Editora Solução
a solução para o seu concurso!

TRF3

Técnico Judiciário – Apoio Especializado – Suporte Técnico

SL-166OT-26
7901183012404

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa e Raciocínio Analítico

1. Redação Oficial 9
2. Ortografia 21
3. Acentuação 26
4. Emprego do sinal indicativo de crase 28
5. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados 30
6. Relação do texto com seu contexto histórico 34
7. Denotação e conotação. Sinonímia e antonímia 37
8. Discurso direto, discurso indireto e discurso indireto livre. 37
9. Intertextualidade 40
10. Figuras de linguagem 42
11. Morfossintaxe. Coordenação e subordinação 45
12. Elementos estruturais e processos de formação de palavras 49
13. Pontuação 54
14. Pronomes 61
15. Concordância nominal e concordância verbal 64
16. Flexão nominal e flexão verbal. Vozes do verbo. Correlação de tempos e modos verbais 68
17. Regência nominal e regência verbal 70
18. Conectivos 74
19. Coesão e coerência 75
20. Redação (confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas; organização e reorganização de orações e períodos; equivalência e transformação de estruturas) 78
21. Raciocínio analítico e argumentação. Uso do senso crítico na argumentação. Tipos de argumentos: falaciosos e apelativos. Comunicação eficiente de argumentos 85

Raciocínio Lógico-Matemático

1. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações 99
2. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos 105
3. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas 120
4. Noções básicas de proporcionalidade e porcentagem: problemas envolvendo regra de três simples, cálculos de porcentagem, acréscimos e descontos 124

Ética no Serviço Público e Integridade

1. Fundamentos: Ética e integridade: conceito, princípios, valores; Ética, moral, democracia e exercício da cidadania 131
2. Ética no contexto público 134
3. Regime Disciplinar Federal: Lei nº 8.112/1990 e suas alterações (deveres, proibições, acumulação, responsabilidades, penalidades) 137
4. Combate à Corrupção e Improbidade: Lei nº 8.429/1992 (atos de improbidade administrativa), com as alterações da Lei nº 14.230/2021 162

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

5. Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) 171
6. Processo Administrativo: Lei nº 9.784/1999 (conceitos, princípios, direitos e deveres dos administrados) 175
7. Normas Deontológicas e Integridade na Justiça Federal da 3ª Região: Código de Conduta da Justiça Federal (Resolução CJF nº 147/2011) 181
8. Atuação e composição do Comitê Gestor do Código de Conduta da JF3R (Portaria CJF nº 116/2012 e Portaria PRES nº 4.657/2026) 183
9. Diretrizes dos Sistemas de Integridade do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 410/2021) 185
10. Governança Colaborativa no âmbito da JF3R (Resolução PRES nº 426/2021) 187
11. Ambiente de Trabalho: Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (Resolução CNJ nº 351/2020) e as Comissões locais de Prevenção e Enfrentamento do Assédio no TRF3 e Seções Judiciárias vinculadas 188
12. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 e alterações) 199
13. Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 e alterações) 213

Noções de Direitos Humanos e Fundamentais e de Acessibilidade

1. Teoria geral dos direitos fundamentais 225
2. Direitos Humanos e Direitos Fundamentais 225
3. Declaração Universal dos Direitos Humanos 225
4. Agenda 2030 da ONU 228
5. Decreto nº 6.949/2009 (Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência) 233
6. Resolução CNJ nº 401/2021 248
7. Inclusão, direitos e garantias legais e constitucionais das pessoas com deficiência (Lei nº 13.146/2015; Lei nº 11.126/2005 e Constituição Federal) 253
8. Normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (Lei nº 10.098/2000; Lei nº 10.048/2000;Lei nº 7.853/1989; Decreto nº 5.296/2004); Prioridade de atendimento às pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/2000; Lei nº 14.364/2022; Decreto nº 5.296/2004) 272
9. Normas de apoio às pessoas com deficiência e sua integração social (Lei nº 7.853/1989 e Decreto nº 3.298/1999) 290

Sustentabilidade e Meio Ambiente

1. Noções de sustentabilidade: o princípio do desenvolvimento sustentável na CF/88 303
2. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ONU 307
3. Contratações sustentáveis na Lei nº 14.133/2021 312
4. Política Nacional sobre Mudança do Clima (Lei nº 12.187/2009) 356
5. Resolução nº 433/2021, do Conselho Nacional de Justiça (Política Nacional do Poder Judiciário para o Clima e Meio Ambiente) 359
6. Resolução nº 709/2021 do Conselho da Justiça Federal (Política de Sustentabilidade da Justiça Federal) 362

Hardware e Arquitetura de Computadores

1. Organização de computadores: placa-mãe, processadores (multi-core), memórias (RAM, cache, ROM) e barramento 371
2. Dispositivos de armazenamento: HDs (SATA/SAS) e SSDs (SATA/NVMe M.2). Conceitos básicos de RAID 375

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

3. Periféricos: impressoras laser e jato de tinta (configuração e filas), monitores, scanners e headsets 379
4. Dispositivos móveis (iOS e Android) e noções de gerenciamento com Microsoft Intune..... 383
5. Diagnóstico de falhas e substituição física de componentes 387

Sistemas operacionais e Administração Local

1. Microsoft Windows 10 e Windows 11: instalação, gerenciamento de usuários locais, registros de eventos, UAC e Windows Update 397
2. Noções operacionais de Windows Server: uso do Server Manager e serviços básicos de DNS/DHCP..... 412
3. Administração operacional de Active Directory: criação de usuários, reset de senhas, ingresso de computadores no domínio e validação de GPOs 415
4. Linux (Ubuntu/Debian): comandos básicos de terminal, manipulação de arquivos, criação de usuários e instalação de pacotes (apt). 419
5. Instalação de drivers de dispositivos 424
6. Noções de Virtualização de Desktops via Remote Desktop Services (RDS) 427

Ferramentas de Produtividade e Colaboração

1. Suite Microsoft 365: Word, Excel, PowerPoint e Outlook (configuração e resolução de problemas..... 437
2. Microsoft Teams: canais, reuniões e integração com SharePoint e OneDrive. Sincronização e permissões no OneDrive/SharePoint..... 447
3. Navegadores de internet (Edge e Chrome): limpeza de cache, extensões, configurações de proxy e certificados de segurança..... 451
4. Certificação digital: instalação e uso de tokens e smart cards padrão ICP-Brasil..... 462
5. Suporte a ferramentas de videoconferência..... 466

Redes de Computadores Aplicadas ao Suporte

1. Conceitos básicos: modelo OSI, pilhas TCP/IP, endereçamento IPv4 e NAT..... 475
2. Diagnóstico de conectividade local: uso prático de ping, traceroute, nslookup, ipconfig e netstat 479
3. Configuração e conexão em redes sem fio (padrões 802.11n/ac/ax) e autenticação..... 482
4. Configuração e suporte a clientes VPN (SSL e IPSec) 486
5. Impressão em rede e servidores de impressão 489
6. Noções básicas de cabeamento estruturado (categorias Cat5e a Cat7 e conexões físicas)..... 493

Segurança da Informação e Proteção de Dados

1. Conceitos básicos de confidencialidade, integridade e disponibilidade..... 503
2. Reconhecimento e prevenção de malwares e fraudes: phishing, ransomware, vírus, worms e engenharia social 505
3. Operação de antivírus corporativo e agentes EDR..... 512
4. Configuração do Firewall do Windows 516
5. Criptografia de disco local com BitLocker 520
6. Noções básicas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no atendimento ao usuário..... 524

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Serviços de Atendimento (Service Desk) e ITIL

1. Framework ITIL v4 aplicado ao suporte: função da Central de Serviços (Service Desk) 533
2. Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Requisições de Serviço: ciclo de vida do chamado (registro, categorização, priorização, escalonamento e encerramento) 537
3. Conceitos de Acordo de Nível de Serviço (SLA). Uso de ferramentas de ITSM (Jira Service Management, GLPI ou OTRS) . 540
4. Técnicas de atendimento e comunicação com o usuário..... 544
5. Noções operacionais de inventário e controle de ativos de TI. 548

Normativos Transversais Obrigatórios do Poder Judiciário

1. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) 557
2. Resolução CNJ nº 335/2020 (Política Pública para a Governança e a Gestão da PDPJ-Br e do PJe)..... 557
3. Resolução CNJ nº 522/2023 (Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados do Poder Judiciário) 560
4. Resolução CNJ nº 396/2021..... 561
5. Portaria CNJ nº 162/2021 (Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário - ENSEC-PJ)..... 566

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

LÍNGUA PORTUGUESA E RACIOCÍNIO ANALÍTICO

REDAÇÃO OFICIAL

Aspectos Gerais da Redação Oficial

- **Redação Oficial**

A redação oficial é o modo como a administração pública se comunica tanto com o público quanto com as instituições governamentais ou privadas, os órgãos e as entidades de qualquer um dos Poderes. Refere-se, portanto, à forma adotada pelo poder público para redigir atos normativos e comunicações oficiais. A linguagem empregada na elaboração desses atos e expedientes oficiais pauta-se pela norma-padrão da língua portuguesa[1].

Para atingir seus objetivos, o texto oficial deve apresentar qualidades básicas de formulação e estruturação, tais como: clareza, precisão, concisão, objetividade, uniformidade, coesão e coerência. Além do uso da norma-padrão da língua portuguesa, os expedientes oficiais precisam seguir os princípios inerentes à administração pública, entre os quais a legalidade, a formalidade e a impessoalidade.

Quando se produz um texto, a inteligibilidade é qualidade essencial a ser buscada, especialmente em relação à correspondência oficial e aos textos normativos; o bom entendimento do conteúdo é primordial para que não ocorram erros de execução das providências solicitadas ou determinadas. Para tanto, é imprescindível que os textos sejam dotados das características explicitadas a seguir.

- **Atributos da Redação Oficial**

A redação oficial deve caracterizar-se por:

Clareza

A clareza é a característica norteadora das demais. Em outras palavras, o objetivo principal de quem redige é tornar seu texto o mais claro possível, transferindo, com precisão, uma ideia para o papel ou para os meios virtuais. A compreensão do documento deve ser imediata. Dessa forma, evita que o receptor interprete, de maneira errônea, a informação[2].

Obtém-se a clareza ao:

- ordenar as ideias e as palavras;
- evitar os períodos longos e as intercalações excessivas;
- escolher adequadamente o vocabulário;
- fugir da gíria e do coloquialismo[1];
- utilizar os termos técnicos somente quando forem indispensáveis;
- evitar ambiguidades[2] e cacofonia[3];
- pontuar adequadamente o texto;
- evitar acúmulo ou excesso de fatos, opiniões ou aspectos;
- ter cuidado especial com o uso do adjetivo e do advérbio;
- preferir períodos curtos, coordenados; fugir dos períodos subordinados longos e vagos;
- desenvolver o texto em torno de ideias principais; evitar acúmulo de ideias secundárias que enfraquecem as primeiras e dispersam o leitor.

Recomenda-se utilizar linguagem técnica e estrangeirismos somente quando indispensáveis, tomando o devido cuidado de explicitá-los se o texto for dirigido a leigos no assunto tratado.

Precisão

Todo texto claro apresenta vocabulário preciso e adequado ao contexto. A precisão, portanto, refere-se à escolha de termos que exprimam de forma específica a ideia a ser transmitida. Falhas nesse quesito decorrem da impropriedade vocabular, ou seja, da inadequação do termo escolhido ao gênero, ao destinatário ou à temática do texto. Também concorrem para a imprecisão o uso de vocábulos genéricos e a confusão entre homônimos e parônimos[4].

Obtém-se a precisão:

- procurando encontrar a palavra certa, consultando, frequentemente, o léxico[5] da língua;

1 COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. São Paulo: Editora Contexto, 2022.

2 COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. São Paulo: Editora Contexto, 2022.

1 Coloquialismo é a linguagem informal, espontânea e do dia a dia, usada em contextos familiares e entre amigos, que foge das regras gramaticais da norma culta, incorporando gírias, abreviações, regionalismos e construções mais soltas, sendo essencial para a comunicação autêntica, mas inadequada para situações formais como provas e e-mails profissionais.

2 Ambiguidade é a qualidade de uma frase, palavra ou situação ter mais de um sentido ou interpretação possível, gerando incerteza, confusão ou duplos sentidos, sendo um vício de linguagem que prejudica a clareza, mas que pode ser usada intencionalmente para efeitos artísticos ou humorísticos, podendo ser resolvida com melhor contexto ou reformulação da frase.

3 Cacofonia é um vício de linguagem onde a junção das sílabas finais de uma palavra com as iniciais de outra forma um som desagradável, ridículo ou com duplo sentido, sendo comum na fala e escrita e que deve ser evitada, como em "por cada" (porcada) ou "amo ela" (moela).

4 COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. São Paulo: Editora Contexto, 2022.

5 O conjunto das palavras e expressões de uma língua é denominado léxico. A noção de léxico é abstrata, visto que não se consegue saber exatamente qual é o total de palavras em uso. Como a língua está em constante mudança, ora surgem palavras novas, ora palavras caem em

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

▪ tendo cuidado com os sinônimos perfeitos;
▪ evitando palavras desgastadas pelo uso e fórmulas feitas;
▪ **evitando pronomes possessivos (fonte de ambiguidade):** seu, sua, etc.
▪ certificando-se de escolher o termo que expressa exatamente a ideia a ser transmitida. Para isso, deve-se evitar o uso excessivo de verbos de sentido genérico empregados no lugar de outros mais específicos, como pôr, ter e fazer.
▪ revendo criteriosamente o texto e, se necessário, reescrevendo-o.

Objetividade

Ser objetivo consiste em ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem rodeios, sem redundâncias. Para conseguir isso, é fundamental que o redator saiba de antemão qual é a ideia principal da mensagem e quais as secundárias, pois aquela deve vir primeiro que estas. A mistura dessas ideias causa a falta de eficácia de tantos textos profissionais.

A objetividade conduz o leitor ao contato mais direto com o assunto e as informações sem subterfúgios, sem excessos de palavras e ideias. É errado supor que a objetividade suprime a delicadeza de expressão, reduzindo ao máximo o texto, tornando-o rude e grosseiro[1].

Para escrever com objetividade é necessário identificar:
▪ a ideia principal;
▪ as ideias secundárias;
▪ quais as ideias que interessam ser expressas e quais as que devem ser dispensadas.

Concisão

Em respeito ao tempo do leitor, o escritor deve ser breve. Por isso, na apresentação das ideias, deve esforçar-se para economizar palavras e frases, cortando o que for desnecessário. Às vezes, a eliminação de palavras ou frases leva o redator a cortar períodos inteiros. Ótimo, o leitor sai ganhando[2].

Também ajuda na concisão do texto a substituição de palavras e expressões longas por outras mais breves. No final, o texto fica mais ágil e fácil de ler.

Se for possível usar todas as ideias com poucas palavras, o redator encontrou a fórmula ideal para o texto dele. Economia de palavras, sim; de ideias, jamais.

Na prática, a concisão pode ser obtida mediante alguns recursos; vejamos:

Eliminação de artigos indefinidos sempre que possível

Exemplo:

O Brasil, um país tão rico, tem um povo carente.
O Brasil, país tão rico, tem povo carente.

Substituição de todos os e todas as por os e as

Exemplo:

Todas as equipes obtiveram êxito.
As equipes obtiveram êxito.

Dispensa dos substantivos dia, mês e ano nas indicações de data

Exemplo:

O encontro será realizado do dia 7 ao dia 21 de maio.
O encontro será realizado de 7 a 21 de maio.

Utilização de estrutura nominal em lugar de estrutura oracional

Exemplo:

As normas que seriam imprescindíveis para o correto tratamento do caso ainda não foram editadas.
As normas imprescindíveis para o correto tratamento do caso ainda não foram editadas.

Emprego de certas orações na forma reduzida com o uso de particípio

Exemplo:

Se forem constadas irregularidades, o presidente determinará abertura de processo administrativo.
Constadas irregularidades, o presidente determinará abertura de processo administrativo.

Dispensa de verbos auxiliares sempre que possível, sobretudo ser, ter e haver

Exemplo:

Ato normativo irá tratar do assunto com mais profundidade.
Ato normativo tratará do assunto com mais profundidade.

Troca de locuções do tipo verbo + substantivo pelo verbo

Exemplo:

Proceder à coleta de dados – coletar dados.

Retirar ideias excessivas

Exemplo:

Informamos que a entrada, a frequência e a permanência nas dependências desta Seção são terminantemente proibidas, seja qual for o pretexto, a pessoas que não fazem parte de seu quadro de funcionários.
É proibida a entrada de pessoas estranhas.

Não se deve acumular palavras e ideias secundárias enfraquecendo a principal. Nesse caso, são cortadas as informações consideradas não relevantes. Eliminam-se introduções não significativas, explicitações de termos desnecessários, informações ilógicas.

É preciso ter cuidado para não condensar demais as informações, tornando o texto denso e duro. O texto administrativo deve ter cordialidade e elegância de expressão frente ao destinatário.

A concisão não significa enxugar o texto de seus elementos de realce. Muitas vezes, pode-se utilizar uma palavra só para dar ênfase ou explicitar a articulação das ideias.

Exemplo:

Como já é de seu conhecimento. A palavra já poderia não ter sido usada, mas neste momento a sua presença indica que a informação não era novidade.

1 *COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. São Paulo: Editora Contexto, 2022.*
2 *COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. São Paulo: Editora Contexto, 2022.*

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

ESTRUTURA LÓGICA DE RELAÇÕES ARBITRÁRIAS ENTRE PESSOAS, LUGARES, OBJETOS OU EVENTOS FICTÍCIOS; DEDUZIR NOVAS INFORMAÇÕES DAS RELAÇÕES FORNECIDAS E AVALIAR AS CONDIÇÕES USADAS PARA ESTABELECER A ESTRUTURA DAQUELAS RELAÇÕES

Estruturas lógicas

Antes de tudo, é essencial compreender o conceito de proposições. Uma proposição é definida como uma sentença declarativa à qual podemos atribuir um único valor lógico: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Em outras palavras, trata-se de uma sentença que pode ser considerada fechada.

Existem diferentes tipos de proposições, sendo as principais:

▪ **Sentenças abertas:** são sentenças para as quais não é possível atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, e, portanto, não são consideradas frases lógicas.

Exemplos incluem:

Frases interrogativas: "Quando será a prova?", "Estudou ontem?", "Fez sol ontem?".

Frases exclamativas: "Gol!", "Que maravilhoso!".

Frases imperativas: "Estude e leia com atenção.", "Desligue a televisão.".

Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, etc.): "Esta frase é falsa." (expressão paradoxal), "O cachorro do meu vizinho morreu." (expressão ambígua), "2 + 5 + 1".

▪ **Sentença fechada:** Uma sentença lógica é aquela que admite um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso.

Proposições simples e compostas

Proposições simples, também conhecidas como atômicas, são aquelas que NÃO contêm nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. Elas são designadas pelas letras latinas minúsculas p, q, r, s..., sendo chamadas de letras proposicionais.

Por outro lado, proposições compostas, também conhecidas como moleculares ou estruturas lógicas, são formadas pela combinação de duas ou mais proposições simples. Elas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P, Q, R, S..., também chamadas de letras proposicionais.

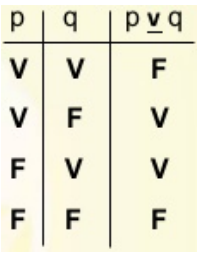
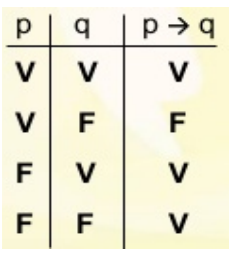
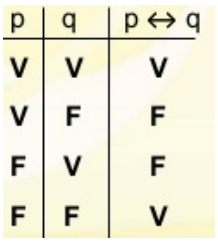
É importante ressaltar que TODAS as proposições compostas são formadas por duas ou mais proposições simples.

Proposições Compostas – Conectivos

As proposições compostas são constituídas por proposições simples conectadas por conectivos, os quais determinam seu valor lógico. Isso pode ser observado na tabela a seguir:

Operação	Conectivo	Estrutura Lógica	Tabela verdade
Negação	~	**Não** p	p | ~p V | F F | V
Conjunção	^	p **e** q	p | q | p ∧ q V | V | V V | F | F F | V | F F | F | F

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Disjunção Inclusiva	v	p **ou** q	
Disjunção Exclusiva	$\underline{v}$	**Ou** p **ou** q	
Condicional	→	**Se** p **então** q	
Bicondicional	↔	p **se e somente se** q	

Em resumo, a tabela verdade das proposições simplifica a resolução de várias questões.

P	Q	$P \wedge Q$	$P \vee Q$	$P \underline{\vee} Q$	$P \rightarrow Q$	$P \leftrightarrow Q$
V	V	V	V	F	V	V
V	F	F	V	V	F	F
F	V	F	V	V	V	F
F	F	F	F	F	V	V

As sequências podem ser compostas por números, letras, pessoas, figuras e assim por diante. Há várias maneiras de estabelecer uma sequência, mas o importante é que haja pelo menos três elementos que caracterizem a lógica de sua formação. No entanto, algumas séries exigem mais elementos para definir sua lógica. Ter um bom conhecimento em Progressões Aritméticas (PA) e Progressões Geométricas (PG) torna a dedução das sequências simples e sem complicações. É crucial estar atento a vários detalhes oferecidos por elas, como nos exemplos abaixo:

Teoria dos Conjuntos

A noção de A noção de conjunto está presente em muitos aspectos da vida, sejam eles cotidianos, culturais ou científicos. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar a lista de amigos para uma festa, agrupar os dias da semana ou simplesmente fazer grupos.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO E INTEGRIDADE

FUNDAMENTOS: ÉTICA E INTEGRIDADE: CONCEITO, PRINCÍPIOS, VALORES; ÉTICA, MORAL, DEMOCRACIA E EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Ética e moral na orientação da conduta humana

A ética está relacionada à reflexão sobre a conduta humana e aos critérios utilizados para avaliar ações, escolhas e comportamentos. Ela permite examinar questões como responsabilidade, justiça, respeito, honestidade, dignidade e convivência social. Mais do que indicar mecanicamente o que uma pessoa deve fazer, a reflexão ética procura compreender os fundamentos das escolhas e as consequências que elas produzem para o próprio indivíduo e para outras pessoas.

É comum aproximar os conceitos de ética e moral, mas eles não são inteiramente equivalentes. A moral pode ser compreendida como o conjunto de valores, costumes, regras e padrões de comportamento reconhecidos por determinado grupo ou sociedade em certo contexto histórico. A ética, por sua vez, possui caráter reflexivo: analisa criticamente esses padrões, seus fundamentos e suas consequências. Dessa maneira, uma prática socialmente aceita em determinado período não se torna necessariamente justa apenas por ser costumeira.

Essa distinção também mostra que padrões morais podem variar entre sociedades e períodos históricos. Determinadas condutas anteriormente toleradas podem passar a ser consideradas incompatíveis com valores como igualdade, liberdade e dignidade. A ética oferece instrumentos para questionar práticas consolidadas e examinar se elas podem ser justificadas diante de princípios considerados relevantes para a convivência humana.

A reflexão ética pressupõe responsabilidade. Uma escolha não é analisada apenas pela intenção declarada de quem a realizou, pois seus efeitos sobre outras pessoas também podem ser relevantes. Da mesma forma, avaliar uma conduta exclusivamente pelo resultado pode ser insuficiente, porque os meios utilizados, os deveres existentes e as circunstâncias da decisão também precisam ser considerados. Em situações complexas, intenção, meios, consequências, direitos e deveres podem participar simultaneamente da avaliação.

No ambiente profissional, a ética ganha uma dimensão particular porque o exercício de uma função produz responsabilidades específicas. O acesso a informações reservadas, a utilização de recursos institucionais, o atendimento de pessoas e a tomada de decisões exigem comportamentos compatíveis com a confiança depositada no profissional. Agir eticamente envolve reconhecer limites, evitar favorecimentos indevidos, tratar as pessoas com respeito e utilizar os recursos disponíveis para as finalidades legítimas às quais se destinam.

A ética também não deve ser confundida com mera preferência individual. Uma pessoa pode considerar determinada conduta conveniente para si, mas isso não significa que ela seja justificável diante de princípios de justiça ou respeito aos direitos alheios. A reflexão ética procura ultrapassar o interesse imediato e considerar a convivência, as responsabilidades e os efeitos das escolhas.

Portanto, ética e moral estão profundamente relacionadas, mas exercem funções conceituais diferentes. A moral oferece referências concretas de comportamento existentes em uma comunidade; a ética permite refletir criticamente sobre essas referências. Essa relação fornece uma base para compreender os princípios e valores que orientam a conduta e, posteriormente, sua relação com as normas jurídicas.

Princípios e valores na formação das condutas

Os valores representam ideias, qualidades ou bens considerados importantes para indivíduos, grupos ou instituições. Honestidade, justiça, liberdade, igualdade, respeito, responsabilidade, solidariedade e dignidade são exemplos frequentemente associados à vida ética. Os valores ajudam a estabelecer aquilo que uma pessoa ou coletividade considera desejável e influenciam escolhas e comportamentos.

Princípios, por sua vez, funcionam como referências fundamentais de orientação. Embora princípios e valores estejam relacionados, não precisam ser tratados como expressões absolutamente idênticas. Um valor manifesta aquilo que se considera relevante; um princípio pode funcionar como diretriz que orienta decisões e comportamentos à luz desses valores. O valor da igualdade, por exemplo, pode fundamentar princípios e regras destinados a impedir discriminações injustificadas.

Os princípios possuem especial importância porque situações concretas nem sempre podem ser resolvidas por uma lista detalhada de comportamentos previamente estabelecidos. Em determinados casos, é necessário interpretar regras e decidir considerando finalidades e fundamentos mais amplos. Princípios ajudam nesse processo ao fornecer referências para avaliar condutas diante de circunstâncias que não foram integralmente previstas.

Isso não significa que princípios possam ser utilizados como justificativa genérica para ignorar regras. No campo jurídico, sua aplicação ocorre dentro de uma estrutura normativa. Não basta invocar expressões como justiça, eficiência ou interesse coletivo para afastar livremente uma obrigação legal. A utilização de princípios exige fundamentação e respeito ao ordenamento.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Valores também podem entrar em tensão. Transparência é importante, mas determinadas informações precisam ser protegidas para preservar intimidade, segurança ou outros interesses juridicamente reconhecidos. Eficiência é relevante, mas não autoriza a eliminação arbitrária de garantias destinadas a proteger direitos. Igualdade exige tratamento não discriminatório, mas isso não impede medidas diferenciadas destinadas a proporcionar acessibilidade ou corrigir situações de desigualdade juridicamente relevantes.

Por isso, agir com base em princípios não significa escolher isoladamente aquele que parece mais conveniente. É necessário compreender o conjunto de valores e deveres envolvidos. Uma decisão responsável procura compatibilizar as diferentes exigências e apresentar razões capazes de justificar a escolha realizada.

A coerência também é uma dimensão importante. Valores não devem aparecer apenas em discursos institucionais. Uma organização que declara valorizar respeito, integridade e transparência precisa traduzir essas ideias em procedimentos, decisões e práticas. Quando existe grande distância entre valores proclamados e comportamento efetivo, reduz-se a confiança nas instituições.

No plano individual ocorre fenômeno semelhante. A integridade está relacionada à coerência entre valores, compromissos e comportamento. Essa coerência não significa ausência absoluta de erros, mas exige responsabilidade diante das próprias ações, disposição para corrigir falhas e recusa em utilizar valores apenas quando são convenientes.

Assim, princípios e valores fornecem referências fundamentais para a vida ética. Eles ajudam a orientar decisões, interpretar situações e estabelecer expectativas de comportamento. Entretanto, quando a sociedade transforma determinadas exigências em normas juridicamente obrigatórias, surge outra dimensão: a lei.

A lei e sua relação com a ética

A lei pertence ao campo jurídico e estabelece normas cuja observância é obrigatória dentro de determinado ordenamento. Ela disciplina relações sociais, define competências, estabelece direitos e deveres e pode prever consequências para seu descumprimento. Diferentemente de uma recomendação moral, a norma jurídica está vinculada a instituições formalmente responsáveis por sua criação, aplicação e fiscalização.

É fundamental compreender que ética e legalidade não são conceitos idênticos. Uma conduta pode ser juridicamente permitida e ainda suscitar questionamentos éticos. Da mesma forma, a história demonstra que sistemas jurídicos podem conter normas posteriormente consideradas injustas e incompatíveis com direitos fundamentais. Por isso, afirmar simplesmente que “se é legal, é ético” elimina uma distinção essencial.

Apesar dessa diferença, ética e direito mantêm relações profundas. Muitos valores socialmente relevantes influenciam a construção das normas jurídicas. Dignidade, igualdade, liberdade, segurança e justiça encontram expressão em diferentes regras e princípios jurídicos. A lei pode, portanto, proteger valores considerados fundamentais, transformando determinadas expectativas sociais em obrigações jurídicas.

A diferença aparece principalmente na forma de exigibilidade. Uma regra de cortesia pode ser moralmente valorizada sem produzir uma sanção jurídica quando descumprida. Já uma obrigação prevista em lei possui consequências jurídicas definidas pelo ordenamento. Entretanto, isso não significa que toda exigência ética precise ser transformada em lei. A vida social contém ampla esfera de comportamentos que dependem de responsabilidade e consciência sem necessidade de regulamentação detalhada.

Também não se deve confundir lei com qualquer ordem dada por uma autoridade. Uma determinação somente pode exigir cumprimento legítimo quando estiver inserida nas competências e limites estabelecidos pelo ordenamento. A existência de hierarquia institucional não torna automaticamente válida qualquer ordem recebida. A atuação responsável exige respeito às competências e às normas aplicáveis.

Na Administração Pública, essa relação assume especial relevância. O princípio da legalidade possui posição fundamental: a atuação administrativa deve observar o ordenamento jurídico e as competências conferidas aos agentes públicos. A Constituição Federal também estabelece, no caput do art. 37, os princípios da impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, ao lado da legalidade. Isso demonstra que a atuação administrativa não é analisada apenas pela existência formal de uma autorização isolada, mas por um conjunto de exigências jurídicas.

A moralidade administrativa possui natureza jurídica e não deve ser confundida simplesmente com a moral pessoal do agente. Sua aplicação está relacionada aos padrões jurídicos que orientam a atuação administrativa, como boa-fé, finalidade pública, probidade e lealdade institucional, conforme o contexto normativo. Não cabe ao agente substituir o ordenamento por suas convicções particulares sobre aquilo que considera moralmente correto.

A lei estabelece, portanto, um patamar normativo obrigatório, enquanto a ética possui campo reflexivo mais amplo. As duas dimensões podem convergir, mas não são intercambiáveis. Saber diferenciá-las permite compreender melhor tanto a responsabilidade jurídica quanto a responsabilidade ética.

Ética, legalidade e responsabilidade no exercício profissional

No ambiente profissional, decisões aparentemente simples podem envolver simultaneamente normas jurídicas, regras institucionais e questões éticas. O profissional responsável precisa compreender os limites de sua função, utilizar corretamente informações e recursos, tratar as pessoas com respeito e registrar suas ações de maneira adequada.

A responsabilidade profissional começa pelo conhecimento das atribuições. Boa intenção não substitui competência técnica. Realizar procedimento para o qual não se possui autorização ou preparo pode gerar consequências graves mesmo quando o objetivo declarado era ajudar. Ética profissional envolve reconhecer os limites da própria atuação e buscar orientação quando a situação ultrapassa a competência disponível.

O uso de informações constitui exemplo importante. Um trabalhador pode ter acesso técnico a determinada base de dados, mas isso não significa que esteja autorizado a consultar qualquer informação nela existente. A possibilidade de acessar um sistema é diferente da legitimidade para utilizar seus dados. Consultar informações por curiosidade ou repassá-las a pessoas não autorizadas pode violar deveres profissionais e normas jurídicas.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

NOÇÕES DE DIREITOS HUMANOS E FUNDAMENTAIS E DE ACESSIBILIDADE

TEORIA GERAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

Os direitos humanos são direitos inerentes a todos os seres humanos, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma, religião ou qualquer outra condição. Estes direitos são interdependentes, inter-relacionados e indivisíveis, abrangendo direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais. A ideia central é que todas as pessoas têm direitos simplesmente por serem humanas, e esses direitos são protegidos como uma expressão legal e ética de respeito pela dignidade humana.

Terminologia

A terminologia em direitos humanos pode variar, mas os conceitos fundamentais permanecem consistentes. "Direitos humanos" refere-se aos direitos inalienáveis de todos os indivíduos. Termos como "liberdades fundamentais" destacam a liberdade essencial do indivíduo frente ao Estado. "Direitos civis" focam nos direitos legais e políticos, enquanto "direitos econômicos, sociais e culturais" abrangem aspectos como educação, saúde e cultura.

Estrutura Normativa

A estrutura normativa dos direitos humanos é formada por um conjunto de tratados internacionais, declarações, leis e jurisprudências que definem e regulam esses direitos. Esses documentos incluem a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, Pactos Internacionais sobre Direitos Civis e Políticos e sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, e convenções sobre temas específicos como tortura e discriminação racial. Estes instrumentos formam uma estrutura legal global que orienta os países na implementação dos direitos humanos.

Fundamento

O fundamento dos direitos humanos está na dignidade inerente a cada ser humano. Esta noção é o alicerce ético e filosófico que justifica a existência e a universalidade dos direitos humanos, indicando que todos têm direitos pelo simples fato de serem humanos. Historicamente, esse conceito foi influenciado por várias tradições jurídicas e filosóficas, incluindo o iluminismo europeu e movimentos sociais ao longo dos séculos.

Classificação

Os direitos humanos são comumente classificados em três 'gerações':

- **Primeira Geração:** Direitos civis e políticos, como liberdade de expressão e direito a um julgamento justo.
- **Segunda Geração:** Direitos econômicos, sociais e culturais, como o direito à educação e à saúde.
- **Terceira Geração**: Direitos de solidariedade ou direitos coletivos, como o direito a um meio ambiente saudável e o direito ao desenvolvimento.

Especificidades

Cada categoria de direitos tem suas especificidades. Os direitos civis e políticos exigem principalmente a abstenção do Estado (não interferência), enquanto os direitos econômicos, sociais e culturais frequentemente requerem ação positiva do Estado (provisão). Os direitos de terceira geração, sendo coletivos, focam na cooperação internacional e na responsabilidade compartilhada. A especificidade também se manifesta na forma como os direitos são implementados e garantidos, variando conforme o contexto cultural, social e político de cada país.

A Teoria Geral dos Direitos Humanos oferece um entendimento abrangente e profundo sobre os direitos inalienáveis de todos os seres humanos. Ela engloba desde o conceito fundamental, que enfatiza a dignidade humana universal, até as complexidades da estrutura normativa global e as especificidades de diferentes categorias de direitos. Ao compreender estas facetas - o conceito, terminologia, estrutura normativa, fundamentos, classificação e especificidades - obtemos uma visão holística que destaca a importância dos direitos humanos na promoção de uma sociedade mais justa, igualitária e respeitosa. É uma área de estudo essencial, refletindo os valores e desafios do mundo contemporâneo.

DIREITOS HUMANOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Direito Constitucional

Bons estudos!

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948.

PREÂMBULO

Considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo,

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Considerando que o desprezo e o desrespeito pelos direitos humanos resultaram em atos bárbaros que ultrajaram a consciência da humanidade e que o advento de um mundo em que mulheres e homens gozem de liberdade de palavra, de crença e da liberdade de viverem a salvo do temor e da necessidade foi proclamado como a mais alta aspiração do ser humano comum,

Considerando ser essencial que os direitos humanos sejam protegidos pelo império da lei, para que o ser humano não seja compelido, como último recurso, à rebelião contra a tirania e a opressão,

Considerando ser essencial promover o desenvolvimento de relações amistosas entre as nações,

Considerando que os povos das Nações Unidas reafirmaram, na Carta, sua fé nos direitos fundamentais do ser humano, na dignidade e no valor da pessoa humana e na igualdade de direitos do homem e da mulher e que decidiram promover o progresso social e melhores condições de vida em uma liberdade mais ampla,

Considerando que os Países-Membros se comprometeram a promover, em cooperação com as Nações Unidas, o respeito universal aos direitos e liberdades fundamentais do ser humano e a observância desses direitos e liberdades,

Considerando que uma compreensão comum desses direitos e liberdades é da mais alta importância para o pleno cumprimento desse compromisso,

Agora portanto a Assembleia Geral proclama a presente Declaração Universal dos Direitos Humanos como o ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações, com o objetivo de que cada indivíduo e cada órgão da sociedade tendo sempre em mente esta Declaração, esforce-se, por meio do ensino e da educação, por promover o respeito a esses direitos e liberdades, e, pela adoção de medidas progressivas de caráter nacional e internacional, por assegurar o seu reconhecimento e a sua observância universais e efetivos, tanto entre os povos dos próprios Países-Membros quanto entre os povos dos territórios sob sua jurisdição.

ARTIGO 1

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

ARTIGO 2

1. Todo ser humano tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades estabelecidos nesta Declaração, sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição.

2. Não será também feita nenhuma distinção fundada na condição política, jurídica ou internacional do país ou território a que pertença uma pessoa, quer se trate de um território independente, sob tutela, sem governo próprio, quer sujeito a qualquer outra limitação de soberania.

ARTIGO 3

Todo ser humano tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

ARTIGO 4

Ninguém será mantido em escravidão ou servidão; a escravidão e o tráfico de escravos serão proibidos em todas as suas formas.

ARTIGO 5

Ninguém será submetido à tortura, nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante.

ARTIGO 6

Todo ser humano tem o direito de ser, em todos os lugares, reconhecido como pessoa perante a lei.

ARTIGO 7

Todos são iguais perante a lei e têm direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.

ARTIGO 8

Todo ser humano tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.

ARTIGO 9

Ninguém será arbitrariamente preso, detido ou exilado.

ARTIGO 10

Todo ser humano tem direito, em plena igualdade, a uma justa e pública audiência por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir seus direitos e deveres ou fundamento de qualquer acusação criminal contra ele.

ARTIGO 11

1.Todo ser humano acusado de um ato delituoso tem o direito de ser presumido inocente até que a sua culpabilidade tenha sido provada de acordo com a lei, em julgamento público no qual lhe tenham sido asseguradas todas as garantias necessárias à sua defesa.

2. Ninguém poderá ser culpado por qualquer ação ou omissão que, no momento, não constituíam delito perante o direito nacional ou internacional. Também não será imposta pena mais forte de que aquela que, no momento da prática, era aplicável ao ato delituoso.

ARTIGO 12

Ninguém será sujeito à interferência na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem a ataque à sua honra e reputação. Todo ser humano tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

SUSTENTABILIDADE E MEIO AMBIENTE

NOÇÕES DE SUSTENTABILIDADE: O PRINCÍPIO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NA CF/88

A SUSTENTABILIDADE COMO LIMITE E ORIENTAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO

Sustentabilidade é a manutenção, ao longo do tempo, de condições ambientais, sociais e econômicas compatíveis com uma vida digna. Abrange o uso de recursos naturais, a organização das cidades e a atividade produtiva, pois todos dependem de processos ecológicos limitados. Quando uma iniciativa gera benefícios imediatos, mas compromete a água, o solo ou a saúde da população, o ganho presente pode representar perda de condições de vida no futuro.

- **Sentido material da sustentabilidade**

O caráter sustentável de uma decisão depende dos efeitos concretos, não somente da finalidade anunciada. Uma fábrica pode gerar trabalho e fornecer produtos necessários, mas sua operação exige considerar abastecimento de água, destinação de resíduos e exposição de moradores. Os ganhos produtivos não devem ser obtidos à custa da deterioração persistente das bases ecológicas que sustentam a sociedade.

Dependência econômica dos sistemas ecológicos

A natureza fornece água, matéria-prima, fertilidade do solo, polinização e regulação das temperaturas, entre outros serviços ecológicos. Sua perda tem repercussões econômicas e sociais mesmo quando não existe preço de mercado para esses processos. Uma indústria de alimentos próxima a um manancial depende da qualidade e da disponibilidade de água. Se sua captação reduzir o abastecimento da comunidade ou degradar nascentes, parte do custo de produção será transferida para terceiros.

Dimensões ambiental, social e econômica

A dimensão ambiental envolve integridade dos ecossistemas e controle da degradação. A dimensão social abrange saúde, moradia, trabalho, acesso à água e distribuição de riscos e benefícios. A dimensão econômica corresponde à geração de renda e infraestrutura sem dependência de práticas destrutivas. Essas dimensões não se compensam automaticamente: um saldo financeiro positivo não elimina dano significativo à saúde ou a um rio. A proteção ecológica também precisa considerar as condições materiais de quem depende dos recursos.

A comparação entre perspectivas de decisão permite perceber por que o desenvolvimento sustentável não equivale a crescimento econômico ilimitado nem a uma proibição geral de produzir.

Perspectiva	Foco da decisão	Tratamento dos recursos naturais	Resultado esperado no caso do manancial
Crescimento econômico isolado	Ampliação imediata da produção	Recurso visto principalmente como insumo	Maior captação, sem garantia de abastecimento futuro
Conservação ambiental isolada	Contenção da alteração ecológica	Prioridade à manutenção das condições naturais	Proteção do manancial, com menor atenção às necessidades produtivas
Desenvolvimento sustentável	Compatibilização de produção, proteção e bem-estar	Uso condicionado à integridade ecológica e à equidade	Produção ajustada à disponibilidade hídrica e ao interesse coletivo

A abordagem integrada não pressupõe que todos os interesses tenham o mesmo peso. Diante de risco grave à saúde ou comprometimento de processos ecológicos indispensáveis, a proteção ambiental pode impor limites efetivos. Em outras situações, tecnologias de reúso de água e reorganização produtiva permitem atender demandas sem transferir danos à comunidade. A escolha depende da magnitude dos impactos e da efetividade das medidas adotadas.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Formação do conceito de desenvolvimento sustentável

A expressão desenvolvimento sustentável ganhou projeção internacional com o relatório Nosso Futuro Comum, de 1987, e se consolidou no debate institucional com a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro em 1992. Esses marcos tornaram central a ideia de atender necessidades presentes sem prejudicar as possibilidades das gerações futuras. Sua relevância jurídica está na passagem de uma visão de proteção ambiental periférica para outra em que o ambiente participa das próprias condições de legitimidade do desenvolvimento.

Da expansão produtiva à continuidade do bem-estar

Crescimento econômico indica aumento de atividade ou de produção; desenvolvimento é uma noção mais ampla, relacionada à melhoria das condições materiais e institucionais de vida. Pode haver crescimento acompanhado de piora da qualidade ambiental, concentração de benefícios e maior vulnerabilidade de grupos sociais. A sustentabilidade exige observar a duração e a distribuição desses resultados, inclusive os custos que não aparecem nas contas de uma empresa ou de um orçamento público.

Equidade entre gerações e padrões de consumo

A responsabilidade intergeracional determina que decisões atuais levem em conta pessoas que ainda não participam do processo político nem podem defender diretamente seus interesses. Preservar fontes de água, evitar a perda irreversível de biodiversidade e impedir a contaminação duradoura do solo são expressões práticas dessa exigência. A proteção das gerações futuras não dispensa a atenção às desigualdades atuais: populações sem saneamento ou submetidas à insegurança alimentar necessitam de melhorias imediatas que também sejam duradouras.

O consumo responsável integra essa lógica. Produtos com vida útil reduzida, descarte inadequado e uso intensivo de matéria-prima podem deslocar impactos para regiões distantes dos centros consumidores. A decisão sustentável considera o ciclo de utilização dos bens, a possibilidade de reparo, a prevenção de resíduos e a capacidade de organização de sistemas de coleta. Trata-se de alterar a relação entre satisfação de necessidades e pressão exercida sobre os ecossistemas, sem confundir responsabilidade individual com dispensa dos deveres do Estado e das atividades econômicas.

O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NA ORDEM CONSTITUCIONAL BRASILEIRA

A Constituição Federal de 1988 articula o desenvolvimento nacional, o trabalho e a livre iniciativa com a defesa do meio ambiente e a função social da propriedade. Da leitura conjunta desses comandos decorre o princípio do desenvolvimento sustentável: a atividade econômica precisa considerar seus efeitos ecológicos, enquanto a proteção ambiental integra o planejamento das condições de vida. Essa orientação vincula o poder público e alcança atividades privadas conforme as situações concretas.

Direito fundamental ao equilíbrio ambiental

O artigo 225 reconhece o direito de todos ao meio ambiente ecologicamente equilibrado e vincula sua proteção à qualidade de vida. A referência às presentes e futuras gerações impede reduzir decisões públicas ao benefício imediato. O dispositivo estabelece um dever de defesa e preservação para o poder público e a coletividade, sem limitar a responsabilidade à administração estatal.

Proteção difusa e obrigações compartilhadas

O equilíbrio ambiental possui natureza coletiva e difusa. A poluição de um curso de água pode afetar pessoas que não possuem relação contratual com o poluidor e que sequer vivem no ponto em que houve o lançamento de resíduos. Essa característica explica por que a tutela jurídica do ambiente não depende de demonstrar a propriedade individual de uma floresta, de um rio ou de determinada espécie. O interesse protegido ultrapassa patrimônios particulares e alcança as condições de existência da comunidade.

O dever compartilhado não significa obrigações idênticas. A empresa controla os impactos de sua operação; o Estado planeja, fiscaliza e protege; moradores e organizações sociais participam das decisões e comunicam situações de degradação. Em uma região industrial, a responsabilidade empresarial de tratar efluentes permanece mesmo quando o município possui competências de proteção ambiental. A atuação estatal também não substitui as providências que incumbem diretamente ao causador do dano.

Deveres estatais de preservação e restauração

A Constituição protege os processos ecológicos essenciais e a diversidade biológica. Prevê espaços especialmente protegidos e estudo prévio de impacto ambiental, com publicidade, para obras ou atividades potencialmente causadoras de significativa degradação, conforme a lei. Uma intervenção sobre curso de água exige avaliar antecipadamente seus efeitos, sem presumir que toda obra demande procedimento idêntico. A tutela envolve recuperar áreas afetadas: interromper descargas pode ser insuficiente quando persistem sedimentos contaminados. Medidas de recuperação e acompanhamento evitam transferir permanentemente à coletividade o custo da degradação.

Atividade econômica e propriedade sob condicionantes ecológicas

O artigo 170 inclui a defesa do meio ambiente entre os princípios da ordem econômica e admite tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental de produtos, serviços e respectivos processos. A disposição demonstra que a Constituição não concebe a livre iniciativa como autorização para ignorar riscos ecológicos. Ao mesmo tempo, o reconhecimento constitucional da atividade econômica exige escolhas regulatórias capazes de distinguir empreendimentos, tecnologias e graus de impacto, sem supor que toda produção seja incompatível com a proteção ambiental.

Os comandos constitucionais podem ser comparados de acordo com o interesse protegido e a situação que efetivamente disciplinam.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

HARDWARE E ARQUITETURA DE COMPUTADORES

ORGANIZAÇÃO DE COMPUTADORES: PLACA-MÃE, PROCESSADORES (MULTI-CORE), MEMÓRIAS (RAM, CACHE, ROM) E BARRAMENTO.

Placa-mãe e integração dos circuitos

A placa-mãe constitui a base física e elétrica sobre a qual os principais componentes do computador se conectam. Suas trilhas conduzem sinais, seus conectores distribuem energia e seus circuitos possibilitam que processador, memória, unidades de expansão e controladoras funcionem como um sistema coordenado. A presença de muitos conectores não significa compatibilidade irrestrita: cada placa possui especificações de soquete, geração de memória, alimentação e interfaces. Em um computador administrativo compacto, por exemplo, a escolha de uma placa com rede integrada pode dispensar um adaptador adicional, mas a instalação posterior de uma placa de captura dependerá da disponibilidade de um slot apropriado.

▸ Formato físico, soquete e circuito de alimentação

O formato físico define dimensões, posições de fixação e possibilidades gerais de instalação no gabinete. Padrões como ATX, microATX e Mini-ITX apresentam diferentes combinações de área disponível e quantidade de conectores; a disposição real varia conforme o fabricante e o modelo. A compatibilidade com o gabinete envolve também a altura do sistema de refrigeração e o espaço ocupado por placas de expansão. A placa não deve ser escolhida apenas por caber fisicamente: convém verificar quais portas, slots e conectores permanecerão acessíveis depois da montagem.

Compatibilidade mecânica e elétrica

O soquete do processador estabelece o encaixe e os contatos elétricos entre a CPU e a placa. Entretanto, a correspondência do encaixe não garante, isoladamente, que qualquer processador da mesma família será reconhecido. O chipset, as características do circuito de alimentação e o suporte oferecido pelo firmware também são relevantes. Da mesma forma, módulos de memória com padrões diferentes não podem ser tratados como intercambiáveis. O manual técnico da combinação específica de equipamentos determina capacidades, frequências suportadas e eventuais restrições de população dos slots.

Regulação da energia no entorno do processador

O circuito regulador de tensão, conhecido como VRM, transforma a energia recebida da fonte em níveis adequados aos componentes. Sua qualidade é particularmente relevante quando há cargas prolongadas, pois a CPU pode exigir corrente elevada e variável. Conectores de alimentação da placa e do processador cumprem funções distintas; deixar um conector necessário sem ligação pode impedir a inicialização. Dissipadores colocados sobre o circuito regulador auxiliam a controlar o calor produzido. A estabilidade do conjunto depende da fonte, da distribuição de energia e do fluxo de ar, não apenas da potência nominal anunciada.

▸ Controladoras integradas, firmware e expansão

Placas-mãe modernas costumam integrar circuitos de áudio, rede, portas USB e conexões para armazenamento. Esses recursos reduzem a necessidade de placas adicionais e são identificados pelo sistema operacional por meio de controladoras e seus respectivos drivers. Componentes antes agrupados no chipset também podem estar diretamente vinculados ao processador. A divisão exata de responsabilidades é específica da plataforma, motivo pelo qual dois computadores externamente semelhantes podem ter percursos de comunicação distintos.

PCI Express e recursos integrados

Os slots PCI Express permitem acrescentar placas gráficas, adaptadores de rede especializados, interfaces de captura e outras controladoras. Um slot com dimensões físicas de maior capacidade não opera necessariamente com a mesma quantidade de linhas elétricas em todas as placas. Além disso, certos conectores compartilham recursos com outros dispositivos. Antes de instalar a placa de captura no computador compacto, é necessário confirmar comprimento disponível, espaço entre componentes e condições de funcionamento simultâneo dos conectores.

Os formatos abaixo ajudam a relacionar ocupação física e flexibilidade de expansão, sem transformar características frequentes em limites absolutos de todos os modelos.

Formato	Espaço no gabinete	Expansão típica	Atenção de compatibilidade
ATX	Gabinete compatível de maior espaço	Mais posições potenciais para placas e conectores	Confirmar fixação e fonte
microATX	Gabinetes compactos compatíveis	Menor quantidade usual de slots	Verificar dispositivos pretendidos
Mini-ITX	Montagem bastante compacta	Expansão física mais restrita	Conferir refrigeração e altura das peças

O formato não determina sozinho o desempenho. Uma placa menor pode operar com processador potente, desde que sua alimentação e refrigeração sejam adequadas; uma placa grande não assegura mais desempenho sem componentes

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

correspondentes. A decisão técnica depende do conjunto de recursos necessários, da possibilidade de expansão futura e das limitações mecânicas da montagem.

Firmware e reconhecimento inicial

O firmware UEFI, mantido em memória não volátil na placa, organiza procedimentos iniciais e disponibiliza configurações básicas do equipamento. Ele participa da identificação de componentes e do encaminhamento da inicialização do sistema operacional. Configurações relativas a dispositivos de partida, recursos integrados e parâmetros de memória podem estar disponíveis nessa interface. Alterações indiscriminadas trazem risco de perda de estabilidade; por isso, a identificação do modelo, a documentação das configurações existentes e a compatibilidade de qualquer atualização de firmware são cuidados importantes.

Processador e distribuição das tarefas

O processador executa instruções representadas em linguagem de máquina, controla operações lógicas e aritméticas e coordena parte fundamental do funcionamento do sistema. Um programa de edição de documentos, por exemplo, demanda instruções para interpretar comandos, atualizar informações em memória e preparar o resultado exibido na tela. O trabalho não é realizado continuamente pela CPU de forma isolada: controladores, memória e subsistemas de entrada e saída participam das operações. Processadores de vários núcleos ampliam a possibilidade de executar atividades de maneira concorrente, mas não tornam automaticamente qualquer tarefa várias vezes mais rápida.

- **Instruções, núcleos e execução simultânea**

Cada núcleo físico dispõe de recursos de processamento capazes de executar fluxos de instruções. O sistema operacional distribui processos e threads entre os recursos disponíveis, alternando a execução conforme prioridades e cargas. Uma aplicação pode empregar muitos núcleos quando seu trabalho admite divisão em partes relativamente independentes. Em contraste, uma atividade fortemente sequencial pode continuar limitada pelo tempo de execução de um único fluxo. Essa diferença explica por que o número de núcleos, isoladamente, não descreve a experiência de uso.

Núcleos físicos, threads lógicas e escalonamento

Alguns processadores expõem mais de um processador lógico por núcleo físico por meio de recursos de multithreading simultâneo. Isso permite aproveitar unidades internas que ficariam ociosas em certas situações; não equivale à duplicação integral de um núcleo. O escalonador do sistema operacional escolhe quais threads receberão tempo de execução e pode transferi-las entre núcleos. Aplicações que usam muitos processos de fundo, tarefas de sincronização e chamadas de vídeo se beneficiam de uma distribuição equilibrada, desde que a memória e as demais interfaces não se tornem limitantes.

Concorrência em uma atividade cotidiana

Considere um computador que participa de uma videoconferência enquanto compacta um conjunto de arquivos. A codificação do vídeo, os recursos de áudio, as interfaces de comunicação e a compactação disputam processamento em momentos diferentes. Caso o programa de compactação consiga dividir o trabalho, vários núcleos poderão contribuir simultaneamente. Entretanto, elevar indefinidamente o número de threads pode aumentar a disputa por cache, memória e armazenamento, reduzindo o ganho esperado. O resultado também depende da implementação do aplicativo e da existência de aceleração por hardware.

- **Desempenho real e limites de operação**

A frequência de operação informa quantos ciclos de relógio ocorrem por unidade de tempo, mas não quantas instruções úteis cada ciclo efetivamente conclui. Arquiteturas com diferentes capacidades por ciclo, chamadas frequentemente de IPC, podem apresentar resultados distintos em frequências semelhantes. O tamanho dos dados, os desvios de fluxo, a capacidade das unidades de execução e as esperas pela memória alteram o comportamento. Por essa razão, comparar somente os valores de frequência, sem observar tipo de tarefa e características da plataforma, conduz a interpretações incompletas.

Frequência dinâmica e gestão térmica

Muitos processadores ajustam automaticamente a frequência dentro de condições de consumo, temperatura e capacidade elétrica. Uma carga curta pode ocorrer em frequência elevada, enquanto uma operação prolongada exige equilíbrio térmico sustentado. O conceito de potência de projeto térmico, frequentemente apresentado como TDP, orienta considerações de dissipação, mas não deve ser confundido com consumo elétrico invariável. Ventilação deficiente ou dissipador inadequado pode provocar redução de desempenho como mecanismo de proteção. Essa redução não significa, por si só, defeito no processador.

Interação com memória e dispositivos

O núcleo pode concluir instruções rapidamente e, ainda assim, permanecer aguardando dados vindos de outros componentes. Operações de leitura não atendidas pelo cache exigem acesso à memória principal; solicitações envolvendo arquivos podem depender de dispositivos de armazenamento. Há também cargas que deslocam grande volume de dados sem realizar cálculos complexos, tornando a largura de banda mais importante que a frequência da CPU. Em ambientes com muitos aplicativos abertos, a concorrência por memória aumenta essas esperas e pode comprometer a resposta percebida.

A relação entre características de processamento pode ser organizada por sua função efetiva, evitando tratar indicadores distintos como se representassem a mesma coisa.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

SISTEMAS OPERACIONAIS E ADMINISTRAÇÃO LOCAL

MICROSOFT WINDOWS 10 E WINDOWS 11: INSTALAÇÃO, GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS LOCAIS, REGISTROS DE EVENTOS, UAC E WINDOWS UPDATE

WINDOWS 10

Lançado em 2015, o Windows 10 chega ao mercado com a proposta ousada de juntar todos os produtos da Microsoft em uma única plataforma. Além de desktops e notebooks, essa nova versão equipará smartphones, tablets, sistemas embarcados, o console Xbox One e produtos exclusivos, como o Surface Hub e os óculos de realidade aumentada HoloLens[1].

Versões do Windows 10

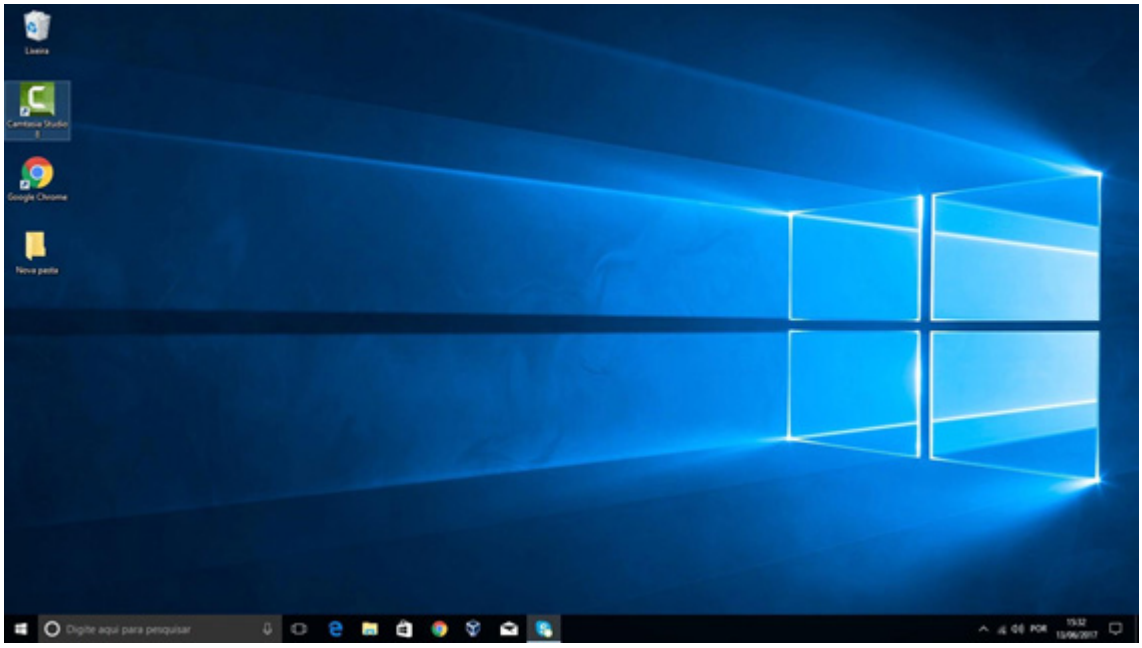
- **Windows 10 Home:** edição do sistema operacional voltada para os consumidores domésticos que utilizam PCs (desktop e notebook), tablets e os dispositivos "2 em 1".
- **Windows 10 Pro:** o Windows 10 Pro também é voltado para PCs (desktop e notebook), tablets e dispositivos "2 em 1", mas traz algumas funcionalidades extras em relação ao Windows 10 Home, os quais fazem com que essa edição seja ideal para uso em pequenas empresas, apresentando recursos para segurança digital, suporte remoto, produtividade e uso de sistemas baseados na nuvem.
- **Windows 10 Enterprise:** construído sobre o Windows 10 Pro, o Windows 10 Enterprise é voltado para o mercado corporativo. Os alvos dessa edição são as empresas de médio e grande porte, e o Sistema apresenta capacidades que focam especialmente em tecnologias desenvolvidas no campo da segurança digital e produtividade.
- **Windows 10 Education:** construída a partir do Windows 10 Enterprise, essa edição foi desenvolvida para atender as necessidades do meio escolar.
- **Windows 10 Mobile:** o Windows 10 Mobile é voltado para os dispositivos de tela pequena cujo uso é centrado no touchscreen, como smartphones e tablets..
- **Windows 10 Mobile Enterprise:** também voltado para smartphones e pequenos tablets, o Windows 10 Mobile Enterprise tem como objetivo entregar a melhor experiência para os consumidores que usam esses dispositivos para trabalho.
- **Windows 10 IoT:** edição para dispositivos como caixas eletrônicos, terminais de autoatendimento, máquinas de atendimento para o varejo e robôs industriais – todas baseadas no Windows 10 Enterprise e Windows 10 Mobile Enterprise.
- **Windows 10 S:** edição otimizada em termos de segurança e desempenho, funcionando exclusivamente com aplicações da Loja Microsoft.
- **Windows 10 Pro – Workstation:** como o nome sugere, o Windows 10 Pro for Workstations é voltado principalmente para uso profissional mais avançado em máquinas poderosas com vários processadores e grande quantidade de RAM.

1 https://estudioaulas.com.br/img/ArquivosCurso/materialDemo/SlideDemo-4147.pdf

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Área de Trabalho (pacote Aero)

Aero é o nome dado a recursos e efeitos visuais introduzidos no Windows a partir da versão 7.

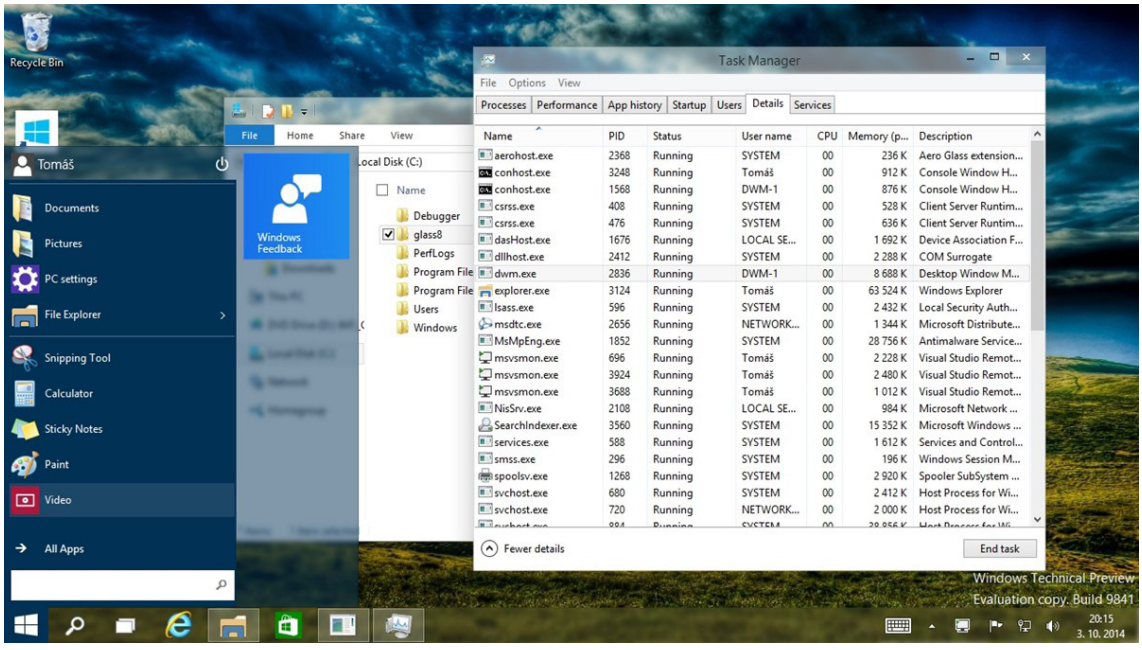


Área de Trabalho do Windows 10.

Fonte: https://edu.gcfglobal.org/pt/tudo-sobre-o-windows-10/sobre-a-area-de-trabalho-do-windows-10/1/

Aero Glass (Efeito Vidro)

Recurso que deixa janelas, barras e menus transparentes, parecendo um vidro.



Efeito Aero Glass.

Fonte: https://www.tecmundo.com.br/windows-10/64159-efeito-aero-glass-lancado-mod-windows-10.htm

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

FERRAMENTAS DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO

SUITE MICROSOFT 365: WORD, EXCEL, POWERPOINT E OUTLOOK (CONFIGURAÇÃO E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

O que é o Office 365? Como ele difere do Microsoft Office?

O "Office 365" refere-se aos planos de assinatura que incluem acesso aos aplicativos do Office, além de outros serviços de produtividade habilitados pela Internet (serviços de nuvem), como a Webconferência do Skype for Business e o E-mail hospedado no Exchange Online para empresas, além de armazenamento online adicional com o OneDrive for Business e os Minutos Skype para uso doméstico.

Muitos planos do Office 365 também incluem a versão da área de trabalho dos últimos aplicativos do Office, que os usuários podem instalar em vários computadores e dispositivos. Os aplicativos completos instalados incluem: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher e Access. (O Publisher e o Access estão disponíveis apenas para PC.) E você pode instalá-los em vários dispositivos, inclusive PCs, Macs, tablets Android, celulares Android, iPad e iPhone. Quando você tem uma assinatura ativa do Office 365 que inclui a versão da área de trabalho do Office, sempre tem a versão mais atualizada dos aplicativos.

Os planos do Office 365 somente online são uma excelente opção para determinadas necessidades de negócios e são compatíveis com as versões da área de trabalho do Office 2013, do Office 2010, do Office 2007 (com uma funcionalidade ligeiramente limitada), do Office 2016 para Mac, do Office 2011 para Mac e do Office 2008 para Mac. Isso não inclui os planos Quiosque do Exchange Online ou do Office 365 Enterprise K1.

Todos os planos do Office 365 são pagos por assinatura, mensal ou anualmente.

Microsoft Office. "Microsoft Office" é o nome que ainda usamos para nosso conhecido software de produtividade. Os pacotes do Office estão disponíveis como uma única compra e incluem aplicativos como Word, Excel e PowerPoint, que podem ser instalados em somente um PC ou Mac. Os aplicativos não são atualizados automaticamente, para obter a última versão, você pode adquirir o produto novamente quando a nova versão se tornar disponível. As últimas versões atualmente disponíveis para compra única são o Office 2016 para Windows e o Office 2016 para Mac. Esses pacotes não vêm com os serviços baseados na nuvem incluídos no Office 365.

O Office 365 funcionará com minha cópia do Office?

O Office 365 funciona melhor com a versão mais recente do Office, do Office 2013, do Office 2010, do Office 2016 para Mac e do Office 2011 para Mac. O Office 365 funciona com uma funcionalidade, ligeiramente limitada, com o Office 2007. Se tiver uma edição anterior do Office, você precisará atualizar para uma versão mais recente do Office para usar o Office 365; ou pode assinar um dos muitos planos do Office 365 que incluem a versão mais recente do Office. Além de obter a versão mais recente do Office como parte de sua assinatura, você também obtém as atualizações automáticas para que seu Office esteja sempre atualizado.

O acesso à internet é necessário para o Office 365?

O acesso à Internet é necessário para instalar e ativar todos os planos do Office 365 e gerenciar a conta da assinatura. A conectividade com a Internet também é necessária para acessar os serviços de produtividade na nuvem do Office 365, como e-mails, conferência, gerenciamento de TI e outros serviços.

Muitos planos do Office 365 também incluem a versão para área de trabalho do Office, por exemplo, o Office 365 Business Premium e o Office 365 Enterprise E3. Um dos benefícios de ter a versão da área de trabalho dos aplicativos do Office é que você pode trabalhar offline e ter a certeza de que na próxima vez em que se conectar à Internet, todo o trabalho será sincronizado automaticamente para que você nunca precise se preocupar com a atualização dos documentos. A versão da área de trabalho do Office também é atualizada automaticamente ao se conectar à Internet para que você trabalhe sempre com as ferramentas mais recentes.

O que é a Nuvem?

"A nuvem" é uma maneira amigável de descrever serviços de computação baseados na Web hospedados fora de sua organização. Quando você usa serviços baseados na nuvem, sua infraestrutura de TI reside fora de sua propriedade (fora do local) e é mantida por terceiros (hospedado), em vez de residir em um servidor em sua casa ou em sua empresa (local) mantido por você. Com o Office 365, por exemplo, o armazenamento de informações, a computação e o software, estão localizados e gerenciados remotamente nos servidores da Microsoft. Muitos serviços usados todos os dias fazem parte da nuvem: tudo, desde o e-mail baseado na Web ao serviço bancário móvel e o armazenamento de fotos online. Como essa infraestrutura existe online ou "na nuvem", você pode acessá-la praticamente de qualquer lugar: de um PC, de um tablet, de um smartphone ou em outro dispositivo com uma conexão à Internet.

Para quantos usuários o Office 365 dá suporte?

O Office 365 é altamente dimensionável e pode dar suporte a tudo, desde negócios com uma pessoa até empresas com dezenas de milhares de usuários:

Os planos do Office 365 Business são ideais para empresas com um a 300 usuários.

Os planos do Office 365 Enterprise são adequados às organizações que variam de tamanho, desde um único funcionário a 50.000 usuários ou mais.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Quais aplicativos móveis estão disponíveis para o Office?
O Office fornece os seguintes aplicativos:

- **Office para Android™:** exiba, crie e edite documentos com os aplicativos do Word, do Excel e do PowerPoint com toque. Você pode contar com o Office para Android para manter seu conteúdo e a formatação intacta para que o documento fique excelente quando você estiver novamente em seu PC ou Mac. No Word, adicione comentários ou controle alterações enquanto trabalha em conjunto com outras pessoas. Revise e atualize planilhas do Excel e adicione gráficos ou fórmulas com facilidade. Faça alterações em apresentações do PowerPoint e projete-as sem fio em uma tela grande. **Você pode exibir documentos gratuitamente com o Office para Android. A edição e a criação de documentos exigem uma assinatura qualificada do Office 365:** Office 365 Home, Office 365 Personal, Office 365 University, Office 365 Business, Office 365 Business Premium, Office 365 Enterprise E3 e E4, Office 365 Enterprise E1 e E3 (preços governamentais), Office 365 Education Plus e Office 365 ProPlus.
- **Office para iPad®:** exiba, crie e edite documentos com os aplicativos do Word, do Excel e do PowerPoint com toque. Você pode contar com o Office para iPad para manter seu conteúdo e a formatação intacta para que o documento fique excelente quando você estiver novamente em seu PC ou Mac. No Word, adicione comentários ou controle alterações enquanto trabalha em conjunto com outras pessoas. Revise e atualize planilhas do Excel e adicione gráficos ou fórmulas com facilidade. Faça alterações em apresentações do PowerPoint e projete-as sem fio em uma tela grande. **Você pode exibir documentos gratuitamente com o Office para iPad. A edição e a criação de documentos exigem uma assinatura qualificada do Office 365:** Office 365 Home, Office 365 Personal, Office 365 University, Office 365 Business, Office 365 Business Premium, Office 365 Enterprise E3 e E4, Office 365 Enterprise E1 e E3 (Preços Governamentais), Office 365 Education Plus e Office 365 ProPlus.
- **Office Mobile:** o Office Mobile vem pré-instalado no Windows Phone 8 e está disponível para alguns modelos de iPhone® e para celulares Android. O Office Mobile oferece uma excelente exibição de conteúdo do Office e recursos de edição de conteúdo em trânsito. E você pode contar com o Office Mobile para manter seu conteúdo e a formatação intactos para que o documento ainda fique excelente quando você estiver novamente em seu PC ou Mac. O Office Mobile para iPhone e para celulares Android pode ser usado gratuitamente para uso não comercial, basta baixar o aplicativo da loja em seu celular.

Para editar, criar documentos ou acessar documentos armazenados no SharePoint e no OneDrive for Business no local, você deverá ter um plano qualificado do Office 365: Office 365 Business Premium, Office 365 Enterprise E3 e E4, Office 365 Enterprise E1 and E3 (Preços Governamentais), Office 365 Education Plus, Office 365 ProPlus e Office 365 University.

- **Outlook Mobile:** O Windows Phone 8 inclui uma versão previamente instalada do Outlook que você pode usar para acessar sua conta do Outlook.com, Office 365 ou e-mail do Exchange.
- **OneNote:** você pode usar o aplicativo móvel do OneNote para acessar suas anotações em praticamente qualquer lugar. Esse aplicativo está disponível no Windows Phone 8, no iPhone, no iPad e em celulares Android.
- **OWA:** se você tiver uma assinatura do Office 365 que inclua o Exchange Online, poderá usar o aplicativo OWA para classificar, verificar e responder a e-mails e para manter o controle de seu cronograma. Esse aplicativo está disponível no iPhone e no iPad.
- **Lync Mobile:** se sua organização usar o Skype for Business ou a versão mais recente do Lync, você poderá usar o aplicativo móvel do Lync ou o aplicativo móvel do Skype for Business para permanecer conectado em seu dispositivo móvel. Esse aplicativo está disponível no Windows Phone 8, no iPhone, no iPad e em celulares Android.
- **SharePoint Newsfeed:** se sua organização usar a versão mais recente do SharePoint, você poderá usar o aplicativo SharePoint Newsfeed para acessar seu news feed do dispositivo móvel. Esse aplicativo está disponível no Windows Phone 8, no iPhone e no iPad.

Microsoft Word

Esta ferramenta é um software de processamento de texto, cuja função é criar e editar documentos de texto, com recursos de formatação de texto, tabelas, imagens, gráficos, entre outros elementos visuais. É comumente utilizado para a produção de documentos, relatórios, currículos, artigos e outros tipos de conteúdo textual.

Principais Comandos

Comando	Descrição
-Ctrl + C	Copiar
-Ctrl + X	Recortar
-Ctrl + V	Colar
-Ctrl + Z	Desfazer
-Ctrl + Y	Refazer
-Ctrl + S	Salvar
-Ctrl + N	Novo documento
-Ctrl + O	Abrir documento existente
-Ctrl + F	Localizar
-Ctrl + H	Substituir
-Ctrl + A	Selecionar tudo
-Ctrl + B	Negrito
-Ctrl + I	Itálico
-Ctrl + U	Sublinhado
-Ctrl + L	Alinhar à esquerda
-Ctrl + E	Alinhar ao centro
-Ctrl + R	Alinhar à direita
-Ctrl + J	Justificar
-Ctrl + 1	Espaçamento entre linhas de 1

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

REDES DE COMPUTADORES APLICADAS AO SUPORTE

CONCEITOS BÁSICOS: MODELO OSI, PILHAS TCP/IP, ENDEREÇAMENTO IPV4 E NAT

Arquitetura em camadas e percurso dos dados

Uma comunicação entre computadores envolve operações diferentes, desde a elaboração de uma solicitação por um programa até sua transformação em sinais transmitidos por um meio físico. A organização em camadas separa essas responsabilidades e permite que uma aplicação utilize serviços de comunicação sem precisar controlar diretamente cabos, interfaces ou decisões de encaminhamento. Cada camada recebe informações da camada superior, acrescenta os elementos necessários ao seu próprio funcionamento e entrega o resultado à camada inferior. No equipamento receptor ocorre a operação inversa: os elementos de controle são interpretados e os dados úteis chegam ao programa de destino. Essa organização facilita a substituição de tecnologias e a identificação do ponto em que uma falha pode ocorrer, embora os equipamentos reais implementem funções de forma integrada e nem sempre apresentem divisões perfeitamente visíveis.

- **Funções das sete camadas do modelo OSI**

O modelo OSI descreve sete camadas funcionais. Na camada física estão as características elétricas, ópticas ou de rádio usadas para representar bits. O enlace organiza os bits em quadros e trata a comunicação entre interfaces de um mesmo segmento, incluindo o uso de endereços físicos em tecnologias como Ethernet. A camada de rede identifica destinos lógicos e oferece condições de encaminhamento entre redes diferentes. O transporte relaciona a comunicação a processos e pode oferecer controle de entrega, conforme o protocolo utilizado. Sessão, apresentação e aplicação descrevem, respectivamente, o diálogo entre programas, a representação das informações e os serviços acessíveis às aplicações. Essas definições formam um modelo de análise, não uma exigência de que cada camada corresponda a um programa ou dispositivo separado. Um comutador Ethernet atua predominantemente no enlace, enquanto um roteador decide caminhos usando informações da camada de rede.

Encapsulamento e serviço prestado à camada superior

Considere uma clínica que utiliza um sistema de agendamento hospedado em outro edifício. Ao confirmar um horário no navegador, a aplicação produz dados de uma solicitação. O transporte acrescenta informações que permitem identificar a comunicação entre os processos; a camada de rede agrega os endereços IP de origem e destino; o enlace prepara um quadro adequado ao trecho local. O envio físico transporta por outro, mas o datagrama IP continua representando a comunicação entre as extremidades, salvo alterações próprias do roteamento e de funções específicas, como NAT. No destino, a informação é desencapsulada e entregue ao serviço. Quando uma página não abre, o problema pode estar na aplicação, em uma porta de transporte, no encaminhamento de rede ou no meio físico; o modelo permite formular hipóteses sem confundir funções.

- **Mapeamento das camadas na pilha TCP/IP**

A arquitetura TCP/IP é descrita habitualmente por quatro camadas: aplicação, transporte, internet e acesso à rede. Sua camada de aplicação reúne responsabilidades que o OSI distribui entre aplicação, apresentação e sessão. O transporte compreende protocolos como TCP e UDP; a internet utiliza IP para endereçamento e encaminhamento; o acesso à rede engloba o contato com o enlace e a transmissão física. Algumas representações didáticas separam enlace e física, produzindo cinco camadas, mas isso não modifica a função dos protocolos. TCP/IP designa uma família concreta de protocolos empregados em redes, enquanto OSI oferece um esquema de referência útil para análise funcional. Uma falha de certificado de uma conexão segura não se resolve por trocar o cabo, da mesma forma que um quadro corrompido não é reparado por modificar a aplicação.

Limites da equivalência entre dois modelos

O mapeamento não deve ser entendido como correspondência rígida entre nomes. DNS, HTTP e os mecanismos de segurança de sessão são tratados na camada de aplicação TCP/IP, apesar de desempenharem funções diferentes. Protocolos auxiliares também atravessam classificações simplificadas: ARP relaciona endereços IPv4 a endereços de enlace em redes Ethernet, e ICMP transporta informações de controle e erros associados ao funcionamento de IP. A identificação de uma camada serve para perguntar qual responsabilidade está envolvida e quais evidências podem ser coletadas, não para atribuir todos os comportamentos a uma posição fixa. A comparação abaixo enfatiza a função observável em vez de tentar estabelecer uma identidade absoluta entre modelos.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Referência OSI	Agrupamento TCP/IP	Responsabilidade central	Exemplo de informação
Aplicação, apresentação e sessão	Aplicação	Serviço ao programa e representação de dados	Requisição de serviço
Transporte	Transporte	Comunicação entre processos	Segmento TCP ou datagrama UDP
Rede	Internet	Endereçamento e encaminhamento	Datagrama IPv4
Enlace e física	Acesso à rede	Entrega no trecho local e transmissão	Quadro Ethernet e sinais

A tabela mostra por que um mesmo evento pode ser descrito com quantidades diferentes de camadas sem contradição técnica. Em um atendimento de suporte, a nomenclatura deve ser acompanhada pelo elemento efetivamente observado: endereço de destino, porta de conexão, quadro local ou mensagem de aplicação. Essa precisão evita intervenções em componentes que apenas transportam o problema.

Transporte, identificação de serviços e entrega na rede

Um endereço IP identifica uma interface ou destino lógico no encaminhamento, mas isoladamente não indica qual serviço deve receber os dados. Em um mesmo computador podem coexistir navegador, correio eletrônico, compartilhamento de arquivos e sistemas internos, cada um utilizando conexões distintas. Os protocolos de transporte fornecem uma forma de distinguir essas conversas e apresentam comportamentos diferentes diante de perdas, atrasos e mudanças na ordem de chegada. Paralelamente, o protocolo IP procura fazer os datagramas atravessarem redes intermediárias. Entender a separação dessas tarefas é essencial para interpretar situações em que um equipamento responde na rede, porém uma aplicação específica permanece indisponível.

- **TCP, UDP e portas de comunicação**

O TCP estabelece uma comunicação orientada a conexão entre extremidades, mantém números de sequência e usa confirmações para controlar a entrega de dados. Se parte do fluxo não for confirmada, o protocolo pode retransmitir informações e ajustar o ritmo de envio. Isso não garante que a aplicação remota esteja funcionando corretamente; garante mecanismos para entregar um fluxo de bytes nas condições previstas pelo protocolo. O UDP não estabelece esse mesmo controle de conexão e transmite datagramas com menor estrutura de gerenciamento, deixando a eventual recuperação de perdas ou ordenação a cargo da aplicação. Ambos utilizam portas para distinguir serviços e conversas. A porta de destino costuma indicar o serviço solicitado; a porta de origem, frequentemente escolhida de forma temporária pelo cliente, ajuda a individualizar uma troca entre várias simultâneas.

Controle de conexão e identificação das extremidades

Uma estação pode abrir diversas conexões para o mesmo servidor sem misturar as respostas. Em TCP, cada conexão é identificada por uma combinação dos endereços IP, das portas de origem e destino e do protocolo. Uma requisição enviada de 192.168.40.18 pela porta local 51500 até a porta 443 de um servidor pertence a uma conversa diferente daquela originada na porta 51501, ainda que ambas usem os mesmos endereços. A porta 443 é comumente associada ao transporte seguro de aplicações web, mas a existência de uma conexão nessa porta não comprova por si só a identidade do serviço nem a validade do certificado. Uma recusa imediata de conexão pode indicar ausência de serviço escutando na porta; uma espera prolongada pode envolver filtragem, perda de pacotes ou indisponibilidade. O comportamento observado precisa ser interpretado junto ao contexto, não como diagnóstico absoluto.

- **Encaminhamento de datagramas IP**

O IPv4 entrega datagramas em um modelo de melhor esforço: sua função não é assegurar chegada, ordem ou ausência de duplicação. Quando o destino pertence à rede local, a estação normalmente envia o quadro diretamente ao endereço físico correspondente. Se o destino está fora do prefixo local, a estação encaminha o datagrama ao próximo salto, frequentemente um roteador definido como gateway padrão. Os roteadores consultam suas tabelas de rotas e escolhem interfaces de saída conforme os prefixos conhecidos. O campo TTL reduz seu valor a cada salto de roteamento, impedindo que um datagrama permaneça circulando indefinidamente. Se o limite se esgota, o equipamento pode emitir uma informação de erro. A rota efetiva depende da configuração da rede, não apenas do nome do equipamento ou da proximidade geográfica entre dois computadores.

Quadros de enlace, pacotes IP e limites de transmissão

Um quadro Ethernet contém endereços físicos referentes a um trecho de transmissão, enquanto o datagrama IP contém endereços lógicos necessários ao percurso entre redes. Por isso, a substituição do quadro em um roteador não significa que o endereço IP de destino tenha mudado. Também existe um limite de tamanho para o dado transportado por cada tecnologia de enlace, conhecido como unidade máxima de transmissão. Se o datagrama exceder as condições do caminho, pode haver fragmentação IPv4 em situações permitidas ou necessidade de reduzir o tamanho enviado. A presença de mecanismos de descoberta do tamanho adequado evita depender de fragmentações potencialmente problemáticas. Em uma aplicação que envia mensagens pequenas com êxito, mas falha ao transferir arquivos maiores, o tamanho dos pacotes pode integrar a investigação, ao lado de possíveis filtros e falhas do próprio sistema.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

CONCEITOS BÁSICOS DE CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE E DISPONIBILIDADE

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 organização[1].

É essencial para a proteção do conjunto de dados de uma corporação, sendo também fundamental 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 pilares[2]:

- **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 sejamm 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.
- **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 eles[1]:

- **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

1 https://ecoit.com.br/seguranca-da-informacao/
2 https://bit.ly/2E5beRr

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

- **Controle lógico:** nesse caso, estamos falando de barreiras eletrônicas, nos mais variados formatos existentes, desde um anti-vírus, 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 encriptação, 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

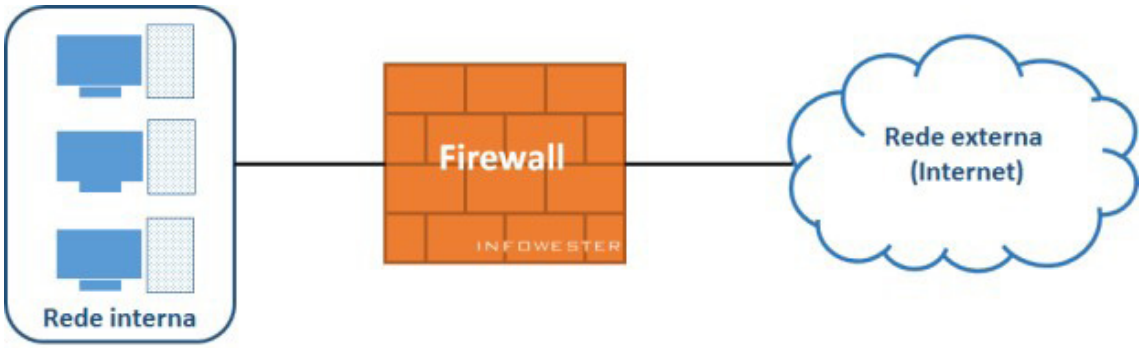
É uma maneira de codificar uma informação para que somente o emissor e receptor da informação possa decifrá-la através de uma chave que é usada tanto para criptografar e descriptografar a informação[1].

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 púbica 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.

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.[2]

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 ser[3].
- 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.

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

2 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.

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

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO (SERVICE DESK) E ITIL

FRAMEWORK ITIL V4 APLICADO AO SUPORTE: FUNÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK)

Valor dos serviços na estrutura da ITIL 4

A ITIL 4 organiza práticas de gerenciamento de serviços para que recursos tecnológicos contribuam para resultados concretos das organizações. Seu objeto não é apenas o equipamento, o sistema ou o trabalho do técnico, mas a capacidade de entregar utilidade com níveis de garantia adequados. Uma aplicação disponível, mas incapaz de executar a atividade necessária, pouco valor oferece. Da mesma forma, uma solução funcional que depende de instruções incompreensíveis pode produzir uma experiência insatisfatória. A relação entre provedor e usuário precisa integrar resultado, condições de uso e percepção do atendimento.

- **Serviços, resultados e experiência de uso**

Um serviço facilita resultados desejados pelo consumidor sem exigir que ele administre diretamente todos os custos e riscos específicos de sua prestação. A utilidade responde à pergunta sobre aquilo que o serviço permite fazer; a garantia trata de condições como disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança adequadas ao uso pretendido. No acesso institucional a aplicações por autenticação centralizada, a utilidade está em permitir a entrada nos sistemas autorizados. A garantia envolve manter esse acesso suficientemente confiável para o trabalho, considerando controles de identidade e suporte quando surgirem dificuldades.

Cocriação de valor nos serviços internos

O valor não é produzido isoladamente pelo setor de tecnologia. A unidade administrativa define necessidades, informa restrições e utiliza os recursos; a equipe de TI organiza os meios para atender a essas necessidades. Se uma nova secretaria passa a usar autenticação centralizada, a área solicitante precisa informar quem realizará determinadas atividades, quais aplicações serão necessárias e como ocorrerá a transição. A tecnologia contribui com mecanismos de acesso, orientações e suporte. A interação permite ajustar o serviço ao uso real, em vez de entregar simplesmente credenciais e considerar o trabalho terminado.

As relações de serviço incluem prestação, consumo e gestão contínua dos contatos. O usuário é a pessoa que opera o serviço; o cliente, em sentido gerencial, participa da definição de requisitos e assume responsabilidades por seus resultados; o patrocinador pode autorizar recursos para viabilizar o serviço. Essas posições podem ser exercidas por pessoas diferentes. Distingui-las evita que uma dificuldade relatada individualmente seja confundida com autorização para alterar condições de funcionamento que afetam toda a organização.

- **Sistema de valor e dimensões de gestão**

O sistema de valor de serviços da ITIL 4 articula princípios orientadores, governança, cadeia de valor, práticas e melhoria contínua. A cadeia de valor descreve atividades que podem ser combinadas para transformar demanda e oportunidades em valor: planejar, melhorar, engajar, desenhar e transicionar, obter ou construir, entregar e suportar. Essas atividades não são uma sequência obrigatória para todo contato. Uma pergunta simples pode demandar apenas interação e orientação, enquanto a implantação de um novo serviço mobiliza diferentes atividades e decisões de governança.

Práticas, cadeia de valor e relações

A ITIL 4 trabalha com práticas de gerenciamento, não apenas com departamentos rígidos. Uma prática combina recursos organizacionais, procedimentos, competências e informação para realizar determinado propósito. A Central de Serviços representa uma prática voltada à relação de contato com usuários; gerenciamento de incidentes, requisições, problemas, conhecimento e níveis de serviço possuem propósitos específicos e se articulam com ela. Uma mesma equipe pode participar de várias práticas, mas isso não torna suas responsabilidades idênticas. A prática fornece uma perspectiva de organização do trabalho que pode ser adaptada ao porte e ao contexto institucional.

As quatro dimensões ajudam a reconhecer os fatores que sustentam a prestação: organizações e pessoas; informação e tecnologia; parceiros e fornecedores; fluxos de valor e processos. Uma mudança no aplicativo de autenticação, por exemplo, não depende somente da ferramenta. É preciso preparar atendentes, atualizar orientações, combinar responsabilidades com o fornecedor e ajustar o caminho percorrido por quem solicita auxílio. Ignorar uma dessas dimensões pode criar uma solução tecnicamente correta, porém difícil de operar ou manter.

Os princípios orientadores da ITIL 4 reforçam essa adaptação. O foco no valor orienta decisões, enquanto a observação do estado atual evita reconstruir sem necessidade o que já funciona. O avanço iterativo incorpora retorno de usuários; colaboração e visibilidade favorecem decisões compartilhadas. Pensar de forma holística impede otimizações isoladas, e a simplicidade prática deve preceder a otimização e a automação. Esses princípios guiam escolhas, mas não substituem responsabilidades e critérios de serviço.

A adoção de boas práticas não equivale a copiar um organograma pronto. As orientações devem ser ajustadas às necessidades identificadas, preservando o foco no valor, a colaboração e a melhoria por observação. Em uma organização

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

pequena, a mesma pessoa pode receber demandas e executar atividades técnicas; em uma rede com várias unidades, esses trabalhos podem ser distribuídos. O elemento constante é a clareza sobre o serviço prestado, sobre quem responde pelo contato e sobre como o usuário obtém ajuda.

A Central de Serviços como interface organizacional

A Central de Serviços constitui a interface de contato entre o provedor de serviços e seus usuários. Ela recebe relatos, perguntas e solicitações, reconhece a necessidade apresentada, orienta o encaminhamento e mantém a comunicação compreensível ao longo do atendimento. Ser ponto único de contato não significa ser o único grupo capaz de solucionar problemas técnicos. Significa oferecer uma entrada identificável e um vínculo de acompanhamento, mesmo quando a execução envolve especialistas, fornecedores ou gestores de outra unidade.

- **Ponto único de contato e responsabilidade pela interação**

Uma organização com filiais pode oferecer telefone, portal e mensagens eletrônicas sem criar entradas administrativas desconectadas. O contato chega pelo canal escolhido, mas passa a compor um histórico identificável. Isso reduz a necessidade de o usuário repetir informações e torna possível informar quem assumiu a demanda. A Central deve perceber também a linguagem do solicitante: quem comunica que “não consegue trabalhar” fornece um impacto percebido, mas ainda não descreve suficientemente qual serviço deixou de atender à necessidade.

Entrada por canais e identificação de necessidades

Na recepção, convém confirmar a pessoa ou unidade solicitante pelos mecanismos autorizados, identificar o serviço envolvido e distinguir informação ausente de falha de funcionamento. A atendente pode descobrir que a dificuldade de acesso da filial ocorre apenas no navegador de um terminal compartilhado, enquanto outras estações continuam operando. Esse dado orienta o encaminhamento sem exigir uma investigação avançada naquele instante. Também é necessário informar ao usuário o registro de referência e o canal previsto para os retornos, evitando que o contato desapareça depois da transferência.

A responsabilidade pela interação permanece relevante quando outra equipe recebe o trabalho técnico. A Central pode acompanhar a situação, traduzir atualizações e identificar comunicações pendentes, conforme a organização do serviço. Não deve prometer resolver aquilo que depende de autorização externa ou de intervenção especializada. Uma promessa de prazo sem fundamento pode comprometer a confiança mais do que uma explicação clara sobre dependências e critérios de acompanhamento.

- **Modelos de organização e delimitação de papéis**

A estrutura física e administrativa pode variar. Centralização favorece padronização; atendimento local aproxima a equipe das particularidades de cada unidade; uma operação virtual conecta atendentes distribuídos por meios comuns. Arranjos combinados também são possíveis. A escolha considera distribuição geográfica, idiomas, volume de contato, dependência de presença física e capacidade de compartilhar registros. Para uma rede de filiais, a triagem comum pode coexistir com técnicos locais destinados a equipamentos que exigem intervenção presencial.

A comparação entre arranjos destaca consequências práticas para a comunicação e a coordenação, sem tratar um modelo como universalmente superior.

Arranjo	Facilidade principal	Exigência de coordenação	Risco operacional
Centralizado	Linguagem e procedimentos mais uniformes	Relacionamento com unidades afastadas	Desconhecimento de particularidades locais
Local	Proximidade de ambientes e usuários	Integração entre registros de unidades	Respostas diferentes para necessidades semelhantes
Virtual ou distribuído	Compartilhamento de trabalho entre locais	Ferramentas, filas e rotinas comuns	Perda de contexto nas passagens entre equipes

A tabela evidencia que a decisão envolve mais do que economia de postos. Um arranjo centralizado pode funcionar bem com instruções atualizadas sobre as filiais; o modelo local pode manter coerência se registrar o atendimento em ambiente compartilhado. O modelo virtual exige atenção à disponibilidade de informações, especialmente quando grupos alternam a responsabilidade pelo contato.

Competências, limites e encaminhamento

O primeiro nível costuma resolver dúvidas recorrentes, realizar orientações autorizadas e reconhecer quando o assunto ultrapassa sua competência. Grupos especializados assumem tarefas que exigem conhecimentos, acessos ou ferramentas específicas. A passagem eficiente inclui o que foi informado, o que já foi verificado e qual resultado ainda falta. O registro de responsabilidade evita encaminhamentos circulares. Também é importante diferenciar atribuição funcional, que leva o trabalho ao especialista adequado, de decisões gerenciais sobre recursos e prioridades.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

NORMATIVOS TRANSVERSAIS OBRIGATÓRIOS DO PODER JUDICIÁRIO

LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD)

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Ética no Serviço Público e Integridade.

Bons estudos!

RESOLUÇÃO CNJ Nº 335/2020 (POLÍTICA PÚBLICA PARA A GOVERNANÇA E A GESTÃO DA PDPJ-BR E DO PJE)

RESOLUÇÃO Nº 335 DE 29/09/2020

Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br. Mantém o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO as diretrizes contidas na Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, especialmente o disposto no art. 18, que autoriza a regulamentação pelos órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO os benefícios advindos da substituição da tramitação de autos em meio físico pelo meio eletrônico, como instrumento de celeridade e qualidade da prestação jurisdicional;

CONSIDERANDO a necessidade de racionalização da utilização dos recursos orçamentários pelos órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO as vantagens advindas da adoção de instrumentos tecnológicos que permitam a adequação do funcionamento do Poder Judiciário aos princípios da proteção ambiental;

CONSIDERANDO a necessidade de se convergir esforços para a adoção de soluções desenvolvidas e compartilhadas pelos próprios tribunais brasileiros, sem a dependência de fornecedores privados, atentando-se para requisitos de segurança e de interoperabilidade e racionalização dos gastos com elaboração e aquisição de softwares e permitindo o emprego desses valores financeiros e de pessoal em atividades mais dirigidas à finalidade do judiciário;

CONSIDERANDO a necessidade da implementação de um conceito comunitário, no qual todos os tribunais, independentemente da esfera, possam contribuir com as melhores soluções tecnológicas para aproveitamento comum, e melhor gestão da jurisdição digital, respeitando-se a autonomia dos tribunais;

CONSIDERANDO que a criação de plataforma digital do judiciário brasileiro facilitará essa convergência de esforços, gerando identidade única do judiciário nacional;

CONSIDERANDO que para a criação dessa plataforma é necessária a implantação de uma política de governança e de gestão unificadas com o estabelecimento de padrões que possam atender à diversidade de soluções existentes em todos os segmentos do Judiciário;

CONSIDERANDO que a governança e a gestão devem ser pautadas por padrões que atendam a melhor experiência dos usuários no aspecto da usabilidade e acessibilidade, na velocidade na entrega de novas soluções de forma a atender ao cidadão e a sociedade com maior efetividade;

CONSIDERANDO a deliberação do Plenário do CNJ na 318ª Sessão Ordinária, realizada em 22 de setembro de 2020, nos autos do Ato Normativo no 0007555-97.2020.2.00.0000;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DA PLATAFORMA DIGITAL DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Art. 1º Fica instituída a política pública para a governança e gestão de processo judicial eletrônico, integrando todos os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, mantendo-se o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 2º A PDPJ-Br tem por objetivo:

I – integrar e consolidar todos os sistemas eletrônicos do Judiciário brasileiro em um ambiente unificado;

II – implantar o conceito de desenvolvimento comunitário, no qual todos os tribunais contribuem com as melhores soluções tecnológicas para aproveitamento comum;

III – estabelecer padrões de desenvolvimento, arquitetura, experiência do usuário (User Experience - UX) e operação de software, obedecendo as melhores práticas de mercado e disciplinado em Portaria da Presidência do CNJ; e

IV – instituir plataforma única para publicação e disponibilização de aplicações, microsserviços e modelos de inteligência artificial (I.A.), por meio de computação em nuvem.

Art. 3º A PDPJ-Br funcionará como modelo de convergência, será provida por um repositório (marketplace) de soluções que estará disponível para uso por todos os sistemas de processo judicial eletrônico do Poder Judiciário nacional.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Art. 4º A PDPJ-Br adotará obrigatoriamente soluções que abranjam os seguintes conceitos:

I – processo eletrônico em plataforma pública;

II – desenvolvimento comunitário que possibilite o compartilhamento entre todos os segmentos e esferas do Poder Judiciário;

III – ampla cobertura de testes, baixo acoplamento, alta coesão, modularização;

IV – microsserviços;

V – computação em nuvem;

VI – autenticação uniformizada;

VII – interoperabilidade;

VIII – portabilidade;

IX – mobilidade;

X – acessibilidade;

XI – usabilidade;

XII – segurança da informação;

XIII – adaptável ao uso de ferramentas de aprendizado de máquina (machine learning) e de I.A.;

XIV – otimização de fluxos de trabalhos (workflow), padronizando-os sempre que possível;

XV – automação de atividades rotineiras ou sequenciais que possam ser substituídas por ações de sistema;

XVI – incremento da robotização e técnicas disruptivas de desenvolvimento de soluções;

XVII – foco prioritário na redução da taxa de congestionamento dos processos e significativa melhora na qualidade dos serviços prestados;

XVIII – adequação à Lei no 13.709/2018 (LGPD); e

XIX – utilização preferencial de tecnologias com código aberto (open source).

Art. 5º Fica proibida a contratação de qualquer novo sistema, módulo ou funcionalidade privados, mesmo de forma não onerosa, que cause dependência tecnológica do respectivo fornecedor e que não permita o compartilhamento não oneroso da solução na PDPJ-Br.

§ 1º A dependência tecnológica indicada no caput diz respeito à hipótese em que o tribunal contratante não tenha direito à propriedade do que for desenvolvido e não tenha direito aos códigos fonte, documentação e quaisquer outros artefatos que venham a ser produzidos.

§ 2º Os tribunais que possuem contratos nas condições previstas no § 1º deste artigo terão prazo fixado em ato normativo próprio para início de projeto-piloto de adequação.

§ 3º O descumprimento da regra prevista no caput poderá ensejar:

I – a responsabilização do ordenador de despesas por improbidade administrativa, sem prejuízo da comunicação ao Tribunal de Contas respectivo;

II – apuração de possível responsabilidade disciplinar dos gestores de TIC e da administração do respectivo tribunal.

§ 4º São permitidos, quando houver interesse institucional, o credenciamento, a contratação ou a realização de acordos de cooperação técnica para a disponibilização não onerosa ao Poder Judiciário de módulos ou funcionalidades privadas, desde que desenvolvidos segundo os padrões tecnológicos estabelecidos e depositados na PDPJ-Br, e seu objeto não esteja relacionado a funcionalidades básicas e essenciais dos sistemas de processo judicial eletrônico, conforme parecer prévio do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Nacional de Justiça. (incluído pela Resolução n. 574, de 26.8.2024)

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA DE GOVERNANÇA E GESTÃO DA PDPJ-BR

Art. 6º Fica instituída a política de governança e gestão para implantação e sustentação da PDPJ-Br.

Art. 7º A política de governança e gestão da PDPJ-Br será coordenada pelo CNJ, contando, sempre que possível, com a participação de representantes do Poder Judiciário e do Sistema de Justiça, e será regulamentada em ato da Presidência do CNJ.

Art. 8º Qualquer solução pública existente que atenda a todos os requisitos estabelecidos na política de governança e gestão, poderá ser aceita na PDPJ-Br, após aprovação da equipe técnica do CNJ.

§ 1º Em casos excepcionais será permitido o desenvolvimento de soluções tecnológicas que impliquem sobreposição, desde que respeitada as diretrizes da presente Resolução e nos termos previstos no parágrafo único do art. 18 desta Resolução.

§ 2º O descumprimento da regra presente neste artigo poderá ensejar as consequências previstas nos incisos I e II do §3º do art. 5º.

Art. 9º O Ato da Presidência que disciplinar a política de governança e gestão PDPJ-Br deverá estabelecer também os seguintes requisitos para os sistemas:

I – padrões de desenvolvimento, documentação e operação de software;

II – padrões de comunicação e interoperabilidade entre sistemas e aplicações;

III – arquitetura de desenvolvimento e de infraestrutura;

IV – padrão de autenticação;

V – permissão para o desenvolvimento compartilhado;

VI – definição dos padrões mínimos de interface, com aplicação dos conceitos de usabilidade, de acessibilidade e de experiência do usuário (user experience);

VII – disciplina da plataforma única para os modelos de I.A;

VIII – delimitação dos critérios e serviços para computação em nuvem; e

IX – instituição do desenvolvimento:

a) em microsserviços;

b) com ampla cobertura de testes;

c) com baixo acoplamento e alta coesão; e

d) modularizado.

Parágrafo único. A política de governança e gestão da PDPJ-Br poderá adotar outros requisitos face a evolução tecnológica da plataforma, nos termos disciplinados por ato da Presidência do CNJ.

Art. 10. A política de governança e gestão PDPJ-Br deverá estabelecer também os seguintes requisitos para os dados e documentos:

I – padrões das tabelas unificadas;

II – possibilidade de bases centralizadas ou descentralizadas, sempre uniformes;

III – padrões de dados mínimos para o atendimento da Lei no 13.709/2018;

IV – padrões de documentos digitais; e

V – padrões de assinaturas digitais.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.