



UFMT

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO
GROSSO

Técnico em Assuntos Educacionais

EDITAL Nº 1/PROGEP/UFMT/2024

CÓD: SL-149JH-24
7908433257325

Língua Portuguesa

1. Leitura: compreensão e interpretação de variados gêneros discursivos	7
2. As condições de produção de um texto e as marcas composicionais de gêneros textuais diversos	10
3. Linguagem e adequação social: Variedades linguísticas e seus determinantes sociais, regionais, históricos e individuais.	17
4. Registros formal e informal da linguagem; Oralidade e escrita	18
5. Aspectos linguísticos na construção do texto: Fonética: prosódia	19
6. ortografia	19
7. Morfologia: formação, classificação e flexão das palavras. emprego de nomes, pronomes, conjunções, advérbios, preposições	20
8. Sintaxe: frase, oração, períodos compostos por coordenação e subordinação.	35
9. concordâncias verbal e nominal	38
10. regências verbal e nominal	39
11. colocação pronominal	41
12. modos, tempos e vovzes verbais	42
13. Semântica: polissemia, sinonímia, antonímia, paronímia, homonímia, hiperonímia, denotação e conotação	42
14. figuras de linguagem	43
15. Textualidade: coesão, coerência	45
16. argumentação	46
17. intertextualidade	47
18. Pontuação	48

Informática Básica

1. Hardware: Conceitos básicos, Periféricos, Meios de armazenamento de dados e Processadores	61
2. Software: Conceitos básicos	63
3. Microsoft Windows 10	64
4. Editores de textos: LibreOffice Writer 7.6.6 e Microsoft Word 2016	85
5. Planilhas eletrônicas: LibreOffice Calc 7.6.6 e Microsoft Excel 2016	98
6. Internet: Conceitos básicos e Busca na web.	110
7. Navegadores: Microsoft Edge 124.0.2478.67, Mozilla Firefox 125.0.3, Google Chrome 124.0.6367.63.	113
8. Conceito e uso de e-mail	115
9. segurança da informação	118
10. Códigos maliciosos (Malware) e ferramentas de proteção (Antimalware)	120

Conhecimentos Diversos

1. Comunicação interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal	129
2. Comportamento Humano nas Organizações: Motivação	132
3. Liderança	133
4. Cultura organizacional	137
5. Fundamentos do Comportamento em Grupo	139

ÍNDICE

6. Diversidade nas organizações	140
7. Trabalho em equipe e conflitos.....	140
8. Ética na Administração Pública (Decreto nº. 1.171/1994 com as devidas atualizações)	141
9. Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº. 8.112/1990 com as devidas atualizações).....	144
10. Constituição Federal de 1988 e alterações posteriores: Da Educação (Título VIII, Capítulo III, Seção I).....	167
11. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº. 9.394/1996 com as devidas atualizações): Da Educação Superior (Título V: Capítulo IV).....	170
12. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei n.º 13.460/2017)	173
13. Acesso à Informação Pública (Lei n.º 12.527/2011)	176
14. Documentos: Redação de documentos oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República; Documentos administrativos.....	183
15. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018,e suas alterações).....	192

Conhecimentos Específicos Técnico em Assuntos Educacionais

1. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e suas emendas: Capítulo III - Da Educação da Cultura e do Desporto. Seção I - Da Educação	211
2. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996)	211
3. Regulação da Educação Superior.	211
4. Políticas Públicas Educacionais no Brasil: Planejamento, planos e projetos educativos.	212
5. Plano Nacional de Educação (Lei nº 13. 005/2014)	213
6. Base Nacional Comum Curricular (BNCC)	229
7. Políticas de formação de professores para o ensino superior.	270
8. Avaliação institucional e de cursos: Avaliação e indicadores de qualidade na educação superior	271
9. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior	272
10. Autoavaliação	273
11. Gestão Universitária: Gestão democrática nas instituições de educação superior	274
12. Pesquisa educacional: Abordagens teóricas e metodológicas. Elaboração e avaliação de projetos e programas de pesquisa ..	275
13. Plano de Desenvolvimento Institucional da UFMT	276
14. A pesquisa na UFMT	276
15. A extensão na UFMT	277
16. O ensino na UFMT	279

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA: COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE VÁRIOS GÊNEROS DISCURSIVOS

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Comentário da questão:

Em “A” o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade. = afirmativa correta.

Em “B” o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis. = afirmativa incorreta.

Em “C” o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições. = afirmativa correta.

Em “D” além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentemente ou temporárias”. = afirmativa correta.

Em “E” este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes. = afirmativa correta.

Resposta: Logo, a Letra B é a resposta Certa para essa questão, visto que é a única que contém uma afirmativa incorreta sobre o texto.

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 suces-

so. 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 efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

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, descuidamo-nos 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 é 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.

AS CONDIÇÕES DE PRODUÇÃO DE UM TEXTO E AS MARCAS COMPOSICIONAIS DE GÊNEROS TEXTUAIS DIVERSOS

Na hora de escrever, é necessário pensar qual a situação de escrita proposta. Diversas são as situações de comunicação e seu texto pode se estruturar de diversas maneiras de acordo com a situação e com o objetivo de comunicação.

Existem situações comunicativas em que a linguagem é usada de uma forma mais padronizada. Por exemplo, quando você precisa ensinar alguém a fazer um bolo, a linguagem aparece quase sempre na forma de uma receita. Se a intenção for anunciar ou vender um determinado produto utilizamos anúncios publicitários. Se o

INFORMÁTICA BÁSICA

HARDWARE: CONCEITOS BÁSICOS, PERIFÉRICOS, MEIOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E PROCESSADORES

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

- **Gabinete**

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Gabinete

- **Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)**

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de "fila" para fazer os cálculos

mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU

- **Cooler**

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engasgos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.



Cooler

- **Placa-mãe**

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe

- **Fonte**

A fonte de alimentação é o componente que fornece energia elétrica para o computador. Ela converte a corrente alternada (AC) da tomada em corrente contínua (DC) que pode ser usada pelos componentes internos do computador.



Fonte

- **Placas de vídeo**

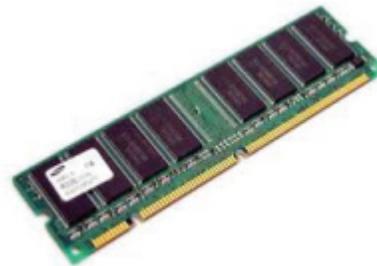
São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



Placa de vídeo

- **Memória RAM**

Random Access Memory ou Memória de Acesso Randômico é uma memória volátil e rápida que armazena temporariamente os dados dos programas que estão em execução no computador. Ela perde o conteúdo quando o computador é desligado.



Memória RAM

- **Memória ROM**

Read Only Memory ou Memória Somente de Leitura é uma memória não volátil que armazena permanentemente as instruções básicas para o funcionamento do computador, como o BIOS (Basic Input/Output System ou Sistema Básico de Entrada/Saída). Ela não perde o conteúdo quando o computador é desligado.

- **Memória cache**

Esta é uma memória muito rápida e pequena que armazena temporariamente os dados mais usados pelo processador, para acelerar o seu desempenho. Ela pode ser interna (dentro do processador) ou externa (entre o processador e a memória RAM).

- **Barramentos**

Os barramentos são componentes críticos em computadores que facilitam a comunicação entre diferentes partes do sistema, como a CPU, a memória e os dispositivos periféricos. Eles são canais de comunicação que suportam a transferência de dados. Existem vários tipos de barramentos, incluindo:

INFORMÁTICA BÁSICA

– **Barramento de Dados:** Transmite dados entre a CPU, a memória e outros componentes.

– **Barramento de Endereço:** Determina o local de memória a partir do qual os dados devem ser lidos ou para o qual devem ser escritos.

– **Barramento de Controle:** Carrega sinais de controle que dirigem as operações de outros componentes.

- **Periféricos de entrada, saída e armazenamento**

São dispositivos externos que se conectam ao computador para adicionar funcionalidades ou capacidades.

São classificados em:

– **Periféricos de entrada:** Dispositivos que permitem ao usuário inserir dados no computador, como teclados, mouses, scanners e microfones.



Periféricos de entrada

– **Periféricos de saída:** Dispositivos que permitem ao computador transmitir dados para o usuário, como monitores, impressoras e alto-falantes.



Periféricos de saída

– **Periféricos de entrada e saída:** Dispositivos que podem receber dados do computador e enviar dados para ele, como drives de disco, monitores touchscreen e modems.



Periféricos de entrada e saída

– **Periféricos de armazenamento:** dispositivos usados para armazenar dados de forma permanente ou temporária, como discos rígidos, SSDs, CDs, DVDs e pen drives.



Periféricos de armazenamento

SOFTWARE: CONCEITOS BÁSICOS

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação¹. Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

Um software, ou programa, consiste em informações que podem ser lidas pelo computador, assim como seu conteúdo audiovisual, dados e componentes em geral. Para proteger os direitos do criador do programa, foi criada a licença de uso. Todos estes componentes do programa fazem parte da licença.

A licença é o que garante o direito autoral do criador ou distribuidor do programa. A licença é um grupo de regras estipuladas pelo criador/distribuidor do programa, definindo tudo que é ou não é permitido no uso do software em questão.

Os softwares podem ser classificados em:

– **Software de Sistema:** o software de sistema é constituído pelos sistemas operacionais (S.O). Estes S.O que auxiliam o usuário, para passar os comandos para o computador. Ele interpreta nossas ações e transforma os dados em códigos binários, que podem ser processados

¹ <http://www.itvale.com.br>

- **Software Aplicativo:** este tipo de software é, basicamente, os programas utilizados para aplicações dentro do S.O., que não estejam ligados com o funcionamento do mesmo. Exemplos: Word, Excel, Paint, Bloco de notas, Calculadora.
- **Software de Programação:** são softwares usados para criar outros programas, a partir de uma linguagem de programação, como Java, PHP, Pascal, C+, C++, entre outras.
- **Software de Tutorial:** são programas que auxiliam o usuário de outro programa, ou ensina a fazer algo sobre determinado assunto.
- **Software de Jogos:** são softwares usados para o lazer, com vários tipos de recursos.
- **Software Aberto:** é qualquer dos softwares acima, que tenha o código fonte disponível para qualquer pessoa.

Todos estes tipos de software evoluem muito todos os dias. Sempre estão sendo lançados novos sistemas operacionais, novos games, e novos aplicativos para facilitar ou entreter a vida das pessoas que utilizam o computador.

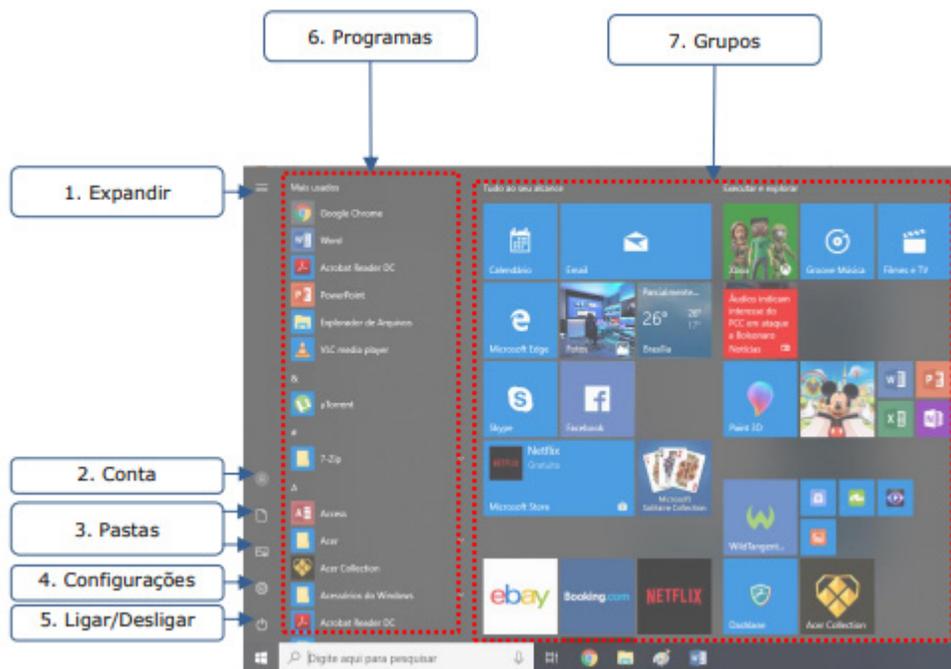
MICROSOFT WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



Menu Iniciar

CONHECIMENTOS DIVERSOS

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: BARREIRAS, USO CONSTRUTIVO, COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL

— Comunicação – Elementos da comunicação, emissor e receptor

Para que uma comunicação aconteça, são necessários seis elementos: O emissor, o receptor, a mensagem, o canal, o contexto e o código.

Em todo ato comunicativo, há um emissor, é ele o responsável por elaborar o texto. O emissor é quem comunica, solicita, expressa seu sentimento, desejo, opinião, enfim, é quem produz a mensagem (escrita, falada ou não verbal).

Se há alguém que elabora, é necessário também alguém para receber tal mensagem. Todo texto é destinado a um público específico, chamado de receptor.

O que está sendo transmitido e recebido? Uma mensagem, que consiste no próprio texto (verbal ou não) que se transmite.

Essa mensagem é transmitida por um canal, isto é, o canal é responsável por veicular a mensagem. São exemplos de canal os suportes que difundem inúmeros gêneros textuais, como: rádio, TV, Internet, jornal, dentre outros.

A mensagem está relacionada a um contexto, também chamado de referente. O contexto ou referente pode ser entendido como o assunto a que a mensagem se refere, ou seja, tudo aquilo que está relacionado a ela.

Por fim, essa mensagem precisa ser expressa por um código, constituído por elementos e regras comuns tanto ao emissor quanto ao receptor. O código usado para redigir esta mensagem é a língua portuguesa. Assim, quando falamos ou escrevemos, usamos o código verbal e, quando usamos a arte, a imaginação e a criatividade, é comum o uso do código não verbal (pintura, gestos etc.).



— Emissor: Chamado também de locutor ou falante, o emissor é aquele que emite a mensagem para um ou mais receptores, por exemplo, uma pessoa, um grupo de indivíduos, uma empresa, dentre outros.

– Receptor: Denominado de interlocutor ou ouvinte, o receptor é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.

– Mensagem: É o objeto utilizado na comunicação, de forma que representa o conteúdo, o conjunto de informações transmitidas pelo locutor.

– Código: Representa o conjunto de signos que serão utilizados na mensagem.

– Canal de comunicação: Corresponde ao local (meio) onde a mensagem será transmitida, por exemplo, jornal, livro, revista, televisão, telefone, dentre outros.

– Contexto: Também chamado de referente, trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e receptor.

– Ruído da comunicação: Ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor, desconhecido pelo interlocutor, barulho do local, voz baixa, dentre outros fatores.

A comunicação somente será efetivada se o receptor decodificar a mensagem transmitida pelo emissor.

Em outras palavras, a comunicação ocorre a partir do momento que o interlocutor atinge o entendimento da mensagem transmitida.

Nesse caso, podemos pensar em duas pessoas de países diferentes e que não conhecem a língua utilizada por elas (russo e mandarim).

Sendo assim, o código utilizado por elas é desconhecido e, portanto, a mensagem não será inteligível para ambas, impossibilitando o processo comunicacional.

Importância da Comunicação

O ato de comunicar-se é essencial tanto para os seres humanos e os animais, uma vez que através da comunicação partilhamos informações e adquirimos conhecimentos.

Note que somos seres sociais e culturais. Ou seja, vivemos em sociedade e criamos culturas as quais são construídas através do conjunto de conhecimentos que adquirimos por meio da linguagem, explorada nos atos de comunicação.

Quando pensamos nos seres humanos e nos animais, fica claro que algo essencial nos distingue deles: a linguagem verbal.

A criação da linguagem verbal entre os seres humanos foi essencial para o desenvolvimento das sociedades, bem como para a criação de culturas.

Os animais, por sua vez, agem por extinto e não pelas mensagens verbais que são transmitidas durante a vida. Isso porque eles não desenvolveram uma língua (código) e por isso, não criaram uma cultura.

Linguagem Verbal e Não Verbal

Importante lembrar que existem duas modalidades básicas de linguagem, ou seja, a linguagem verbal e a linguagem não verbal.

A primeira é desenvolvida pela linguagem escrita ou oral, enquanto a outra pode ocorrer por meio de gestos, desenhos, fotografias, dentre outros.

Meios de Comunicação

Os meios de comunicação representam um conjunto de veículos destinados à comunicação, e, portanto, se aproximam do chamado “Canal de Comunicação”.

Eles são classificados em dois tipos: individual ou de massa (comunicação social). Ambos são muito importantes para difusão de conhecimento entre os seres humanos na atualidade, por exemplo: a televisão, o rádio, a internet, o cinema, o telefone, dentre outros.

Tipos de Comunicação

De acordo com a mensagem transmitida a comunicação é classificada de duas maneiras:

– Comunicação Verbal: Uso da palavra, por exemplo na linguagem oral ou escrita.

– Comunicação não Verbal: Não utiliza a palavra, por exemplo, a comunicação corporal, gestual, de sinais, dentre outras.

Funções da Linguagem

Os elementos presentes na comunicação estão intimamente relacionados com as funções da linguagem. Elas determinam o objetivo e/ou finalidade dos atos comunicativos, sendo classificadas em:

– Função Referencial: Fundamentada no “contexto da comunicação”, a função referencial objetiva informar, referenciar sobre algo.

– Função Emotiva: Relacionada com o “emissor da mensagem”, a linguagem emotiva, apresentada em primeira pessoa, objetiva transmitir emoções, sentimentos.

– Função Poética: Associada à “mensagem da comunicação”, a linguagem poética objetiva preocupa-se com a escolha das palavras para transmitir emoções, por exemplo, na linguagem literária.

– Função Fática: Relacionada com o “contato da comunicação”, uma vez que a função fática objetiva estabelecer ou interromper a comunicação.

– Função Conativa: Relacionada com o “receptor da comunicação”, a linguagem conativa, apresentada em segunda ou terceira pessoa objetiva sobretudo, persuadir o locutor.

– Função Metalinguística: Relacionada ao “código da comunicação”, uma vez que a função metalinguística objetiva explicar o código (linguagem), através dele mesmo.

Comunicação telefônica, telefonia móvel celular

Falar ao telefone pode parecer algo simples e muito descomplicado, mas nem sempre é assim.

Para quem trabalha com atendimento telefônico, a educação, cordialidade e gentileza são normas básicas para conseguir atingir seus objetivos.

Independente de lidar com reclamações, ouvir problemas, ou ter que contornar o estresse de clientes, o atendimento telefônico tem alguns princípios que permitem o bom convívio.

Inicialmente, tenha em mente que cada ligação tem um motivo e que o ciclo da conversação (o processo de falar, ouvir e responder) deve, sempre, estar orientado para o atendimento do cliente.

Erros simples, nesse processo, por mínimos que sejam, vão afetar o resultado de todo o processo.

Isto se aplica tanto no receptivo (na maneira como atende/recebe demandas de clientes e prospects) como nos ativos (quando sua empresa liga para clientes). Se quiser ideias de como fazer ativos que tenham um bom começo, junto ao cliente.

Tanto no receptivo como no ativo, do outro lado da linha, o seu interlocutor vai criar uma imagem de você por meio de 3 características: voz, atitude profissional e maneira de se comunicar.

Por isso, esteja sempre atento à forma de utilização desses recursos. Usando-os adequadamente, sua comunicação se dará sempre de forma positiva.

Para te ajudar nesses quesitos básicos, aqui estão algumas dicas que irão aprimorar o atendimento telefônico de sua empresa, e criar uma primeira impressão consistente de sua equipe de atendimento. Ao final da leitura disponibilizamos, ainda, um conteúdo exclusivo para auxiliar no atendimento e abordagem ao cliente. Não deixe de baixar.

1 – Profissionalismo

Use boa linguagem. Você não precisa usar a norma culta da Língua Portuguesa, mas é saudável usar as palavras corretamente, fugindo de gírias, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade.

Por isso, além de gírias, evite intimidades desnecessárias, nomes irônicos, ou pronomes de tratamento menos adequados (como “querido”, “meu bem” e etc.).

Esse é o primeiro passo para uma imagem positiva.

2 – Fuja dos ruídos

Os ruídos são prejudiciais aos clientes, e torna a ligação totalmente antiprofissional.

Tudo aquilo que atrapalha a sua comunicação com o seu interlocutor (chiados, sons, conversas, barulhos) vai dificultar a sua comunicação. Preze sempre pela ligação de qualidade.

3 – Fale no ritmo certo

Não seja ansioso demais. Isso vai fazer com que você cometa erros desnecessários. O adequado é encontrar um meio termo entre falar rápido e devagar demais.

Dessa maneira, seu interlocutor vai entender perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

4 – Tenha equilíbrio

Se você está lidando com um cliente difícil, menos educado ou arreadio, use a inteligência para contornar o problema.

Para isso, ouça o seu cliente atentamente, jamais seja hostil e tente manter a cordialidade. Quando você faz isso, você mantém a sua imagem intacta, e não prejudica a sua reputação.

5 – Nunca diga “alô”

Apesar de ser trivial da nossa parte, em ambientes empresariais e corporativos, não é adequado atender o telefone com “alô”.

O correto é sempre atender com o nome da empresa, o nome da pessoa, juntamente das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, boa noite). Isto evita perda de tempo de quem liga, em confirmar que está falando com a empresa certa, e em perguntar seu nome.

Além disso, quando for encerrar a conversa, lembre-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi tratado na ligação.

6 – Tenha postura afetuosa e prestativa

Ao atender o telefone, você deve demonstrar para o interlocutor uma postura de quem quer ajuda-lo, que se importa com seus problemas.

Atitudes negativas, com tom de voz desinteressado, melancólico e enfadonho contribuem para a desmotivação de seu interlocutor.

Zeie sempre pelo bom atendimento

Sem espírito de cordialidade e cortesia não há relação profissional que dê certo. Então é sempre bom ser cortês.

Para você, porque soma qualidade ao seu perfil. Para o cliente, porque sabe que encontra, na outra ponta da linha, consideração profissional.

Para finalizar, aqui estão mais algumas dicas rápidas:

- Atenda até o 3º toque, quando o telefone tocar.
- Saiba escutar, anote o nome da pessoa com quem está falando e os pontos chave da conversa.
- Chame o cliente pelo nome.
- Use palavras mágicas, como: por favor, desculpe e obrigado.
- Não deixe o cliente esperando na linha. Evite ao máximo pausas longas durante a conversação.
- Tenha informações suficientes para responder seu cliente.
- Não desligue o telefone antes do cliente.
- Lembre-se que, para o cliente, você é a empresa.

Ligações: Urbanas, Interurbanas – classes de chamadas e tarifas

• Código da operadora ou prestadora:

“Código da Operadora”, como é mais conhecido o Código de Seleção de Prestadora (CSP), são dois dígitos que indicam por qual operadora serão realizadas as chamadas não-locais: interurbanas, interestaduais ou internacionais. As chamadas locais não precisam indicar o código da operadora, somente as chamadas interurbanas, interestaduais e internacionais.

Dezenas de operadoras oferecem este serviço, e as determinações de tarifas são determinadas de cada uma. O ideal é utilizar a operadora indicada pelo seu plano na contratação, pois é a que oferece as tarifas mais baratas.

• DDD – Discagem Direta à Distância

O DDD é um sistema que permite a discagem interurbana através da inserção de prefixos regionais. É válido dentro do Brasil. O Brasil possui atualmente 66 códigos DDD. No Rio Grande do Sul, são quatro: 51, 53, 54 e 55, e cada um deles engloba um número determinado de municípios. É assim em todo o Brasil. Podem ser aplicadas taxas diferenciadas, na telefonia fixa e móvel, para ligações entre diferentes DDD’s. É importante observar isso na hora da sua contratação, avaliando a sua necessidade de ligações longa-distância nacionais.

• DDI – Discagem Direta Internacional

DDI significa Discagem Direta Internacional. É um sistema de ligação telefônica automática entre chamadas internacionais. Cada país possui um código que deve ser acrescentado à discagem para que a ligação seja completada. O código do Brasil é 55.

Se você for passar o seu telefone para alguém de fora do país, deverá incluir o DDI (55) e o DDD (da sua região).

Fique atento aos planos de sua operadora e da prestadora para ligações de longa distância (DDD o DDI), visando aproveitar os melhores preços.

Exemplo:

A ordem é: 00 + código da operadora + código do país + código da cidade + nº do telefone.

Uma ligação para Dallas (Código de área: 214), Texas – Estados Unidos (Código do país: 1).

Então ficaria assim: 00+21+1+214+5408730.

Caso se tenha um parente, amigo ou alguém que se mantenha um contato constante, as operadoras vão disponibilizando pacotes promocionais que diminuem os custos.

• Fazendo ligações interurbanas

Aprendendo a fazer as ligações internacionais, as ligações nacionais são bem mais fáceis. A Discagem Direta à Distância – DDD, é a ligação entre os Estados do Brasil, de qualquer cidade de um estado para qualquer outra cidade em outro estado.

Exemplo:

A ordem é: 0 + código da operadora + código de área + nº do telefone.

Numa ligação de qualquer cidade de Pernambuco para Fortaleza no Ceará (código de área 85).

Então ficaria assim: 0 + 21 + 85 + 32241520.

• Fazendo ligações locais

Os Estados possuem mais de um código de área e devido a isso é necessário que a ligação seja feita como interurbana, pois houve uma mudança do código de área. Já as ligações locais são as mais comuns e ele ocorre quando você liga para um telefone que está na sua cidade.

Exemplo de ligação local:

Número do telefone – somente isso: 9999-2888.

Quando é dentro do mesmo Estado mas mudam os códigos de área entre as cidades se faz assim: 0 + código da operadora + código de área + número do telefone.

0 + 21 + 14 + 33715505

São Paulo é um grande exemplo, pois pelo tamanho e população do estado, possui vários DDD’s, entre eles: 11, 13, 14, 15, entre outros.

• Fazendo ligações a cobrar

Para fazer ligações a cobrar, apenas se coloca o número 9 (nove) na frente de todos os dígitos, no caso de ligações a longa distância. E nas locais coloca-se 9090 na frente dos números do telefone.

Exemplo:

Ligações à cobrar de longa distância: 9 + 0 + código da operadora + código de área + nº do telefone.

Ligações locais: 9090 + número do telefone.¹

¹ Fonte: www.coladaweb.com/www.todamateria.com.br/www.pres-tus.com.br/www.blog.triway.net.br/www.luis.blog.br

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: MOTIVAÇÃO

— Motivação

A implantação da psicologia nas organizações nas últimas décadas concedeu aos gestores, as respostas de certas lacunas sobre o trabalho humano, pois o homem é movido por uma força interior, mas, para que seja satisfatória, e traga bem estar, é estimulada por fatores externos. No ponto econômico das organizações, quando o colaborador trabalha com satisfação é sinal de mais resultado e mais rentabilidade para a empresa.

Motivação é um processo responsável por impulso no comportamento do ser humano para uma determinada ação, que o estimula para realizar suas tarefas de forma que o objetivo esperado seja alcançado de forma satisfatória.

De acordo com Robbins (2005) a motivação possui três propriedades que a regem, uma é a direção, o foco da pessoa em sua meta e como realizar, outra é a intensidade, se o objetivo proposto é feito como algo que vai lhe trazer satisfação ou será realizado por obrigação, e a permanência. “A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo.” (MAXIMILIANO, 2007, p.250).

“Motivação é ter um motivo para fazer determinada tarefa, agir com algum propósito ou razão. Ser feliz ou estar feliz no período de execução da tarefa, auxiliado por fatores externos, mas principalmente pelos internos. O sentir-se bem num ambiente holístico, ambientar pessoas e manter-se em paz e harmonia, com a soma dos diversos papéis que encaramos neste teatro da vida chamado “sociedade”, resulta em uma parcialidade única e que requer cuidados e atenção.” (KLAVA, 2010).

O que os gestores estão buscando são como manter sempre seus colaboradores satisfeitos, para que assim possam exercer suas funções com o rendimento esperado pela organização, de modo que também, lhe seja prazeroso e satisfatório. Por exemplo, além da remuneração, que já foi provado não ser o principal fator motivacional do ser humano, existe os fatores de relações interpessoais, como ambiente de trabalho, o relacionamento com os demais colaboradores, são estímulos para que os funcionários se motivem ao trabalho.

A partir da análise do filme *Invictus* (2010) a liderança exercida com democracia revela o respeito das pessoas, sem forçá-las para que isso aconteça. E dessa forma as pessoas se sentem motivadas a realizarem seus trabalhos sem uma pressão superior, dando-lhes bem estar em seu ambiente.

Com a compreensão desses pontos, sabemos de que forma uma pessoa pode sentir-se motivada dentro da organização. Mas, por trás de tudo isso, tem a questão do poder, pois pela busca do bem estar no trabalho, há também a ambição econômica e por status dentro das organizações, cabe aos gestores a complicada tarefa de fazer dos seus colaboradores, aliados, de forma benéfica para todos da organização.

Teorias que abordam a motivação

De acordo com Zanelli (2004) ao longo do tempo foram surgindo conceitos e posteriormente teorias abordando a motivação humana, diversos teóricos contribuíram para tal propósito, anali-

sando o comportamento do indivíduo e buscando entender o que o faz motivado, e como o processo da motivação ocorre na vida do ser humano, dentre esses teóricos se destacaram alguns, que analisaram de forma a colocar essas teorias dentro do contexto organizacional: Maslow, Herzberg, McGregor são alguns desses teóricos.

Pode-se observar que Maslow em sua teoria destaca que o comportamento do indivíduo está sujeito a uma hierarquia de fatores, baseada nas necessidades humanas, o teórico afirma que o indivíduo só será motivado a partir do momento que suas necessidades básicas forem supridas, colocando estas como sendo as necessidades fisiológicas e de segurança, estando na base da pirâmide hierárquica de Maslow, o indivíduo conseguiria atingir uma nova necessidade a partir do momento que a anterior tiver sido satisfeita, as necessidades superiores apresentam-se como motivadoras da conduta humana, ou seja, as necessidades sociais, estima e auto-realização. Sobre esta mesma teoria Maximiano (2007, p.262), vai dizer:

Maslow desenvolveu a idéia de que as necessidades humanas dispõem-se numa hierarquia mais complexa que a simples divisão em dois grandes grupos. Segundo Maslow, as necessidades humanas dividem-se em cinco grupos, necessidades fisiológicas ou básicas, segurança, sociais, estima, auto-realização.

Segundo Robbins (2005), Herzberg, com a teoria dos dois fatores, traz que os estímulos de insatisfação se eliminados podem apaziguar os colaboradores, mas não necessariamente trazem a satisfação. Desse modo o contrário de satisfação é a não-satisfação; e da insatisfação é a não-satisfação. Pelo fato das pessoas não estarem insatisfeitas, não quer dizer que estão satisfeitas. Os incentivos motivacionais que acercam as condições de trabalho, Herzberg caracterizou como fatores higiênicos.

Ainda dentro da teoria de Herzberg, Chiavenato (2005), aborda dizendo que para Herzberg a motivação das pessoas para o trabalho vai depender de dois fatores, sendo os higiênicos que correspondem ao contexto do trabalho e os motivacionais que correspondem ao cargo, tarefas e atividades relacionadas com o cargo.

“As condições ambientais, no entanto, não são suficientes para induzir o estado de motivação para o trabalho. Para que haja motivação, de acordo com Herzberg, é preciso que a pessoa esteja sintonizada com seu trabalho, que enxergue nele a possibilidade de exercer suas habilidades ou desenvolver suas aptidões.” (MAXIMIANO, 2007 p.268-269).

Seguindo ainda a linha das teorias que aborda à motivação Zanelli (2004), apresenta a teoria X e Y, onde McGregor abordou que o homem tem aversão ao trabalho, precisa ser controlado e punido, só se interessa pela parte financeira que o trabalho irá lhe proporcionar, sendo está à teoria X, dentro da teoria Y, McGregor diz que o desempenho do homem no trabalho é um fator mais de natureza gerencial do que motivacional. O autor ainda acrescenta:

“A conclusão de McGregor foi a de que a prática gerencial apoiada na teoria X ignorava os estudos da motivação desenvolvidos por Maslow, que ressaltavam o quanto a motivação seria decorrente da emergência de necessidades humanas dispostas hierarquicamente.” (ZANELLI, 2004 p.151-152).

Entende-se pois, que várias teorias foram criadas para abordar a motivação, cada uma com um enfoque, mais aliadas a analisar de forma criteriosa a respeito do comportamento do indivíduo; de que formas são motivados, quais os mecanismos que poderão ser usados para que o processo motivacional aconteça de forma a trazer êxodo

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico em Assuntos Educacionais

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988 E SUAS EMENDAS: CAPÍTULO III - DA EDUCAÇÃO DA CULTURA E DO DESPORTO. SEÇÃO I - DA EDUCAÇÃO

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Diversos

LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL (LEI Nº 9.394/1996)

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Diversos

REGULAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR



A regulação do ensino superior é um tema de grande importância e complexidade, pois abrange uma série de aspectos essenciais que vão muito além do simples controle. Além de garantir a qualidade dos cursos oferecidos, a regulamentação também visa promover a igualdade de acesso, a transparência na gestão institucional e a eficácia na aplicação dos recursos educacionais. No contexto brasileiro, como em muitos outros países, os órgãos reguladores, como o Ministério da Educação (MEC) e o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), desempenham um papel fundamental na definição e implementação de padrões que garantem que as instituições de ensino superior estejam de acordo com os padrões estabelecidos. Estas normas não só garantem a qualidade dos programas acadêmicos oferecidos, mas também protegem os interesses dos estudantes, promovendo um ambiente educativo que promove a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal e profissional.

— Importância da regulamentação: Órgãos Reguladores

No Brasil, a regulação da educação superior é uma responsabilidade centralizada principalmente no Ministério da Educação (MEC), que atua em conjunto com outros órgãos especializados como o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Esses órgãos desempenham um papel indispensável ao estabelecer diretrizes, normas e procedimentos que não apenas orientam o funcionamento das instituições de ensino superior, mas também asseguram a qualidade e a legitimidade dos programas acadêmicos oferecidos. Além de regulamentar o credenciamento e a avaliação das instituições, o MEC e o INEP estão envolvidos na fiscalização contínua da infraestrutura física, dos recursos humanos e das práticas pedagógicas das universidades e faculdades. Essas medidas visam não apenas garantir a conformidade com padrões educacionais estabelecidos, mas também promover a melhoria contínua da educação superior no país, contribuindo para o desenvolvimento acadêmico, científico e tecnológico de forma alinhada com as demandas da sociedade e do mercado de trabalho.

— Desafios e Controvérsias

Apesar da importância da regulação, o tema não está livre de controvérsias. Um dos principais desafios é encontrar um equilíbrio entre a necessidade de padrões rigorosos de qualidade e a autonomia universitária, que é um princípio fundamental no ensino superior. Outra questão debatida é a eficácia dos mecanismos de regulação em garantir a melhoria contínua da qualidade educacional, especialmente em um contexto de diversidade de instituições e realidades regionais.

Sendo assim, a regulação da educação superior é um instrumento vital para garantir que as instituições de ensino atendam aos padrões de qualidade necessários, promovendo a excelência acadêmica e a equidade no acesso à educação. Embora apresente desafios, como encontrar o equilíbrio entre normas rigorosas e a autonomia universitária, sua importância não pode ser subestimada. É por meio de um sistema regulatório eficaz que se pode assegurar que os recursos públicos e privados sejam aplicados de forma responsável e que os estudantes recebam uma formação que esteja à altura das demandas sociais, econômicas e culturais do século XXI.

Portanto, cabe aos órgãos reguladores e à sociedade civil continuarem dialogando e trabalhando em conjunto para aprimorar os mecanismos de regulação, garantindo que a educação superior no Brasil e em outros países seja um pilar de desenvolvimento sustentável e inclusivo. Somente assim será possível cultivar um ambiente educacional que não apenas forme profissionais competentes, mas também cidadãos críticos, conscientes de seus direitos e responsabilidades perante a sociedade globalizada em que vivemos.

POLÍTICAS PÚBLICAS EDUCACIONAIS NO BRASIL: PLANEJAMENTO, PLANOS E PROJETOS EDUCATIVOS



Os políticos da educação pública desempenham um papel essencial na estruturação e no desenvolvimento do sistema educacional brasileiro, buscando não apenas garantir o acesso universal à educação, mas também promover a qualidade do ensino e a equidade educacional. Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, que tornou a educação um direito e um dever fundamental do Estado, muitos avanços e desafios marcaram a trajetória das políticas educacionais do país. Este artigo explora a complexidade do planejamento educacional, a implementação de planos educacionais em diferentes esferas de governo e a importância dos projetos educacionais como complemento às políticas públicas no contexto brasileiro.

— Planejamento Educacional: Princípios e Objetivos

O planejamento educacional constitui a base estratégica para o desenvolvimento sustentável do sistema educacional brasileiro. Isto inclui o desenvolvimento de diretrizes, objetivos e estratégias de longo prazo que orientem tanto a expansão quantitativa como a melhoria qualitativa da educação. No Brasil, o planejamento educacional é elaborado a partir do diagnóstico das necessidades educacionais da população, levando em consideração aspectos como acesso, permanência, aprendizagem e sucesso acadêmico. Além de ter em conta

as necessidades sociais e económicas, o planeamento visa garantir a inclusão social, a igualdade de oportunidades e o respeito pela diversidade cultural, étnica e racial.

A implementação eficaz do planeamento educacional depende da coordenação entre as diferentes esferas de governo e da participação da sociedade civil organizada. Instituições como o Ministério da Educação (MEC) desempenham papel central na coordenação e implementação de políticas educacionais, enquanto estados e municípios adaptam as diretrizes nacionais às realidades locais. As estratégias de planeamento educativo incluem o estabelecimento de políticas curriculares, a formação contínua de professores, a gestão escolar democrática e o investimento em infraestruturas educativas. Estabelecendo um horizonte de médio e longo prazo, o planeamento da educação visa superar as disparidades regionais e socioeconómicas, promovendo um sistema educativo mais justo e eficaz.

— **Planos educacionais: Nacionais, estaduais e municipais**

Os planos educacionais apresentam ferramentas concretas para a implementação de políticas públicas educacionais. No âmbito nacional, destaca-se o Plano Nacional de Educação (PNE), que define os objetivos e estratégias para o desenvolvimento da educação brasileira por períodos decenais. O PNE estabelece diretrizes para a expansão da educação infantil, a universalização do ensino fundamental e médio, a melhoria da qualidade do ensino, a avaliação dos profissionais da educação, entre outras metas fundamentais para o avanço do sistema educacional.

Além do PNE, estados e municípios são responsáveis por elaborar seus próprios planos educacionais, alinhados às diretrizes nacionais e adaptados às particularidades locais. Os Planos Estaduais e Municipais de Educação (PEE e PME) estabelecem metas específicas para cada jurisdição, considerando as necessidades regionais e os recursos disponíveis. Esses planos são fundamentais para a descentralização da gestão educacional, possibilitando uma maior autonomia administrativa e pedagógica às escolas e às secretarias de educação locais. A participação da comunidade escolar, dos conselhos de educação e de outros segmentos da sociedade civil na elaboração e no monitoramento dos planos educacionais é indispensável para garantir a efetividade das políticas públicas e o alcance das metas estabelecidas.

— **Projetos Educativos: Inovação e Complementaridade**

Os projetos educativos constituem uma importante vertente das políticas públicas educacionais, promovendo a inovação pedagógica e a diversificação das práticas educativas. Esses projetos são desenvolvidos por escolas, universidades, organizações não governamentais e outros parceiros da comunidade educacional com o objetivo de atender demandas específicas e explorar novas abordagens de ensino e aprendizagem. Eles podem abranger desde iniciativas de reforço escolar e educação integral até programas de educação ambiental, cultural e esportiva.

No contexto brasileiro, os projetos educativos são fundamentais para complementar as políticas estabelecidas nos planos educacionais, oferecendo respostas ágeis e adaptáveis às necessidades emergentes das comunidades escolares. Eles contribuem para a promoção da educação inclusiva, o estímulo à criatividade e à autonomia dos estudantes, além de fortalecerem a integração entre escola, família e comunidade. A avaliação contínua dos resultados

dos projetos educativos é essencial para identificar boas práticas, disseminar experiências bem-sucedidas e orientar novas iniciativas no campo da educação.

Sendo assim, as políticas públicas educacionais no Brasil refletem um esforço contínuo para construir um sistema educacional mais inclusivo, equitativo e de qualidade. O planejamento cuidadoso, a implementação de planos educacionais abrangentes e a promoção de projetos educativos inovadores são fundamentais para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades presentes no cenário educacional brasileiro. A melhoria contínua dessas políticas requer não apenas recursos financeiros adequados, mas também um compromisso firme com a valorização dos profissionais da educação, a participação democrática e o diálogo permanente com a sociedade civil. Ao fortalecer as políticas públicas educacionais, o Brasil investe não apenas no desenvolvimento de indivíduos mais capacitados, mas também na construção de uma sociedade mais justa e desenvolvida.

PLANO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (LEI Nº 13. 005/2014)

O Plano Nacional de Educação (PNE) consiste em um conjunto de medidas a serem adotadas de forma gradual ao longo dos seus 10 anos de vigência (de 2014 a 2024). Tais ações foram pensadas de forma colaborativa entre todas as entidades da federação (União, Estados, Municípios e Distrito Federal), com o propósito de equalizar e desenvolver o ensino, especialmente em nível fundamental, mas, conseqüentemente, expandindo-se para os ensinos profissionalizante e superior.

As metas previstas no PNE se distribuem em quatro grandes blocos:

- O primeiro diz respeito a expansão do ensino básico, garantindo uma expansão do ensino obrigatório e de qualidade;
- O segundo grupo de metas diz respeito à valorização da diversidade presente no país, além da diminuição da disparidade da educação, visando sempre aumentar a equidade educacional;
- O terceiro grupo de metas se refere a uma melhor preparação e valorização dos profissionais da educação;
- O quarto e último grupo se refere às medidas de expansão do ensino superior.

Objetivos e diretrizes

A adoção e implementação do PNE em escala nacional pauta-se na possibilidade de erradicação do analfabetismo, universalização e superação das desigualdades educacionais, com foco em erradicar toda e qualquer forma de discriminação. Também se prevê melhorar a qualidade da formação, inclusive a profissional, a promoção da cultura, a tecnologia e a ciência nacional, mas levando em conta o respeito aos direitos humanos, à sustentabilidade e diversidade socioambiental.

A garantia dessas ações se dará pelo estabelecimento de meta de aplicação do PIB, destinando-se os recursos necessários. Assim, também seria garantida uma melhor e maior qualificação e valorização dos profissionais da educação, medida essencial para que todas as outras possam ser concretizadas.

Execução e fiscalização

A elaboração e execução das metas do plano deverão ter como base os dados do PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios), do senso demográfico e educacional mais recentes, para que elas reflitam as realidades locais valorizando a particularidades e diferenças inerentes ao território brasileiro.

Além de observar as diferenças e peculiaridades regionais no estabelecimento das metas, também será da alçada de uma série de organizações – Ministério da Educação (MEC), Comissão de Educação das casas do Congresso, Conselho Nacional de Educação (CNE) e o Fórum Nacional de Educação – fiscalizar e garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas. O sistema de fiscalização mencionado será realizado sempre com um intervalo de dois anos.

No primeiro semestre do nono ano de execução deste plano (entre janeiro e junho de 2023), o Poder Executivo Federal deverá encaminhar ao Congresso Nacional o projeto de lei que referenciará o Plano Nacional de Educação a ser aplicado no período subsequente.

Metas do PNE

Para fornecer ao candidato uma noção sobre os propósitos do PNE, confira resumidamente as 20 metas estabelecidas para a década. Observe que, por estar o PNE em plena vigência, há metas que mencionam anos já encerrados, tais como 2015 e 2016).

1. Universalizar, até 2016, a educação infantil na pré-escola para as crianças de quatro a cinco anos de idade e ampliar a oferta de educação infantil em creches, de forma a atender, no mínimo, 50% das crianças de até três anos até o final da vigência do PNE.

2. Universalizar o ensino fundamental de nove anos para toda a população de seis a 14 anos e garantir que pelo menos 95% dos alunos concluam essa etapa na idade recomendada, até o último ano de vigência deste PNE.

3. Universalizar, até 2016, o atendimento escolar para toda a população de 15 a 17 anos e elevar, até o final do período de vigência deste PNE, a taxa líquida de matrículas no ensino médio para 85%.

4. Universalizar, para a população de quatro a 17 anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à educação básica e ao atendimento educacional especializado.

5. Alfabetizar todas as crianças, no máximo, até o final do terceiro ano do ensino fundamental.

6. Oferecer educação em tempo integral em, no mínimo, 50% das escolas públicas.

7. Fomentar a qualidade da educação básica em todas as etapas e modalidades, com melhoria do fluxo escolar e da aprendizagem de modo a atingir as seguintes médias nacionais para o Ideb.

8. Elevar a escolaridade média da população de 18 a 29 anos.

9. Elevar a taxa de alfabetização da população com 15 anos ou mais para 93,5% até 2015.

10. Oferecer, no mínimo, 25% das matrículas de educação de jovens e adultos, nos ensinos fundamental e médio, na forma integrada à educação profissional.

11. Triplicar as matrículas da educação profissional técnica de nível médio.

12. Elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50%.

13. Elevar a qualidade da educação superior e ampliar a proporção de mestres e doutores do corpo docente em efetivo exercício.

14. Elevar gradualmente o número de matrículas na pós-graduação stricto sensu.

15. Garantir, em regime de colaboração entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, no prazo de um ano de vigência deste PNE, política nacional de formação dos profissionais da educação. Com isso, assegurar-se-á que todos os professores e as professoras da educação básica possuam formação específica de nível superior, obtida em curso de licenciatura na área de conhecimento em que atuam.

16. Formar, em nível de pós-graduação, 50% dos professores da educação básica, até o último ano de vigência deste PNE.

17. Valorizar os (as) profissionais do magistério das redes públicas de educação básica de forma a equiparar seu rendimento médio ao dos (as) demais profissionais com escolaridade equivalente, até o final do sexto ano de vigência deste PNE.

18. Assegurar, no prazo de dois anos, a existência de planos de Carreira para os (as) profissionais da educação básica e superior pública de todos os sistemas de ensino.

19. Assegurar condições, no prazo de dois anos, para a efetivação da gestão democrática da educação.

20. Ampliar o investimento público em educação pública de forma a atingir, no mínimo, o patamar de 7% do PIB do País no quinto ano de vigência desta Lei.

Em vista de seu caráter de abrangência nacional em todas as esferas, a execução do PNE demandará uma grande colaboração entre União, Estados, Municípios e Distrito Federal, pois estes entes federados deverão, na medida do necessário, adaptar suas políticas locais para que seja possível a execução das metas pré-estabelecidas pelo plano.

Dentre todas as estratégias de aplicação e execução do PNE, existe um grande enfoque na constituição da Educação Básica e na formação e melhor qualificação dos professores, em todos os níveis.¹

LEI Nº 13.005, DE 25 DE JUNHO DE 2014

Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º É aprovado o Plano Nacional de Educação - PNE, com vigência por 10 (dez) anos, a contar da publicação desta Lei, na forma do Anexo, com vistas ao cumprimento do disposto no art. 214 da Constituição Federal.

Art. 2º São diretrizes do PNE:

I - erradicação do analfabetismo;

II - universalização do atendimento escolar;

III - superação das desigualdades educacionais, com ênfase na promoção da cidadania e na erradicação de todas as formas de discriminação;

IV - melhoria da qualidade da educação;

V - formação para o trabalho e para a cidadania, com ênfase nos valores morais e éticos em que se fundamenta a sociedade;

VI - promoção do princípio da gestão democrática da educação pública;

¹ Fonte: www.concursosnobrasil.com.br