejudicial quando utilizada (adulteração, fraude, reprodução, bloqueio).

– **Ativos:** neste momento, faz-se a utilização dos dados coletados no ataque passivo para, por exemplo, derrubar um sistema, infectar o sistema com malwares, realizar novos ataques a partir da máquina-alvo ou até mesmo destruir o equipamento (Ex.: interceptação, monitoramento, análise de pacotes).

Política de Segurança da Informação

Este documento irá auxiliar no gerenciamento da segurança da organização através de regras de alto nível que representam os princípios básicos que a entidade resolveu adotar de acordo com a visão estratégica da mesma, assim como normas (no nível tático) e procedimentos (nível operacional). Seu objetivo será manter a segurança da informação. Todos os detalhes definidos nelas serão para informar sobre o que pode e o que é proibido, incluindo:

• **Política de senhas:** define as regras sobre o uso de senhas nos recursos computacionais, como tamanho mínimo e máximo, regra de formação e periodicidade de troca.

• **Política de backup:** define as regras sobre a realização de cópias de segurança, como tipo de mídia utilizada, período de retenção e frequência de execução.

• **Política de privacidade:** define como são tratadas as informações pessoais, sejam elas de clientes, usuários ou funcionários.

• **Política de confidencialidade:** define como são tratadas as informações institucionais, ou seja, se elas podem ser repassadas a terceiros.

Mecanismos de segurança

Um mecanismo de segurança da informação é uma ação, técnica, método ou ferramenta estabelecida com o objetivo de preservar o conteúdo sigiloso e crítico para uma empresa.

Ele pode ser aplicado de duas formas:

– **Controle físico:** é a tradicional fechadura, tranca, porta e qualquer outro meio que impeça o contato ou acesso direto à informação ou infraestrutura que dá suporte a ela

– **Controle lógico:** nesse caso, estamos falando de barreiras eletrônicas, nos mais variados formatos existentes, desde um antivírus, firewall ou filtro anti-spam, o que é de grande valia para evitar infecções por e-mail ou ao navegar na internet, passa por métodos de criptografia, que transformam as informações em códigos que terceiros sem autorização não conseguem decifrar e, há ainda, a certificação e assinatura digital, sobre as quais falamos rapidamente no exemplo antes apresentado da emissão da nota fiscal eletrônica.

Todos são tipos de mecanismos de segurança, escolhidos por profissional habilitado conforme o plano de segurança da informação da empresa e de acordo com a natureza do conteúdo sigiloso.

Criptografia

É uma maneira de codificar uma informação para que somente o emissor e receptor da informação possa decifrá-la através de uma chave que é usada tanto para criptografar e descriptografar a informação⁶.

Tem duas maneiras de criptografar informações:

• **Criptografia simétrica (chave secreta):** utiliza-se uma chave secreta, que pode ser um número, uma palavra ou apenas uma sequência de letras aleatórias, é aplicada ao texto de uma mensagem para alterar o conteúdo de uma determinada maneira. Tanto o emissor quanto o receptor da mensagem devem saber qual é a chave secreta para poder ler a mensagem.

• **Criptografia assimétrica (chave pública):** tem duas chaves relacionadas. Uma chave pública é disponibilizada para qualquer pessoa que queira enviar uma mensagem. Uma segunda chave privada é mantida em segredo, para que somente você saiba.

Qualquer mensagem que foi usada a chave pública só poderá ser descriptografada pela chave privada.

Se a mensagem foi criptografada com a chave privada, ela só poderá ser descriptografada pela chave pública correspondente.

A criptografia assimétrica é mais lenta o processamento para criptografar e descriptografar o conteúdo da mensagem.

Um exemplo de criptografia assimétrica é a assinatura digital.

• **Assinatura Digital:** é muito usado com chaves públicas e permitem ao destinatário verificar a autenticidade e a integridade da informação recebida. Além disso, uma assinatura digital não permite o repúdio, isto é, o emitente não pode alegar que não realizou a ação. A chave é integrada ao documento, com isso se houver alguma alteração de informação invalida o documento.

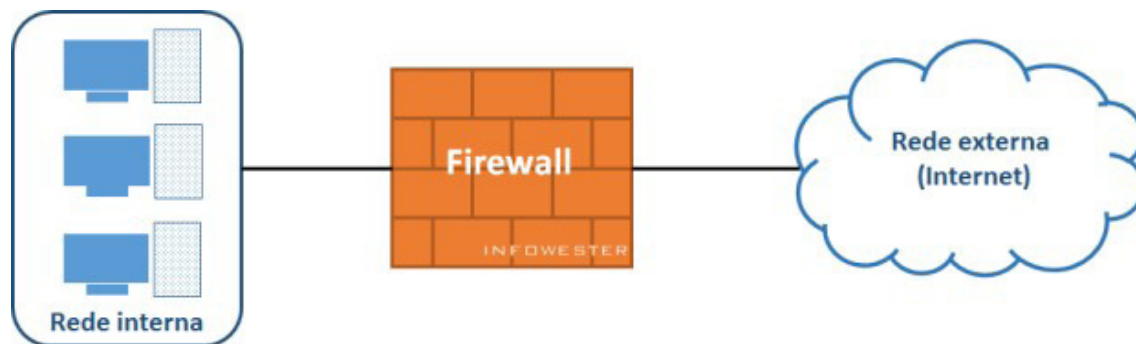
• **Sistemas biométricos:** utilizam características físicas da pessoa como os olhos, retina, dedos, digitais, palma da mão ou voz.

5 <https://www.diegomacedo.com.br/modelos-e-mecanismos-de-seguranca-da-informacao/>

6 <https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-2/>

Firewall

Firewall ou “parede de fogo” é uma solução de segurança baseada em hardware ou software (mais comum) que, a partir de um conjunto de regras ou instruções, analisa o tráfego de rede para determinar quais operações de transmissão ou recepção de dados podem ser executadas. O firewall se enquadra em uma espécie de barreira de defesa. A sua missão, por assim dizer, consiste basicamente em bloquear tráfego de dados indesejado e liberar acessos bem-vindos.



Representação de um firewall.⁷

Formas de segurança e proteção

– Controles de acesso através de senhas para quem acessa, com autenticação, ou seja, é a comprovação de que uma pessoa que está acessando o sistema é quem ela diz ser⁸.

– Se for empresa e os dados a serem protegidos são extremamente importantes, pode-se colocar uma identificação biométrica como os olhos ou digital.

– Evitar colocar senhas com dados conhecidos como data de nascimento ou placa do seu carro.

– As senhas ideais devem conter letras minúsculas e maiúsculas, números e caracteres especiais como @ # \$ % & *.

– Instalação de antivírus com atualizações constantes.

– Todos os softwares do computador devem sempre estar atualizados, principalmente os softwares de segurança e sistema operacional. No Windows, a opção recomendada é instalar atualizações automaticamente.

– Dentre as opções disponíveis de configuração qual opção é a recomendada.

– Sempre estar com o firewall ativo.

– Anti-spam instalados.

– Manter um backup para caso de pane ou ataque.

– Evite sites duvidosos.

– Não abrir e-mails de desconhecidos e principalmente se tiver anexos (link).

– Evite ofertas tentadoras por e-mail ou em publicidades.

– Tenha cuidado quando solicitado dados pessoais. Caso seja necessário, fornecer somente em sites seguros.

– Cuidado com informações em redes sociais.

– Instalar um anti-spyware.

– Para se manter bem protegido, além dos procedimentos anteriores, deve-se ter um antivírus instalado e sempre atualizado.

Códigos maliciosos (Malware)

Códigos maliciosos (malware) são programas especificamente desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas em um computador⁹. Algumas das diversas formas como os códigos maliciosos podem infectar ou comprometer um computador são:

– Pela exploração de vulnerabilidades existentes nos programas instalados;

– Pela autoexecução de mídias removíveis infectadas, como pen-drives;

– Pelo acesso a páginas Web maliciosas, utilizando navegadores vulneráveis;

– Pela ação direta de atacantes que, após invadirem o computador, incluem arquivos contendo códigos maliciosos;

– Pela execução de arquivos previamente infectados, obtidos em anexos de mensagens eletrônicas, via mídias removíveis, em páginas Web ou diretamente de outros computadores (através do compartilhamento de recursos).

Uma vez instalados, os códigos maliciosos passam a ter acesso aos dados armazenados no computador e podem executar ações em nome dos usuários, de acordo com as permissões de cada usuário.

Os principais motivos que levam um atacante a desenvolver e a propagar códigos maliciosos são a obtenção de vantagens financeiras, a coleta de informações confidenciais, o desejo de autopromoção e o vandalismo. Além disso, os códigos maliciosos são muitas vezes usados como intermediários e possibilitam a prática de golpes, a realização de ataques e a disseminação de spam (mais detalhes nos Capítulos Golpes na Internet, Ataques na Internet e Spam, respectivamente).

⁷ Fonte: <https://helpdigitalti.com.br/o-que-e-firewall-conceito-tipos-e-arquiteturas/#:~:text=Firewall%20%C3%A9%20uma%20solu%C3%A7%C3%A3o%20de,de%20dados%20podem%20ser%20executadas>.

⁸ <https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-3/>

⁹ <https://cartilha.cert.br/malware/>

A seguir, serão apresentados os principais tipos de códigos maliciosos existentes.

Vírus

Vírus é um programa ou parte de um programa de computador, normalmente malicioso, que se propaga inserindo cópias de si mesmo e se tornando parte de outros programas e arquivos.

Para que possa se tornar ativo e dar continuidade ao processo de infecção, o vírus depende da execução do programa ou arquivo hospedeiro, ou seja, para que o seu computador seja infectado é preciso que um programa já infectado seja executado.

O principal meio de propagação de vírus costumava ser os disquetes. Com o tempo, porém, estas mídias caíram em desuso e começaram a surgir novas maneiras, como o envio de e-mail. Atualmente, as mídias removíveis tornaram-se novamente o principal meio de propagação, não mais por disquetes, mas, principalmente, pelo uso de pen-drives.

Há diferentes tipos de vírus. Alguns procuram permanecer ocultos, infectando arquivos do disco e executando uma série de atividades sem o conhecimento do usuário. Há outros que permanecem inativos durante certos períodos, entrando em atividade apenas em datas específicas. Alguns dos tipos de vírus mais comuns são:

- Vírus propagado por e-mail: recebido como um arquivo anexo a um e-mail cujo conteúdo tenta induzir o usuário a clicar sobre este arquivo, fazendo com que seja executado.

- Vírus de script: escrito em linguagem de script, como VBScript e JavaScript, e recebido ao acessar uma página Web ou por e-mail, como um arquivo anexo ou como parte do próprio e-mail escrito em formato HTML.

- Vírus de macro: tipo específico de vírus de script, escrito em linguagem de macro, que tenta infectar arquivos manipulados por aplicativos que utilizam esta linguagem como, por exemplo, os que compõem o Microsoft Office (Excel, Word e PowerPoint, entre outros).

- Vírus de telefone celular: vírus que se propaga de celular para celular por meio da tecnologia bluetooth ou de mensagens MMS (Multimedia Message Service). A infecção ocorre quando um usuário permite o recebimento de um arquivo infectado e o executa.

Worm

Worm é um programa capaz de se propagar automaticamente pelas redes, enviando cópias de si mesmo de computador para computador.

Diferente do vírus, o worm não se propaga por meio da inclusão de cópias de si mesmo em outros programas ou arquivos, mas sim pela execução direta de suas cópias ou pela exploração automática de vulnerabilidades existentes em programas instalados em computadores.

Worms são notadamente responsáveis por consumir muitos recursos, devido à grande quantidade de cópias de si mesmo que costumam propagar e, como consequência, podem afetar o desempenho de redes e a utilização de computadores.

Bot e botnet

Bot é um programa que dispõe de mecanismos de comunicação com o invasor que permitem que ele seja controlado remotamente. Possui processo de infecção e propagação similar ao do worm, ou seja, é capaz de se propagar automaticamente, explorando vulnerabilidades existentes em programas instalados em computadores.

A comunicação entre o invasor e o computador infectado pelo bot pode ocorrer via canais de IRC, servidores Web e redes do tipo P2P, entre outros meios. Ao se comunicar, o invasor pode enviar instruções para que ações maliciosas sejam executadas, como desferir ataques, furtar dados do computador infectado e enviar spam.

Um computador infectado por um bot costuma ser chamado de zumbi (zombie computer), pois pode ser controlado remotamente, sem o conhecimento do seu dono. Também pode ser chamado de spam zombie quando o bot instalado o transforma em um servidor de e-mails e o utiliza para o envio de spam.

Botnet é uma rede formada por centenas ou milhares de computadores zumbis e que permite potencializar as ações danosas executadas pelos bots.

Quanto mais zumbis participarem da botnet mais potente ela será. O atacante que a controlar, além de usá-la para seus próprios ataques, também pode alugá-la para outras pessoas ou grupos que desejem que uma ação maliciosa específica seja executada.

Algumas das ações maliciosas que costumam ser executadas por intermédio de botnets são: ataques de negação de serviço, propagação de códigos maliciosos (inclusive do próprio bot), coleta de informações de um grande número de computadores, envio de spam e camuflagem da identidade do atacante (com o uso de proxies instalados nos zumbis).

Spyware

Spyware é um programa projetado para monitorar as atividades de um sistema e enviar as informações coletadas para terceiros.

Pode ser usado tanto de forma legítima quanto maliciosa, dependendo de como é instalado, das ações realizadas, do tipo de informação monitorada e do uso que é feito por quem recebe as informações coletadas. Pode ser considerado de uso:

- **Legítimo:** quando instalado em um computador pessoal, pelo próprio dono ou com consentimento deste, com o objetivo de verificar se outras pessoas o estão utilizando de modo abusivo ou não autorizado.

- **Malicioso:** quando executa ações que podem comprometer a privacidade do usuário e a segurança do computador, como monitorar e capturar informações referentes à navegação do usuário ou inseridas em outros programas (por exemplo, conta de usuário e senha).

Alguns tipos específicos de programas spyware são:

- **Keylogger:** capaz de capturar e armazenar as teclas digitadas pelo usuário no teclado do computador.

- **Screenlogger:** similar ao keylogger, capaz de armazenar a posição do cursor e a tela apresentada no monitor, nos momentos em que o mouse é clicado, ou a região que circunda a posição onde o mouse é clicado.

- **Adware:** projetado especificamente para apresentar propagandas.

Backdoor

Backdoor é um programa que permite o retorno de um invasor a um computador comprometido, por meio da inclusão de serviços criados ou modificados para este fim.

Pode ser incluído pela ação de outros códigos maliciosos, que tenham previamente infectado o computador, ou por atacantes, que explorem vulnerabilidades existentes nos programas instalados no computador para invadi-lo.

Após incluído, o backdoor é usado para assegurar o acesso futuro ao computador comprometido, permitindo que ele seja acessado remotamente, sem que haja necessidade de recorrer novamente aos métodos utilizados na realização da invasão ou infecção e, na maioria dos casos, sem que seja notado.

Cavalo de troia (Trojan)

Cavalo de troia, trojan ou trojan-horse, é um programa que, além de executar as funções para as quais foi aparentemente projetado, também executa outras funções, normalmente maliciosas, e sem o conhecimento do usuário.

ATUALIDADES

1. Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas.01

TÓPICOS RELEVANTES E ATUAIS DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO SEGURANÇA, TRANSPORTES, POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, SAÚDE, CULTURA, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E ECOLOGIA, SUAS INTER-RELAÇÕES E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICAS

A importância do estudo de atualidades

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) em nosso site.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo com ilustrações e imagens, notícias de fontes verificadas e confiáveis, exercícios para retenção do conteúdo aprendido, tudo preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

Acesse: www.editorasolucao.com.br/materiais
Bons estudos!

ANOTAÇÕES

ATUALIDADES
