

SEDU ES

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
DO ESPÍRITO SANTO

Agente de Suporte
Educativo

**EDITAL SEGER/SEDU Nº 02/2024,
DE 11 DE DEZEMBRO DE 2024**

CÓD: SL-143DZ-24
7908433267485

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	7
2. Ortografia oficial	8
3. Acentuação gráfica.....	13
4. Emprego das classes de palavras	14
5. Emprego do sinal indicativo de crase.....	23
6. Sintaxe da oração e do período	24
7. Pontuação	28
8. Concordância nominal e verbal	30
9. Regência nominal e verbal.....	31
10. Significação das palavras.....	34

Uso de Tecnologia na Educação e Informática Básica

1. Segurança da informação (noções de vírus e pragas virtuais, procedimentos de backup).....	51
2. Conhecimento da plataforma google (google sala de aula, google documentos, google planilha).....	56
3. Sistema operacional e ambiente windows. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	62
4. (Edição de textos, planilhas e apresentações em ambiente windows)	84
5. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de internet.....	107

Atualidades (Digital)

1. Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como política, economia sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas...	115
---	-----

Legislação

1. Estatuto da criança e do adolescente - lei nº 8.069/1990	117
2. Noções da constituição da república (dos direitos e deveres - artigo 5º; da administração pública e dos servidores públicos - artigos 37 a 41; da educação - artigos 205 a 214; da família, da criança, do adolescente, do jovem e do idoso e dos índios - artigos 226 a 232)	156
3. Noções do estatuto do servidor público do estado do espírito santo - lei complementar nº 46/1994.....	167
4. Noções da lei geral de licitações - lei nº 14.133/2021 (Dos princípios - artigo 5º; das modalidades de licitação - artigos 28 a 32; da inexigibilidade e da dispensa - artigos 74 e 75)	198
5. Noções da lei geral de proteção de dados - lei nº 13.709/2018	202
6. Lei de acesso à informação - lei nº 12.527/2011	215

Redação de Expedientes

1. Tipologia textual	227
2. Redação de correspondências oficiais - manual de redação da presidência da república (aspectos gerais da redação oficial; as comunicações oficiais).....	231

Noções de Relações Humanas

1. Relacionamento interpessoal	245
2. Trabalho em equipe	245
3. Cultura e clima organizacional	251

Noções de Matemática e Raciocínio Lógico

1. Razões e proporções: divisão proporcional	259
2. Regra de três simples e compostas.....	262
3. Porcentagens	263
4. Proposição lógica (proposições simples e compostas. Operadores lógicos. Tabela-verdadeclassificação das proposições compostas (tautologia, contradição e contingência). Equivalências e negações.....	265
5. Quantificadores lógicos.....	269
6. Diagramas lógicos e argumentos	270

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas.

Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

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

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

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

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

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

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015
Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



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

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

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

Resolução:

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

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

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

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes.

Resposta: Letra B.

Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

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

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.

ORTOGRAFA OFICIAL

A ortografia oficial da língua portuguesa trata das regras que orientam a escrita correta das palavras, garantindo a padronização e a clareza na comunicação. Essas normas são fundamentais para a uniformidade da língua escrita, tanto em contextos formais quanto informais. Ao longo do tempo, o português passou por diversas reformas ortográficas, sendo a mais recente o Novo Acordo Ortográfico, que trouxe algumas mudanças na grafia de palavras e na inclusão de certas letras no alfabeto oficial.

Aprender a ortografia correta de uma língua exige prática, e a leitura é uma das ferramentas mais eficazes para alcançar esse objetivo. A leitura regular não apenas amplia o vocabulário, mas também auxilia na memorização das grafias, uma vez que expõe o leitor a diferentes padrões e contextos. No entanto, apesar da existência de regras claras, a ortografia do português é repleta de exceções, exigindo atenção redobrada dos falantes.

Neste texto, serão abordadas as principais regras ortográficas do português, com destaque para dúvidas comuns entre os falantes. Desde o uso das letras do alfabeto até as regras para o emprego de X, S e Z, veremos como essas normas são aplicadas e quais são os erros mais frequentes. Além disso, exploraremos a distinção entre parônimos e homônimos, palavras que, por sua semelhança gráfica ou sonora, costumam causar confusão.

— O Alfabeto na Língua Portuguesa

O alfabeto da língua portuguesa é composto por 26 letras, sendo que cada uma possui um som e uma função específica na formação de palavras. Essas letras estão divididas em dois grupos principais: vogais e consoantes. As vogais são cinco: A, E, I, O, U, enquanto as demais letras do alfabeto são classificadas como consoantes.

A principal função das vogais é servir de núcleo das sílabas, enquanto as consoantes têm a função de apoiar as vogais na formação de sílabas e palavras. Essa divisão permite uma vasta combinação de sons, o que torna o português uma língua rica e complexa em termos de fonologia e grafia.

Inclusão das Letras K, W e Y

Com a implementação do Novo Acordo Ortográfico, assinado pelos países lusófonos em 1990 e efetivado em 2009, houve a reintrodução das letras K, W e Y no alfabeto oficial da língua portuguesa. Essas letras, que anteriormente eram consideradas estranhas ao alfabeto, passaram a ser aceitas oficialmente em determinadas circunstâncias específicas.

As letras K, W e Y são utilizadas em:

— **Nomes próprios estrangeiros:** Exemplo: Kátia, William, Yakov.

– **Abreviaturas e símbolos internacionais:** Exemplo: km (quilômetro), watts (W).

O objetivo dessa inclusão foi alinhar a ortografia portuguesa com o uso global dessas letras em contextos internacionais, especialmente para garantir a correta grafia de nomes e símbolos que fazem parte da cultura e ciência contemporâneas.

Relevância do Alfabeto para a Ortografia

Compreender o alfabeto e suas características é o primeiro passo para dominar a ortografia oficial. A combinação correta das letras, assim como o reconhecimento dos sons que elas representam, é fundamental para escrever com precisão. A distinção entre vogais e consoantes e o uso adequado das letras adicionadas pelo Acordo Ortográfico são pilares essenciais para evitar erros na grafia de palavras.

A familiaridade com o alfabeto também ajuda a identificar casos de empréstimos linguísticos e termos estrangeiros que foram incorporados ao português, reforçando a necessidade de se adaptar às mudanças ortográficas que ocorrem com o tempo.

Uso do “X”

O uso da letra “X” na língua portuguesa é uma das áreas que mais geram dúvidas devido à sua pronúncia variável e à multiplicidade de regras que regem sua grafia. Dependendo da palavra, o “X” pode assumir diferentes sons, como /ch/ (em “chave”), /ks/ (em “táxi”), /s/ (em “próximo”) ou até mesmo /z/ (em “exemplo”). Além disso, há regras específicas que ajudam a determinar quando se deve usar o “X” ao invés de outras letras, como o “CH”.

A seguir, serão apresentadas algumas regras e dicas práticas para o uso correto do “X” na ortografia portuguesa.

Após as Sílabas “ME” e “EN”

Uma das principais regras de uso do “X” é sua ocorrência após as sílabas “me” e “en”, uma peculiaridade que se aplica a muitas palavras do português. Em casos como esses, o “X” deve ser utilizado em vez do “CH”.

Exemplos:

- Mexer (não “mecher”)
- Enxergar (não “encherger”)

Após Ditongos

Outro caso comum de uso do “X” é após ditongos, que são encontros de duas vogais na mesma sílaba. Nessa situação, a letra “X” é empregada em vez de outras consoantes, como o “S” ou o “CH”.

Exemplos:

- Caixa (não “caicha”)
- Baixo (não “baicho”)

– Palavras de Origem Indígena ou Africana

O “X” também é utilizado em muitas palavras de origem indígena ou africana, refletindo a influência dessas culturas na formação do vocabulário da língua portuguesa. Esses termos foram incorporados ao idioma ao longo da colonização e preservam a grafia com “X”.

Exemplos:

- Abacaxi (fruto de origem indígena)
- Orixá (divindade de religiões de matriz africana)

– Exceções e Particularidades

Apesar dessas regras, o uso do “X” na língua portuguesa está cheio de exceções que não seguem um padrão claro, o que muitas vezes exige que o falante simplesmente memorize a grafia correta de certas palavras. Por exemplo, palavras como exceção, excluir e exame não seguem as regras gerais e precisam ser decoradas.

Uma maneira eficaz de evitar erros na escrita do “X” é observar o contexto em que ele aparece. As regras mencionadas anteriormente são úteis, mas em muitos casos, a leitura frequente e a exposição à língua são as melhores estratégias para memorizar a grafia correta. Além disso, é importante atentar-se às exceções que não seguem uma regra clara e que podem confundir o falante.

Dominar o uso do “X” é essencial para escrever de forma clara e correta, já que muitos erros comuns de ortografia envolvem justamente a confusão entre o “X” e outras letras que apresentam sons similares.

Uso do “S” e “Z”

O uso correto das letras “S” e “Z” na língua portuguesa pode gerar confusão, pois ambas podem produzir o som de /z/ em determinadas palavras. No entanto, há regras que orientam a escolha entre essas duas letras em diferentes contextos. A seguir, serão apresentadas algumas dessas regras para ajudar a diferenciar o uso do “S” e do “Z”.

Uso do “S” com Som de “Z”

A letra “S” pode assumir o som de /z/ em alguns casos específicos. Essas ocorrências, embora comuns, seguem regras claras que facilitam a sua identificação.

a) Após Ditongos

O “S” assume o som de /z/ quando aparece logo após um ditongo (encontro de duas vogais na mesma sílaba).

Exemplos:

- Coisa
- Maisena

b) Palavras Derivadas de Outras com “S” na Palavra Primitiva

Em palavras derivadas, se a palavra primitiva já contém a letra “S”, essa letra deve ser mantida na palavra derivada, mesmo que o som seja de /z/.

Exemplo:

- Casa → Casinha
- Análise → Analisador

c) Sufixos “ês” e “esa” Indicando Nacionalidade ou Título
Nos sufixos “ês” e “esa”, usados para indicar nacionalidade, título ou origem, a letra “S” também pode ter o som de /z/.

Exemplos:

- Francês, portuguesa
- Marquês, duquesa

d) Sufixos Formadores de Adjetivos: “ense”, “oso” e “osa”

Quando palavras formam adjetivos com os sufixos “ense”, “oso” e “osa”, a letra “S” também é utilizada com o som de /z/.

Exemplos:

- Paranaense, londrinense
- Preguiçoso, gloriosa

– Uso do “Z”

A letra “Z” tem regras bem definidas em relação à sua utilização, especialmente em radicais e sufixos de palavras.

a) Em Palavras que Têm Radicais com “Z”

O “Z” é mantido em palavras derivadas que possuem o radical ou a forma primitiva com essa letra. Isso ocorre principalmente em verbos e substantivos.

Exemplos:

- Feliz → Felicidade
- Realizar → Realização

b) Verbos Terminados em “-izar”

Os verbos terminados em “-izar” costumam ter sua forma baseada em substantivos ou adjetivos que não terminam com “S”, mas com “Z”. Essa regra é bastante comum na formação de verbos que indicam a ação de transformar algo.

Exemplos:

- Civilizar (de “civil”)
- Organizar (de “organização”)

c) Palavras com Sufixos “-ez”, “-eza”

Os sufixos “-ez” e “-eza”, que formam substantivos abstratos, também utilizam a letra “Z”.

Exemplos:

- Beleza
- Tristeza

Diferenças Regionais e Exceções

Embora existam regras claras para o uso do “S” e do “Z”, algumas palavras apresentam variações regionais ou são exceções às regras, o que exige memorização. Termos como analisar e paralisar, por exemplo, mantêm o “S” mesmo quando derivam de substantivos com “Z” (análise, paralisção), representando uma exceção à regra dos verbos terminados em “-izar”.

Dicas para Evitar Confusões

Para evitar erros frequentes no uso do “S” e do “Z”, é recomendável:

- Estudar e reconhecer as palavras que seguem as regras.
- Praticar a leitura regular, uma vez que isso ajuda na memorização da grafia correta.
- Prestar atenção ao radical das palavras, especialmente na formação de verbos e substantivos derivados.

Dominar o uso correto de “S” e “Z” é fundamental para escrever com precisão, já que essas letras estão presentes em muitas palavras da língua portuguesa, e pequenos erros podem mudar o significado das palavras ou comprometer a clareza da comunicação.

Uso do “S”, “SS” e “Ç”

O uso correto das letras “S”, “SS” e “Ç” é um dos aspectos fundamentais da ortografia da língua portuguesa. Essas letras têm sons parecidos, mas sua aplicação obedece a regras espe-

cíficas que, quando seguidas, ajudam a evitar erros na escrita. A seguir, veremos as principais orientações para o uso adequado de cada uma.

Uso do “S”

A letra “S” pode assumir sons diferentes, dependendo de sua posição dentro da palavra e das letras que a circundam. Ela pode ter som de /s/ (surdo) ou de /z/ (sonoro), e algumas regras ajudam a definir seu uso.

a) Entre Vogal e Consoante

Quando o “S” aparece entre uma vogal e uma consoante, seu som é surdo (como /s/), e ele é mantido nessa posição.

Exemplos:

- Diversão (entre e e n)
- Mansão (entre a e n)

b) No Início de Palavras ou Entre Consoantes

Quando o “S” está no início de palavras ou aparece entre consoantes, ele também tem som de /s/ e é escrito com uma única letra “S”.

Exemplos:

- Saúde (início da palavra)
- Perspectiva (entre consoantes)

c) Entre Duas Vogais

Quando o “S” aparece entre duas vogais, o mais comum é que ele tenha som de /z/ (som sonoro).

Exemplos:

- Casa (som de /z/ entre a e a)
- Rosa (som de /z/ entre o e a)

– Uso do “SS”

A dupla “SS” é utilizada para marcar o som surdo /s/ quando ele ocorre entre duas vogais. O “SS” é a forma que preserva o som de /s/ em palavras derivadas e compostas, diferenciando-se do uso de “S” simples, que teria o som de /z/ nesse contexto.

Exemplos:

- Processo
- Passagem

Uma regra importante é que o “SS” nunca é utilizado no início de palavras, sendo uma combinação exclusiva de vogais.

Exemplos:

- Missão
- Apressar

Uso do “Ç”

O “Ç” (cedilha) sempre tem som de /s/ e só pode ser usado antes das vogais “A”, “O” e “U”. Ele é uma forma especial da letra “C” usada para representar o som de /s/ nessas condições. O “Ç” nunca aparece antes das vogais “E” e “I”, e, em vez dele, usa-se o “S” para produzir o mesmo som.

a) Uso em Palavras Estrangeiras Aportuguesadas

Muitas palavras de origem estrangeira que foram aportuguesadas utilizam o “Ç” para garantir a coerência com as regras ortográficas do português.

USO DE TECNOLOGIA NA EDUCAÇÃO E INFORMÁTICA BÁSICA

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (NOÇÕES DE VÍRUS E PRAGAS VIRTUAIS, PROCEDIMENTOS DE BACKUP)

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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 organização¹.

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

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

A segurança da informação se baseia nos seguintes pilares²:

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

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

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

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

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

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

Alguns conceitos relacionados à aplicação dos pilares

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

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

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

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

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

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

Tipos de ataques

Cada tipo de ataque tem um objetivo específico, que são eles³:

– **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

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

– **Controle lógico:** nesse caso, estamos falando de barreiras eletrônicas, nos mais variados formatos existentes, desde um antivírus, firewall ou filtro anti-spam, o que é de grande valia para evitar infecções por e-mail ou ao navegar na internet, passa por métodos de 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 informação⁴.

Tem duas maneiras de criptografar informações:

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

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

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

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

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

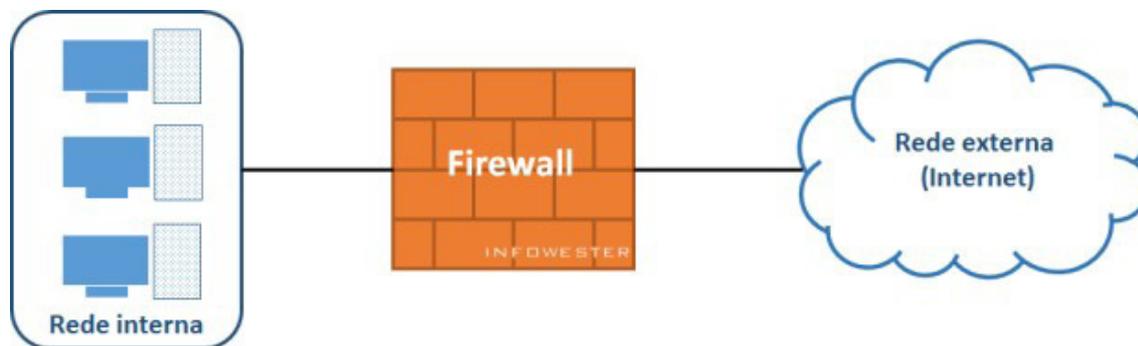
Um exemplo de criptografia assimétrica é a assinatura digital.

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

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

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.⁵

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 ser⁶.

– 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.

⁴ <https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-2/>

⁵ 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.>

⁶ <https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-3/>

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

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

– Sempre estar com o firewall ativo.

– Anti-spam instalados.

– Manter um backup para caso de pane ou ataque.

– Evite sites duvidosos.

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

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

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

– Cuidado com informações em redes sociais.

– Instalar um anti-spyware.

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

PROCEDIMENTOS DE BACKUP

Backup é uma cópia de segurança que você faz em outro dispositivo de armazenamento como HD externo, armazenamento na nuvem ou pen drive por exemplo, para caso você perca os dados originais de sua máquina devido a vírus, dados corrompidos ou outros motivos e assim possa restaurá-los (recuperá-los)⁷.

Backups são extremamente importantes, pois permitem⁸:

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

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

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

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

– **Quais arquivos copiar:** apenas arquivos confiáveis e que tenham importância para você devem ser copiados. Arquivos de programas que podem ser reinstalados, geralmente, não precisam ser copiados. Fazer cópia de arquivos desnecessários pode ocupar espaço inutilmente e dificultar a localização dos demais

dados. Muitos programas de backup já possuem listas de arquivos e diretórios recomendados, podendo optar por aceitá-las ou criar suas próprias listas.

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

Tipos de backup

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

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

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

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

Planos de Contingência

Os planos de contingência são estratégias que uma organização implementa em resposta a eventos inesperados que podem causar interrupções. Eles são essenciais para minimizar o impacto negativo de tais eventos e garantir a continuidade das operações.

Componentes de um Plano de Contingência:

– **Avaliação de Riscos:** Identificar e avaliar os riscos que podem afetar os sistemas e dados críticos.

– **Identificação de Sistemas Críticos:** Determinar quais sistemas e dados são essenciais para as operações da organização.

– **Estratégias de Recuperação:** Desenvolver procedimentos para a recuperação rápida e eficaz de sistemas e dados após uma interrupção.

– **Comunicação de Emergência:** Estabelecer linhas de comunicação claras para notificar os stakeholders relevantes durante uma emergência.

– **Plano de Ação de Emergência:** Criar um guia passo a passo para responder a diferentes tipos de incidentes de segurança ou desastres naturais.

– **Testes Regulares:** Realizar simulações e testes regulares do plano para garantir sua eficácia.

– **Revisão e Atualização:** Manter o plano atualizado com as mudanças na infraestrutura tecnológica e nos processos organizacionais.

⁷ <https://centraldefavoritos.com.br/2017/07/02/procedimentos-de-backup/>

⁸ <https://cartilha.cert.br/mecanismos/>

Meios de Armazenamento para Backups

– Armazenamento Local: Utilizar dispositivos como HDs externos e pen drives para armazenar cópias de segurança localmente.

– Armazenamento em Nuvem: Aproveitar serviços de armazenamento em nuvem para backups remotos, oferecendo maior flexibilidade e escalabilidade.

– Armazenamento Off-Site: Manter cópias de segurança em locais físicos separados para proteção contra desastres locais.

CÓDIGOS MALICIOSOS (MALWARE)

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

– Pela exploração de vulnerabilidades existentes nos programas instalados;

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

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

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

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

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

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

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

Vírus

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

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

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

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

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

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

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

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

Worm

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

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

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

Bot e botnet

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

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

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

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

⁹ <https://cartilha.cert.br/malware/>

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - LEI Nº 8.069/1990

LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990

Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.

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

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente.

Art. 2º Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade.

Parágrafo único. Nos casos expressos em lei, aplica-se excepcionalmente este Estatuto às pessoas entre dezoito e vinte e um anos de idade.

Art. 3º A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

Parágrafo único. Os direitos enunciados nesta Lei aplicam-se a todas as crianças e adolescentes, sem discriminação de nascimento, situação familiar, idade, sexo, raça, etnia ou cor, religião ou crença, deficiência, condição pessoal de desenvolvimento e aprendizagem, condição econômica, ambiente social, região e local de moradia ou outra condição que diferencie as pessoas, as famílias ou a comunidade em que vivem. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

Art. 4º É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

- primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;
- precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública;
- preferência na formulação e na execução das políticas sociais públicas;

d) destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção à infância e à juventude.

Art. 5º Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais.

Art. 6º Na interpretação desta Lei levar-se-ão em conta os fins sociais a que ela se dirige, as exigências do bem comum, os direitos e deveres individuais e coletivos, e a condição peculiar da criança e do adolescente como pessoas em desenvolvimento.

TÍTULO II DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I DO DIREITO À VIDA E À SAÚDE

Art. 7º A criança e o adolescente têm direito a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmônico, em condições dignas de existência.

Art. 8º É assegurado a todas as mulheres o acesso aos programas e às políticas de saúde da mulher e de planejamento reprodutivo e, às gestantes, nutrição adequada, atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério e atendimento pré-natal, perinatal e pós-natal integral no âmbito do Sistema Único de Saúde. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 1º O atendimento pré-natal será realizado por profissionais da atenção primária. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 2º Os profissionais de saúde de referência da gestante garantirão sua vinculação, no último trimestre da gestação, ao estabelecimento em que será realizado o parto, garantido o direito de opção da mulher. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 3º Os serviços de saúde onde o parto for realizado assegurarão às mulheres e aos seus filhos recém-nascidos alta hospitalar responsável e contrarreferência na atenção primária, bem como o acesso a outros serviços e a grupos de apoio à amamentação. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 4º Incumbe ao poder público proporcionar assistência psicológica à gestante e à mãe, no período pré e pós-natal, inclusive como forma de prevenir ou minorar as consequências do estado puerperal. (Incluído pela Lei nº 12.010, de 2009) Vigência

§ 5º A assistência referida no § 4º deste artigo deverá ser prestada também a gestantes e mães que manifestem interesse em entregar seus filhos para adoção, bem como a gestantes e mães que se encontrem em situação de privação de liberdade. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 6º A gestante e a parturiente têm direito a 1 (um) acompanhante de sua preferência durante o período do pré-natal, do trabalho de parto e do pós-parto imediato. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 7º A gestante deverá receber orientação sobre aleitamento materno, alimentação complementar saudável e crescimento e desenvolvimento infantil, bem como sobre formas de favorecer a criação de vínculos afetivos e de estimular o desenvolvimento integral da criança. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 8º A gestante tem direito a acompanhamento saudável durante toda a gestação e a parto natural cuidadoso, estabelecendo-se a aplicação de cesariana e outras intervenções cirúrgicas por motivos médicos. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 9º A atenção primária à saúde fará a busca ativa da gestante que não iniciar ou que abandonar as consultas de pré-natal, bem como da puérpera que não comparecer às consultas pós-parto. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 10. Incumbe ao poder público garantir, à gestante e à mulher com filho na primeira infância que se encontrem sob custódia em unidade de privação de liberdade, ambiência que atenda às normas sanitárias e assistenciais do Sistema Único de Saúde para o acolhimento do filho, em articulação com o sistema de ensino competente, visando ao desenvolvimento integral da criança. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 11. A assistência psicológica à gestante, à parturiente e à puérpera deve ser indicada após avaliação do profissional de saúde no pré-natal e no puerpério, com encaminhamento de acordo com o prognóstico. (Incluído pela Lei nº 14.721, de 2023) (Vigência)

Art. 8º-A. Fica instituída a Semana Nacional de Prevenção da Gravidez na Adolescência, a ser realizada anualmente na semana que incluir o dia 1º de fevereiro, com o objetivo de disseminar informações sobre medidas preventivas e educativas que contribuam para a redução da incidência da gravidez na adolescência. (Incluído pela Lei nº 13.798, de 2019)

Parágrafo único. As ações destinadas a efetivar o disposto no caput deste artigo ficarão a cargo do poder público, em conjunto com organizações da sociedade civil, e serão dirigidas prioritariamente ao público adolescente. (Incluído pela Lei nº 13.798, de 2019)

Art. 9º O poder público, as instituições e os empregadores propiciarão condições adequadas ao aleitamento materno, inclusive aos filhos de mães submetidas a medida privativa de liberdade.

§ 1º Os profissionais das unidades primárias de saúde desenvolverão ações sistemáticas, individuais ou coletivas, visando ao planejamento, à implementação e à avaliação de ações de promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno e à alimentação complementar saudável, de forma contínua. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 2º Os serviços de unidades de terapia intensiva neonatal deverão dispor de banco de leite humano ou unidade de coleta de leite humano. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

Art. 10. Os hospitais e demais estabelecimentos de atenção à saúde de gestantes, públicos e particulares, são obrigados a:

I - manter registro das atividades desenvolvidas, através de prontuários individuais, pelo prazo de dezoito anos;

II - identificar o recém-nascido mediante o registro de sua impressão plantar e digital e da impressão digital da mãe, sem prejuízo de outras formas normatizadas pela autoridade administrativa competente;

III - proceder a exames visando ao diagnóstico e terapêutica de anormalidades no metabolismo do recém-nascido, bem como prestar orientação aos pais;

IV - fornecer declaração de nascimento onde constem necessariamente as intercorrências do parto e do desenvolvimento do neonato;

V - manter alojamento conjunto, possibilitando ao neonato a permanência junto à mãe.

VI - acompanhar a prática do processo de amamentação, prestando orientações quanto à técnica adequada, enquanto a mãe permanecer na unidade hospitalar, utilizando o corpo técnico já existente. (Incluído pela Lei nº 13.436, de 2017) (Vigência)

VII – desenvolver atividades de educação, de conscientização e de esclarecimentos a respeito da saúde mental da mulher no período da gravidez e do puerpério. (Incluído pela Lei nº 14.721, de 2023) (Vigência)

§ 1º Os testes para o rastreamento de doenças no recém-nascido serão disponibilizados pelo Sistema Único de Saúde, no âmbito do Programa Nacional de Triagem Neonatal (PNTN), na forma da regulamentação elaborada pelo Ministério da Saúde, com implementação de forma escalonada, de acordo com a seguinte ordem de progressão: (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

I – etapa 1: (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

a) fenilcetonúria e outras hiperfenilalaninemias; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

b) hipotireoidismo congênito; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

c) doença falciforme e outras hemoglobinopatias; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

d) fibrose cística; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

e) hiperplasia adrenal congênita; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

f) deficiência de biotinidase; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

g) toxoplasmose congênita; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

II – etapa 2: (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

a) galactosemias; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

b) aminoacidopatias; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

c) distúrbios do ciclo da ureia; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

d) distúrbios da betaoxidação dos ácidos graxos; (Incluída pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

III – etapa 3: doenças lisossômicas; (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

IV – etapa 4: imunodeficiências primárias; (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

V – etapa 5: atrofia muscular espinhal. (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

§ 2º A delimitação de doenças a serem rastreadas pelo teste do pezinho, no âmbito do PNTN, será revisada periodicamente, com base em evidências científicas, considerados os benefícios do rastreamento, do diagnóstico e do tratamento precoce, priorizando as doenças com maior prevalência no País, com protocolo de tratamento aprovado e com tratamento incorporado no Sistema Único de Saúde. (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

§ 3º O rol de doenças constante do § 1º deste artigo poderá ser expandido pelo poder público com base nos critérios estabelecidos no § 2º deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

§ 4º Durante os atendimentos de pré-natal e de puerpério imediato, os profissionais de saúde devem informar a gestante e os acompanhantes sobre a importância do teste do pezinho e sobre as eventuais diferenças existentes entre as modalidades oferecidas no Sistema Único de Saúde e na rede privada de saúde. (Incluído pela Lei nº 14.154, de 2021) Vigência

Art. 11. É assegurado acesso integral às linhas de cuidado voltadas à saúde da criança e do adolescente, por intermédio do Sistema Único de Saúde, observado o princípio da equidade no acesso a ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 1º A criança e o adolescente com deficiência serão atendidos, sem discriminação ou segregação, em suas necessidades gerais de saúde e específicas de habilitação e reabilitação. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 2º Incumbe ao poder público fornecer gratuitamente, àqueles que necessitarem, medicamentos, órteses, próteses e outras tecnologias assistivas relativas ao tratamento, habilitação ou reabilitação para crianças e adolescentes, de acordo com as linhas de cuidado voltadas às suas necessidades específicas. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 3º Os profissionais que atuam no cuidado diário ou frequente de crianças na primeira infância receberão formação específica e permanente para a detecção de sinais de risco para o desenvolvimento psíquico, bem como para o acompanhamento que se fizer necessário. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

Art. 12. Os estabelecimentos de atendimento à saúde, inclusive as unidades neonatais, de terapia intensiva e de cuidados intermediários, deverão proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

Art. 13. Os casos de suspeita ou confirmação de castigo físico, de tratamento cruel ou degradante e de maus-tratos contra criança ou adolescente serão obrigatoriamente comunicados ao Conselho Tutelar da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais. (Redação dada pela Lei nº 13.010, de 2014)

§ 1º As gestantes ou mães que manifestem interesse em entregar seus filhos para adoção serão obrigatoriamente encaminhadas, sem constrangimento, à Justiça da Infância e da Juventude. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 2º Os serviços de saúde em suas diferentes portas de entrada, os serviços de assistência social em seu componente especializado, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) e os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente deverão conferir máxima prioridade ao atendimento das crianças na faixa etária da primeira infância com suspeita ou confirmação de violência de qualquer natureza, formulando projeto terapêutico singular que inclua intervenção em rede e, se necessário, acompanhamento domiciliar. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

Art. 14. O Sistema Único de Saúde promoverá programas de assistência médica e odontológica para a prevenção das enfermidades que ordinariamente afetam a população infantil, e campanhas de educação sanitária para pais, educadores e alunos.

§ 1º É obrigatória a vacinação das crianças nos casos recomendados pelas autoridades sanitárias. (Renumerado do parágrafo único pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 2º O Sistema Único de Saúde promoverá a atenção à saúde bucal das crianças e das gestantes, de forma transversal, integral e intersetorial com as demais linhas de cuidado direcionadas à mulher e à criança. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 3º A atenção odontológica à criança terá função educativa protetiva e será prestada, inicialmente, antes de o bebê nascer, por meio de aconselhamento pré-natal, e, posteriormente, no sexto e no décimo segundo anos de vida, com orientações sobre saúde bucal. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 4º A criança com necessidade de cuidados odontológicos especiais será atendida pelo Sistema Único de Saúde. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 5º É obrigatória a aplicação a todas as crianças, nos seus primeiros dezoito meses de vida, de protocolo ou outro instrumento construído com a finalidade de facilitar a detecção, em consulta pediátrica de acompanhamento da criança, de risco para o seu desenvolvimento psíquico. (Incluído pela Lei nº 13.438, de 2017) (Vigência)

CAPÍTULO II

DO DIREITO À LIBERDADE, AO RESPEITO E À DIGNIDADE

Art. 15. A criança e o adolescente têm direito à liberdade, ao respeito e à dignidade como pessoas humanas em processo de desenvolvimento e como sujeitos de direitos civis, humanos e sociais garantidos na Constituição e nas leis.

Art. 16. O direito à liberdade compreende os seguintes aspectos:

- I - ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais;
- II - opinião e expressão;
- III - crença e culto religioso;
- IV - brincar, praticar esportes e divertir-se;
- V - participar da vida familiar e comunitária, sem discriminação;
- VI - participar da vida política, na forma da lei;
- VII - buscar refúgio, auxílio e orientação.

Art. 17. O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, idéias e crenças, dos espaços e objetos pessoais.

Art. 18. É dever de todos velar pela dignidade da criança e do adolescente, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

Art. 18-A. A criança e o adolescente têm o direito de ser educados e cuidados sem o uso de castigo físico ou de tratamento cruel ou degradante, como formas de correção, disciplina, educação ou qualquer outro pretexto, pelos pais, pelos integrantes da família ampliada, pelos responsáveis, pelos agentes públicos executores de medidas socioeducativas ou por qualquer pessoa encarregada de cuidar deles, tratá-los, educá-los ou protegê-los. (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

Parágrafo único. Para os fins desta Lei, considera-se: (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

I - castigo físico: ação de natureza disciplinar ou punitiva aplicada com o uso da força física sobre a criança ou o adolescente que resulte em: (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

- a) sofrimento físico; ou (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)
- b) lesão; (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

II - tratamento cruel ou degradante: conduta ou forma cruel de tratamento em relação à criança ou ao adolescente que: (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

- a) humilhe; ou (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)
- b) ameace gravemente; ou (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)
- c) ridicularize. (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

Art. 18-B. Os pais, os integrantes da família ampliada, os responsáveis, os agentes públicos executores de medidas socioeducativas ou qualquer pessoa encarregada de cuidar de crianças e de adolescentes, tratá-los, educá-los ou protegê-los que utilizarem castigo físico ou tratamento cruel ou degradante como formas de correção, disciplina, educação ou qualquer outro pretexto estarão sujeitos, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, às seguintes medidas, que serão aplicadas de acordo com a gravidade do caso: (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

I - encaminhamento a programa oficial ou comunitário de proteção à família; (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

II - encaminhamento a tratamento psicológico ou psiquiátrico; (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

III - encaminhamento a cursos ou programas de orientação; (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

IV - obrigação de encaminhar a criança a tratamento especializado; (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

V - advertência. (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

VI - garantia de tratamento de saúde especializado à vítima. (Incluído pela Lei nº 14.344, de 2022) Vigência

Parágrafo único. As medidas previstas neste artigo serão aplicadas pelo Conselho Tutelar, sem prejuízo de outras providências legais. (Incluído pela Lei nº 13.010, de 2014)

CAPÍTULO III

DO DIREITO À CONVIVÊNCIA FAMILIAR E COMUNITÁRIA

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. É direito da criança e do adolescente ser criado e educado no seio de sua família e, excepcionalmente, em família substituta, assegurada a convivência familiar e comunitária, em ambiente que garanta seu desenvolvimento integral. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 1º Toda criança ou adolescente que estiver inserido em programa de acolhimento familiar ou institucional terá sua situação reavaliada, no máximo, a cada 3 (três) meses, devendo a autoridade judiciária competente, com base em relatório elaborado por equipe interprofissional ou multidisciplinar, decidir de forma fundamentada pela possibilidade de reintegração familiar ou pela colocação em família substituta, em quaisquer das modalidades previstas no art. 28 desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 2º A permanência da criança e do adolescente em programa de acolhimento institucional não se prolongará por mais de 18 (dezoito) meses, salvo comprovada necessidade que atenda ao seu superior interesse, devidamente fundamentada pela autoridade judiciária. (Redação dada pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 3º A manutenção ou a reintegração de criança ou adolescente à sua família terá preferência em relação a qualquer outra providência, caso em que será esta incluída em serviços e programas de proteção, apoio e promoção, nos termos do § 1º do art. 23, dos incisos I e IV do caput do art. 101 e dos incisos I a IV do caput do art. 129 desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 4º Será garantida a convivência da criança e do adolescente com a mãe ou o pai privado de liberdade, por meio de visitas periódicas promovidas pelo responsável ou, nas hipóteses de acolhimento institucional, pela entidade responsável, independentemente de autorização judicial. (Incluído pela Lei nº 12.962, de 2014)

§ 5º Será garantida a convivência integral da criança com a mãe adolescente que estiver em acolhimento institucional. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 6º A mãe adolescente será assistida por equipe especializada multidisciplinar. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

Art. 19-A. A gestante ou mãe que manifeste interesse em entregar seu filho para adoção, antes ou logo após o nascimento, será encaminhada à Justiça da Infância e da Juventude. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 1º A gestante ou mãe será ouvida pela equipe interprofissional da Justiça da Infância e da Juventude, que apresentará relatório à autoridade judiciária, considerando inclusive os eventuais efeitos do estado gestacional e puerperal. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 2º De posse do relatório, a autoridade judiciária poderá determinar o encaminhamento da gestante ou mãe, mediante sua expressa concordância, à rede pública de saúde e assistência social para atendimento especializado. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 3º A busca à família extensa, conforme definida nos termos do parágrafo único do art. 25 desta Lei, respeitará o prazo máximo de 90 (noventa) dias, prorrogável por igual período. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 4º Na hipótese de não haver a indicação do genitor e de não existir outro representante da família extensa apto a receber a guarda, a autoridade judiciária competente deverá decretar a extinção do poder familiar e determinar a colocação da criança sob a guarda provisória de quem estiver habilitado a adotá-la ou de entidade que desenvolva programa de acolhimento familiar ou institucional. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 5º Após o nascimento da criança, a vontade da mãe ou de ambos os genitores, se houver pai registral ou pai indicado, deve ser manifestada na audiência a que se refere o § 1º do art. 166 desta Lei, garantido o sigilo sobre a entrega. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

§ 6º Na hipótese de não comparecerem à audiência nem o genitor nem representante da família extensa para confirmar a intenção de exercer o poder familiar ou a guarda, a autoridade judiciária suspenderá o poder familiar da mãe, e a criança será colocada sob a guarda provisória de quem esteja habilitado a adotá-la. (Incluído pela Lei nº 13.509, de 2017)

REDAÇÃO DE EXPEDIENTES

TIPOLOGIA TEXTUAL

A classificação dos textos em tipos e gêneros textuais é fundamental para a compreensão dos processos de produção e interpretação textual. Esses dois conceitos, apesar de relacionados, possuem diferenças importantes.

Os tipos textuais se referem à forma como o texto é estruturado, isto é, à sequência linguística predominante, como narração, descrição ou dissertação. Já os gêneros textuais estão ligados ao contexto social e às funções comunicativas dos textos, como carta, notícia ou crônica.

A distinção entre esses conceitos é importante não apenas para o entendimento teórico da língua, mas também para a prática de leitura e escrita. Saber identificar o tipo e o gênero de um texto ajuda o leitor a compreender melhor suas intenções, assim como auxilia o produtor textual a escolher a estrutura e o estilo mais apropriados para alcançar seu objetivo comunicativo.

Nos últimos anos, a crescente diversidade de práticas sociais e a evolução das formas de comunicação, especialmente com o avanço das tecnologias digitais, têm provocado mudanças na forma como os gêneros textuais são usados e entendidos.

— Tipos Textuais

Os tipos textuais referem-se à organização interna dos textos, ou seja, à maneira como a informação é estruturada linguisticamente. São estruturas formais que determinam como as ideias serão apresentadas, independentemente do contexto social ou do propósito comunicativo.

As tipologias textuais classificam os textos de acordo com seus aspectos linguísticos, em termos de estruturação e apresentação. Também podem ser denominados como tipos textuais, modo textual ou ainda como organização do discurso.

Essas categorizações consistem em formas distintas sob as quais um texto pode ser apresentado, com fins de responder a diferentes propósitos comunicativos.

– **Critérios utilizados pela tipologia textual:** elementos sintáticos, objetivo da comunicação, vocabulário, estrutura, construções frásicas, linguagem, emprego dos tempos verbais, modo de interação com o leitor, conexões lógicas, entre outros.

– **Objetivos comunicativos:** os elementos que compõem um texto diversificam-se conforme a finalidade do texto. De acordo com as tipologias textuais, um texto pode ser narrativo, descritivo, dissertativo (argumentativo e expositivo) ou explicativo (prescritivo e injuntivo).

– **Tipologia textual x gênero textual:** são dois modos de classificação de um texto que se baseiam em critérios distintos. Enquanto o gênero textual se dedica aos aspectos formais (modelo

de apresentação do texto e função social), as tipologias textuais têm seu foco na estrutura linguística de um texto, na organização do discurso e em suas características morfossintáticas.

— Texto dialogal

Essa tipologia apresenta um diálogo entre, pelo menos, dois locutores. O que difere essa classe da narração é o fato de que, no texto dialogal, o narrador não é obrigatório e, nos casos em que ele se apresenta, sua função se limita a introduzir o diálogo; este, por sua vez, se dará na primeira pessoa. Os principais gêneros textuais que se enquadram nessa tipologia são: peças de teatro, debates, entrevistas, conversas em aplicativos eletrônicos.

As principais características do texto dialogal:

- Predomínio dos verbos na primeira pessoa do singular;
- Discurso direto: emprego de verbos elocutivos e dos sinais dois-pontos, aspas ou travessões para, respectivamente, indicar o princípio de uma fala ou para marcá-las;
- Traços na linguagem oral.

— Texto explicativo

A finalidade básica dessa tipologia é instruir o leitor em relação a um procedimento específico. Para isso, o texto expõe informações que preparam o leitor para agir conforme uma determinada conduta. Essa tipologia se divide em dois subtipos:

– **Texto explicativo prescritivo:** exige que o leitor se conduza de um modo determinado. Ex.: editais de concursos, leis e cláusulas contratuais.

– **Texto explicativo injuntivo:** permite que o leitor proceda com certa autonomia. Ex.: manuais de instruções, receitas culinárias e bulas.

Existem cinco principais tipos textuais amplamente reconhecidos na linguística: narração, descrição, dissertação, exposição e injunção. Cada um desses tipos possui características próprias que guiam a produção e a interpretação dos textos.

Narração

A narração é o tipo textual que conta uma história, relatando eventos ou ações em sequência. Nessa estrutura, os fatos são geralmente organizados em uma ordem cronológica, e há a presença de personagens, um ambiente (espaço) e um tempo definidos. O enredo, que é a sequência dos acontecimentos, é fundamental para a construção do texto narrativo. Um exemplo típico de texto narrativo é o conto, que apresenta um início, um desenvolvimento e um desfecho.

Exemplo: contos, romances, crônicas, anedotas.

Descrição

O texto descritivo busca retratar com detalhes as características de pessoas, objetos, lugares ou situações, criando uma imagem mental no leitor. Na descrição, o autor utiliza muitos adjetivos e informações sensoriais para detalhar aquilo que está sendo descrito, focando em suas particularidades e atributos. Esse tipo textual é frequentemente encontrado como parte de textos narrativos, mas também pode aparecer de forma autônoma.

Exemplo: retratos, laudos técnicos, descrições de paisagens.

Dissertação

A dissertação é um tipo textual argumentativo, no qual o autor expõe ideias, discute um tema e apresenta argumentos, com o objetivo de convencer ou informar o leitor. Esse tipo de texto costuma ser formal e estruturado, apresentando uma introdução, um desenvolvimento e uma conclusão. No contexto educacional e acadêmico, os textos dissertativos são amplamente utilizados em ensaios, redações de vestibulares e concursos, e artigos científicos.

Exemplo: redações argumentativas, ensaios, editoriais.

Exposição

O texto expositivo tem como objetivo principal expor, explicar ou apresentar informações e conhecimentos de forma clara e objetiva. Esse tipo textual busca esclarecer fatos ou conceitos, sem a necessidade de persuadir o leitor ou envolver juízos de valor. É frequentemente utilizado em contextos didáticos e científicos para transmitir informações de maneira acessível.

Exemplo: textos didáticos, relatórios, verbetes de enciclopédias.

Injunção

O texto injuntivo (ou instrucional) tem como função principal orientar o leitor a realizar uma ação ou a seguir determinados procedimentos. São textos que fornecem instruções, ordens ou conselhos, utilizando verbos no imperativo ou no infinitivo para guiar o comportamento do leitor.

Exemplo: manuais de instrução, receitas, regulamentos, bulas de remédios.

Características dos Tipos Textuais

Cada tipo textual possui características próprias, que podem ser resumidas da seguinte forma:

– **Narração:** foco em ações e eventos em sequência (cronológica ou não); uso de verbos no passado; presença de personagens, tempo e espaço definidos;

– **Descrição:** foco em características e detalhes; uso de adjetivos; apelo aos sentidos (visão, audição, olfato, tato, paladar);

– **Dissertação:** foco na argumentação e no raciocínio lógico, estrutura rígida (introdução, desenvolvimento, conclusão), uso de conectores e verbos de opinião;

– **Exposição:** foco na explicação e na apresentação de informações; tom objetivo e neutro; uso de exemplos e definições;

– **Injunção:** foco em orientar o comportamento do leitor; uso de verbos no imperativo ou no infinitivo; clareza e precisão nas instruções.

Combinação dos Tipos Textuais

É importante destacar que, embora os tipos textuais sejam categorias distintas, muitos textos apresentam uma combinação de mais de um tipo. Por exemplo, um romance, que é predominantemente narrativo, pode conter trechos descritivos para retratar o ambiente e os personagens, além de momentos dissertativos para discutir ideias ou reflexões dos personagens. Essa flexibilidade dos tipos textuais contribui para a riqueza e a variedade de textos que encontramos no dia a dia.

— Gêneros Textuais

Os gêneros textuais são as diferentes formas de organização de um texto que surgem de acordo com as necessidades e convenções sociais. Eles são determinados pelo contexto de uso, pela intenção comunicativa e pelas práticas culturais de uma sociedade.

Diferentemente dos tipos textuais, que são formas mais rígidas e estruturais, os gêneros textuais são dinâmicos, adaptando-se às situações comunicativas e aos meios em que circulam, como o jornal, a internet, ou o ambiente acadêmico.

Os gêneros textuais são numerosos e variam conforme a evolução das formas de comunicação, mas podem ser organizados em diferentes categorias, dependendo de sua função social e das características formais que apresentam.

Notícia

A notícia é um gênero textual do campo jornalístico, cujo objetivo é informar o público sobre fatos recentes ou de interesse social. Esse gênero é marcado pela objetividade e imparcialidade, apresentando os acontecimentos de forma direta e sem opiniões pessoais. A notícia costuma seguir a estrutura conhecida como pirâmide invertida, onde as informações mais importantes aparecem no início do texto, enquanto os detalhes são desenvolvidos ao longo do texto.

– **Estrutura:** título, lead (introdução com as informações principais), desenvolvimento e conclusão.

– **Exemplo:** notícias publicadas em jornais, portais de internet, telejornais.

Carta

A carta é um gênero textual de comunicação escrita, utilizado para estabelecer contato entre interlocutores distantes no tempo ou no espaço. Dependendo do destinatário e do objetivo, a carta pode ser formal ou informal. No caso de uma carta formal, são utilizados vocabulário e expressões mais respeitadas, enquanto a carta informal permite uma linguagem mais coloquial e próxima.

– **Estrutura:** saudação, corpo do texto e despedida.

– **Exemplo:** cartas comerciais, cartas pessoais, e-mails.

Artigo de Opinião

O artigo de opinião é um texto dissertativo-argumentativo que expressa o ponto de vista do autor sobre determinado tema, geralmente um assunto de relevância atual. O objetivo é convencer o leitor por meio de argumentos bem estruturados. Embora apresente opiniões pessoais, o artigo de opinião deve ser fundamentado com dados, exemplos e argumentos lógicos.

– **Estrutura:** título, introdução (apresentação do tema), desenvolvimento (argumentação) e conclusão (fechamento com uma posição clara).

– **Exemplo:** artigos publicados em jornais, revistas e portais de internet.

Resenha

A resenha é um gênero textual que visa analisar e avaliar uma obra cultural, como um livro, filme, peça de teatro, evento, entre outros. A resenha combina descrição e crítica, oferecendo um resumo da obra e, ao mesmo tempo, apresentando a opinião do autor da resenha sobre a qualidade e a relevância da obra em questão.

– **Estrutura:** identificação da obra (título, autor), resumo do conteúdo, análise crítica e conclusão.

– **Exemplo:** resenhas de livros, críticas de cinema, avaliações de produtos.

Crônica

A crônica é um gênero textual que apresenta uma reflexão sobre situações cotidianas, frequentemente com um tom pessoal e subjetivo. Geralmente breve, a crônica pode ter um caráter humorístico, poético ou reflexivo, abordando temas simples, mas sempre com um olhar crítico ou irônico. É comum encontrarmos crônicas em jornais e revistas, onde são utilizadas para comentar pequenos acontecimentos do dia a dia.

– **Estrutura:** narrativa breve, com espaço para reflexões do autor sobre o tema abordado.

– **Exemplo:** crônicas jornalísticas, crônicas literárias.

Relatório

O relatório é um gênero textual utilizado em contextos profissionais e acadêmicos para registrar, de maneira objetiva e detalhada, os resultados de uma investigação, experiência ou atividade. O relatório busca informar e documentar um processo, podendo incluir dados quantitativos e qualitativos, tabelas, gráficos e conclusões baseadas nas evidências apresentadas.

– **Estrutura:** introdução, desenvolvimento (metodologia, descrição dos dados) e conclusão.

– **Exemplo:** relatórios empresariais, relatórios de pesquisa, relatórios técnicos.

Receita

A receita é um gênero textual do campo culinário, cuja função é orientar o leitor a preparar um prato específico. Sua linguagem é direta e objetiva, predominando o uso de verbos no imperativo ou no infinitivo, para instruir de forma clara cada etapa da preparação.

– **Estrutura:** lista de ingredientes e modo de preparo.

– **Exemplo:** receitas em livros de culinária, sites de receitas, programas de televisão.

Características dos Gêneros Textuais

Cada gênero textual apresenta características próprias, ligadas ao seu contexto de produção e à finalidade comunicativa. As principais características dos gêneros incluem:

– **Finalidade comunicativa:** o propósito do texto, como informar, convencer, entreter ou instruir.

– **Estrutura:** a organização específica de cada gênero, com partes e sequências próprias.

– **Linguagem:** o nível de formalidade ou informalidade, o uso de termos técnicos ou de uma linguagem mais acessível.

Dinamicidade dos Gêneros Textuais

Os gêneros textuais não são categorias rígidas e imutáveis. Eles estão em constante transformação, adaptando-se às novas necessidades sociais e ao surgimento de novas formas de comunicação, como blogs, redes sociais, podcasts, entre outros. O advento da internet, por exemplo, criou novos gêneros textuais digitais, como postagens em redes sociais, comentários em blogs e chats online, que têm características próprias e desempenham funções comunicativas específicas.

Os gêneros textuais são formas de organização do discurso que refletem as práticas sociais e as necessidades de comunicação de uma comunidade. Compreender esses gêneros e suas características é essencial para interpretar e produzir textos de maneira eficaz, levando em conta o propósito comunicativo e o contexto em que o texto será inserido.

A versatilidade e a dinamicidade dos gêneros textuais demonstram a riqueza da linguagem e sua capacidade de se adaptar às novas demandas da sociedade.

Diferenças Entre Tipos e Gêneros Textuais

Apesar de muitas vezes serem confundidos, tipos e gêneros textuais são conceitos distintos, cada um com sua função no estudo da linguagem. A principal diferença entre eles está no nível de generalização e na forma como organizam a comunicação escrita e oral.

Definição de Tipos Textuais

Os tipos textuais referem-se à estrutura linguística interna do texto, ou seja, à forma como o conteúdo é organizado e apresentado. Eles são categorias mais abstratas, que descrevem como as informações são transmitidas no texto. Cada tipo textual é definido por suas características estruturais e linguísticas, como o uso de determinados tempos verbais, tipos de frases e a lógica de organização. A tipologia textual é composta por cinco tipos principais: narração, descrição, dissertação, exposição e injunção.

Exemplo: Um texto pode ser classificado como dissertativo se seu propósito for argumentar ou expor ideias de forma lógica, como em um artigo de opinião.

Definição de Gêneros Textuais

Os gêneros textuais, por outro lado, estão mais relacionados ao uso social e às finalidades comunicativas dos textos. São classificações mais concretas, baseadas nas práticas de comunicação cotidiana, e surgem em função das necessidades de interação de uma sociedade. Cada gênero textual tem uma função específica, vinculada ao meio em que circula e à intenção do autor. Por exemplo, uma notícia tem a função de informar, enquanto uma carta comercial visa estabelecer uma comunicação formal entre empresas.

Exemplo: A crônica, que é um gênero textual, pode misturar diferentes tipos textuais, como narração e descrição, em sua estrutura.

Critérios de Classificação

Os tipos textuais são definidos por critérios formais, ou seja, pela maneira como o texto está estruturado linguisticamente e gramaticalmente. Os gêneros textuais, por sua vez, são classificados com base em critérios comunicativos e contextuais, isto é, no objetivo e no contexto de uso do texto.

– **Tipos Textuais:** são classificados conforme a forma linguística (narrativo, descritivo, dissertativo, etc.).

– **Gêneros Textuais:** são classificados segundo a função social (notícia, artigo de opinião, receita, relatório, etc.).

Abstração vs. Concretude

Os tipos textuais são categorias mais abstratas e genéricas, pois descrevem a organização interna do texto sem considerar o contexto de comunicação ou as intenções do autor. Já os gêneros textuais são categorias mais concretas, pois se referem a textos específicos que surgem para atender a demandas sociais, como o e-mail, o bilhete ou o editorial.

– **Tipo Textual:** estrutura linguística (como as ideias são apresentadas).

– **Gênero Textual:** uso social e contexto (por que e onde o texto é utilizado).

Flexibilidade e Interação

Enquanto os tipos textuais seguem uma estrutura fixa e predefinida, os gêneros textuais são mais dinâmicos e podem apresentar uma combinação de tipos textuais. Por exemplo, um artigo de opinião (gênero) pode ser predominantemente dissertativo (tipo textual), mas também apresentar elementos descritivos ou narrativos.

– **Exemplo:** Um relatório (gênero textual) pode conter trechos descritivos e expositivos (tipos textuais) ao mesmo tempo.

Evolução e Novos Gêneros

Os gêneros textuais estão em constante evolução, conforme surgem novas formas de comunicação na sociedade. A internet, por exemplo, deu origem a novos gêneros, como e-mails, postagens em redes sociais e blogs, que não existiam em outras épocas. Já os tipos textuais permanecem mais estáveis, sendo menos sujeitos a mudanças ao longo do tempo.

A distinção entre tipos e gêneros textuais é essencial para a compreensão das diferentes formas de comunicação escrita e oral. Os tipos textuais descrevem a organização interna do texto e são mais estáveis e genéricos, enquanto os gêneros textuais estão diretamente ligados às práticas sociais e são mais dinâmicos, variando conforme o contexto e a intenção do texto.

A correta identificação de ambos é fundamental para uma leitura crítica e uma produção textual eficaz, principalmente em contextos acadêmicos e profissionais.

– Interação Entre Tipos e Gêneros Textuais

A interação entre tipos e gêneros textuais é um aspecto fundamental da comunicação escrita e falada. Embora sejam conceitos distintos, eles não se excluem, mas se complementam. Um mesmo gênero textual pode reunir diferentes tipos textuais, de acordo com a necessidade de comunicação do autor e o contexto em que o texto está inserido. Da mesma forma, cada tipo textual pode aparecer em gêneros variados, adaptando-se ao propósito e ao público-alvo do texto.

Essa combinação entre tipos e gêneros é o que torna a produção textual rica e flexível, permitindo que um mesmo gênero possa ser utilizado de formas diversas, dependendo das intenções comunicativas e das convenções sociais.

Gêneros Textuais e a Combinação de Tipos Textuais

Os gêneros textuais frequentemente incorporam mais de um tipo textual em sua estrutura. Isso ocorre porque o contexto de produção de um gênero específico exige o uso de diferentes estratégias discursivas. Por exemplo, uma crônica, embora pertença ao gênero jornalístico-literário, pode incluir:

– **Narração:** para relatar uma situação ou fato cotidiano.

– **Descrição:** ao detalhar personagens ou cenários.

– **Dissertação:** quando o autor insere reflexões ou comentários críticos sobre o tema abordado.

Esse cruzamento entre tipos dentro de um mesmo gênero permite que o autor desenvolva um texto mais complexo e envolvente, atendendo a diferentes finalidades comunicativas.

– Exemplos de Combinação de Tipos e Gêneros

Artigo de Opinião

O artigo de opinião, um gênero predominantemente dissertativo-argumentativo, apresenta uma estrutura voltada para a defesa de um ponto de vista. Contudo, para tornar a argumentação mais rica e persuasiva, o autor pode usar outros tipos textuais, como:

– **Descrição:** para caracterizar um problema ou situação.

– **Narração:** para contar um caso real que exemplifique a argumentação.

– **Exposição:** para apresentar fatos e dados de forma objetiva, esclarecendo pontos de vista.

Relatório

O relatório, gênero comumente utilizado em contextos profissionais e acadêmicos, tem por objetivo informar sobre uma atividade ou experimento. Embora seu propósito seja essencialmente expositivo, relatórios frequentemente incluem:

– **Dissertação:** na análise e interpretação dos dados, onde o autor argumenta sobre os resultados e suas implicações.

– **Descrição:** ao detalhar procedimentos ou descrever equipamentos e condições do experimento.

Notícia

A notícia, um gênero textual tipicamente expositivo, visa apresentar informações de forma clara e objetiva. No entanto, ao narrar acontecimentos, ela também pode utilizar:

– **Narração:** para contar como os eventos se desenrolaram.

– **Descrição:** ao descrever cenários ou pessoas envolvidas nos fatos.

Crônica

A crônica, gênero literário geralmente publicado em jornais e revistas, é um excelente exemplo de interação de tipos textuais. Embora pertença ao campo narrativo, uma crônica pode combinar:

– **Narração:** para contar uma história cotidiana.

– **Dissertação:** para refletir sobre um tema ou comportamento social.

– **Descrição:** para pintar cenários e situações detalhadas, proporcionando uma imersão sensorial ao leitor.

NOÇÕES DE RELAÇÕES HUMANAS

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;

- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;

- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;

- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é uma exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviarem o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.

- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é um elemento essencial para o sucesso de qualquer organização, seja ela pública ou privada. Em um ambiente corporativo, o desempenho coletivo é frequentemente mais eficaz do que a atuação isolada de seus membros. As equipes que trabalham de forma integrada e colaborativa tendem a alcançar melhores resultados, superar desafios e atingir objetivos de maneira mais eficiente. Isso ocorre porque a soma de habilidades, conhecimentos e experiências individuais enriquece o processo de tomada de decisão, a resolução de problemas e a inovação, fatores que são determinantes para a competitividade e o crescimento das organizações.

No entanto, trabalhar em equipe não é uma tarefa simples. A complexidade do ser humano, com suas diferentes personalidades, valores, crenças e modos de agir, faz com que o estabelecimento de um ambiente harmônico e produtivo seja um desafio constante. Para que a equipe alcance seu máximo potencial, é necessário que seus integrantes desenvolvam a capacidade de se comunicar de forma clara e assertiva, bem como a habilidade de ouvir, compreender e respeitar as perspectivas alheias. A comunicação eficaz é, portanto, um dos pilares do trabalho em equipe, pois permite a troca de informações, ideias e feedback, fortalecendo a coesão e o senso de propósito coletivo.

Além disso, a compreensão da dinâmica das relações interpessoais é fundamental para o sucesso do trabalho em equipe. Cada membro traz consigo um conjunto único de experiências, habilidades e formas de lidar com situações adversas, o que pode enriquecer o grupo ou, se não for bem gerenciado, gerar conflitos e desentendimentos. Nesse contexto, a liderança e a gestão de equipes desempenham papel crucial ao promover um ambiente de respeito, cooperação e valorização das diferenças individuais.

No ambiente de trabalho, a diversidade de personalidades é um dos principais fatores que influenciam a dinâmica das equipes. Cada indivíduo traz consigo um conjunto único de características, comportamentos, experiências e formas de se relacionar, o que pode enriquecer a equipe, mas também pode ser fonte de desafios.

As personalidades de cada membro de uma equipe afetam diretamente como as relações interpessoais se estabelecem e como as tarefas são executadas em prol dos objetivos organizacionais.

A Diversidade de Personalidades no Ambiente de Trabalho

As personalidades variam de pessoa para pessoa, influenciando a forma como cada um lida com desafios, responde a estímulos e se relaciona com os colegas. Em um mesmo ambiente, é comum encontrar indivíduos extrovertidos e comunicativos, que se destacam por sua facilidade em expressar ideias e motivar o grupo. Por outro lado, há também aqueles que são mais introvertidos e preferem refletir e agir de maneira mais reservada, contribuindo de forma silenciosa, mas igualmente valiosa.

Essa diversidade pode ser um grande trunfo para a equipe, pois proporciona uma variedade de perspectivas e abordagens para a resolução de problemas. Um colaborador mais analítico, por exemplo, pode complementar o trabalho de alguém que é mais impulsivo e criativo, trazendo equilíbrio para a tomada de decisões. Da mesma forma, uma pessoa que possui uma personalidade mais detalhista pode auxiliar na execução cuidadosa das tarefas, enquanto outra, com perfil mais visionário, pode contribuir para o planejamento estratégico e a inovação.

Benefícios e Desafios da Integração de Personalidades

A integração de personalidades diversas tem o potencial de enriquecer o ambiente de trabalho e melhorar a qualidade dos resultados. Quando as diferenças são bem gerenciadas, elas se tornam um fator positivo, fomentando a criatividade, a inovação e a resolução de problemas. No entanto, se não forem bem conduzidas, essas diferenças podem gerar conflitos, mal-entendidos e desentendimentos, afetando a produtividade e a harmonia da equipe.

O principal desafio reside em encontrar formas de valorizar as particularidades de cada indivíduo e transformá-las em forças complementares. Para isso, é necessário que os membros da equipe desenvolvam a capacidade de se adaptar a diferentes estilos de trabalho e comunicação, aprendendo a reconhecer e respeitar as contribuições únicas que cada colega pode oferecer. O desenvolvimento de habilidades como a empatia e a inteligência emocional é fundamental nesse processo, pois permite compreender as motivações e reações dos outros, minimizando conflitos e fortalecendo os laços de cooperação.

Impacto do Relacionamento Positivo na Eficácia da Equipe

O estabelecimento de um relacionamento positivo e saudável entre os membros da equipe é um dos pilares para alcançar a eficácia no trabalho em conjunto. Uma equipe que se relaciona de forma amigável, respeitosa e colaborativa tende a ser mais produtiva, criativa e engajada. Além disso, um ambiente de trabalho que valoriza a diversidade de personalidades e promove o respeito mútuo favorece o sentimento de pertencimento e a satisfação dos colaboradores, o que se reflete diretamente na qualidade dos resultados entregues.

Para que esse relacionamento positivo seja mantido, é importante que a comunicação seja clara, aberta e assertiva. A equipe deve ser incentivada a compartilhar ideias, preocupações e feedbacks de forma construtiva, criando um ambiente de confiança e apoio mútuo. Além disso, o reconhecimento das contribuições individuais e coletivas é um fator que fortalece os laços de colaboração e motiva os colaboradores a se empenharem ainda mais na busca dos objetivos comuns.

O comportamento interpessoal refere-se à maneira como os indivíduos interagem uns com os outros dentro de um ambiente de trabalho. A eficácia dessas interações é um dos fatores mais

determinantes para o sucesso do trabalho em equipe, pois influencia diretamente a qualidade da comunicação, a cooperação e a harmonia entre os membros da equipe. Desenvolver a habilidade de interagir de forma assertiva, respeitosa e empática é essencial para a construção de relações sólidas e produtivas, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável e voltado para o alcance dos objetivos organizacionais.

Desenvolvimento e Aprimoramento das Habilidades Interpessoais

As habilidades interpessoais são essenciais para o convívio e a colaboração em equipe, pois facilitam o entendimento mútuo e a comunicação eficaz. Tais habilidades incluem a capacidade de ouvir atentamente, expressar ideias de maneira clara e assertiva, demonstrar empatia e lidar de forma construtiva com conflitos e diferenças. Ao aprimorar essas habilidades, os profissionais se tornam mais capazes de se relacionar com os colegas de trabalho, independentemente de suas diferenças de personalidade ou estilo de comunicação.

O desenvolvimento dessas habilidades não ocorre de forma instantânea; é um processo contínuo que exige prática, autoconhecimento e disposição para aprender com as experiências diárias. Por exemplo, uma maneira de aprimorar a capacidade de ouvir é praticar a escuta ativa, que consiste em prestar total atenção ao que o outro está dizendo, sem interromper ou julgar. Isso demonstra respeito e interesse pela opinião do colega, fortalecendo a relação e promovendo um ambiente de diálogo aberto e construtivo.

Outro aspecto fundamental é a habilidade de se comunicar de forma assertiva, expressando ideias e sentimentos de maneira clara e objetiva, sem desrespeitar o ponto de vista dos outros. A assertividade permite que os profissionais defendam seus interesses e opiniões de forma equilibrada, evitando atitudes agressivas ou passivas que possam prejudicar a dinâmica da equipe.

Práticas que Fortalecem a Comunicação e a Colaboração

Para alcançar a eficácia no comportamento interpessoal, é importante adotar práticas que promovam a comunicação clara e a colaboração entre os membros da equipe. Algumas dessas práticas incluem:

É fundamental criar um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para expressar suas opiniões, dúvidas e sugestões. Isso pode ser alcançado por meio de reuniões regulares, feedbacks constantes e o incentivo à troca de ideias em um ambiente de respeito e confiança.

Reconhecer e valorizar as diferentes perspectivas e habilidades que cada membro da equipe traz é essencial para a criação de um ambiente colaborativo. A diversidade de pensamentos e experiências enriquece o processo de tomada de decisão e a resolução de problemas, permitindo que a equipe encontre soluções mais criativas e eficazes.

A promoção de atividades e projetos que incentivem a cooperação entre os membros da equipe é uma estratégia eficaz para fortalecer os laços interpessoais. Ao trabalhar juntos em busca de um objetivo comum, os colaboradores desenvolvem um senso de pertencimento e aprendem a valorizar as contribuições de cada colega.

A Importância da Empatia e do Respeito no Ambiente de Trabalho

A empatia e o respeito são dois pilares fundamentais para a eficácia no comportamento interpessoal. A empatia envolve a capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo suas emoções, perspectivas e desafios. Quando os membros de uma equipe desenvolvem a empatia, tornam-se mais aptos a oferecer apoio, colaboração e feedback construtivo, o que fortalece o espírito de cooperação e a coesão do grupo.

O respeito, por sua vez, é a base para qualquer relacionamento saudável. Demonstrar respeito pelos colegas de trabalho significa reconhecer e valorizar suas opiniões, experiências e contribuições, mesmo que sejam diferentes das nossas. Um ambiente de trabalho onde o respeito prevalece é caracterizado por relações harmoniosas, comunicação eficaz e a ausência de conflitos desnecessários.

A prática da empatia e do respeito cria um ambiente no qual os membros da equipe se sentem valorizados e motivados a contribuir para o sucesso do grupo. Ao compreender e aceitar as diferenças, a equipe é capaz de transformar a diversidade em uma vantagem competitiva, aprimorando o desempenho coletivo e criando um clima organizacional mais saudável e produtivo.

A opinião pública exerce uma influência significativa na percepção do trabalho realizado pelos servidores públicos. Frequentemente, a imagem do servidor é moldada por estereótipos e impressões que não refletem a realidade completa da função desempenhada. Essa visão é, muitas vezes, influenciada por casos isolados de má conduta ou ineficiência que acabam ganhando destaque na mídia, o que pode distorcer a percepção da sociedade sobre o papel e a importância desses profissionais.

No entanto, a atuação dos servidores públicos é fundamental para a prestação de serviços essenciais à população, como saúde, educação, segurança e infraestrutura. Por isso, é importante compreender como a opinião pública pode impactar o desempenho dos servidores e as estratégias que podem ser adotadas para aprimorar a imagem e a eficiência do serviço público.

Percepção e Estereótipos sobre o Servidor Público

A opinião pública tende a associar o servidor público a características como burocracia, ineficiência e falta de comprometimento. Essas percepções são frequentemente baseadas em experiências negativas pontuais ou em informações veiculadas pela mídia, que, muitas vezes, destacam casos de corrupção, desvio de função ou mau atendimento. Como resultado, a generalização torna-se um problema, prejudicando a reputação de servidores que desempenham suas funções com dedicação, competência e compromisso.

É importante destacar que o serviço público é composto por uma ampla variedade de profissionais que atuam em diferentes áreas, como saúde, educação, segurança, assistência social e infraestrutura. Cada um desses setores exige competências específicas e está sujeito a desafios próprios, o que demonstra a diversidade e a complexidade das funções desempenhadas pelos servidores.

A Influência da Opinião Pública na Qualidade do Serviço Prestado

A opinião pública pode ter um impacto direto na motivação e no desempenho dos servidores públicos. Quando há uma percepção negativa do trabalho realizado, os profissionais podem se sentir desvalorizados, desmotivados e pressionados, o que pode afetar a qualidade do serviço prestado. Por outro lado, quando a população reconhece e valoriza o trabalho dos servidores, esses profissionais se sentem incentivados a manter um alto padrão de atuação e a buscar melhorias contínuas.

Além disso, a opinião pública pode influenciar as decisões e ações das instituições governamentais, uma vez que o feedback da sociedade é um dos indicadores utilizados para avaliar a eficiência e a eficácia dos serviços prestados. O governo, ao compreender as demandas e expectativas da população, tem a oportunidade de ajustar políticas públicas, promover capacitações e investir em melhorias que reflitam diretamente na qualidade do serviço oferecido.

Estratégias para Aprimorar a Imagem e o Desempenho do Servidor

Diante da influência da opinião pública, é fundamental que os servidores e as instituições adotem estratégias que visem aprimorar a imagem e o desempenho do serviço público. Algumas das principais estratégias incluem:

A transparência na divulgação de informações sobre a atuação dos servidores e o funcionamento dos órgãos públicos contribui para construir uma imagem de confiança e integridade. Ao prestar contas à sociedade sobre suas atividades, os servidores demonstram comprometimento com a ética e a responsabilidade no uso dos recursos públicos.

Investir na formação contínua dos servidores é essencial para garantir um atendimento qualificado e eficiente. Por meio de programas de capacitação e treinamentos, os profissionais se mantêm atualizados e desenvolvem habilidades técnicas e comportamentais que refletem na melhoria dos serviços prestados.

O reconhecimento do trabalho bem realizado é um fator motivador para os servidores. Instituições que adotam práticas de valorização, como premiações, feedbacks positivos e oportunidades de crescimento profissional, contribuem para o fortalecimento do compromisso e do engajamento dos colaboradores.

Estabelecer canais de comunicação com a sociedade permite que os servidores compreendam as necessidades e expectativas do público-alvo. A realização de consultas, pesquisas de satisfação e a participação em fóruns de discussão são práticas que possibilitam a coleta de feedbacks e a identificação de áreas que necessitam de aprimoramento.

A opinião pública é um elemento-chave na avaliação e no aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos pelos órgãos governamentais. Ela não apenas reflete a percepção da sociedade sobre o funcionamento e a eficiência dessas instituições, mas também influencia diretamente a formulação de políticas públicas, a tomada de decisões e a implementação de ações de melhoria.

Nesse sentido, a participação ativa da população e a transparência das ações governamentais são essenciais para o desenvolvimento de uma administração pública mais eficaz, justa e alinhada às necessidades do cidadão.

Ferramentas de Avaliação e Feedback: Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS)

Uma das formas mais eficientes de captar a opinião pública sobre o desempenho dos órgãos governamentais é por meio de pesquisas de satisfação. Uma ferramenta relevante nesse processo é o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS), que tem como objetivo coletar dados sobre o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados. A aplicação do IPPS permite que os órgãos públicos compreendam quais são os pontos fortes de seus serviços e identifiquem áreas que necessitam de melhorias, oferecendo um panorama real sobre o impacto de suas atividades na vida dos cidadãos.

Os resultados dessas pesquisas servem como base para o desenvolvimento de estratégias e ações voltadas ao aprimoramento do atendimento ao público, contribuindo para a construção de uma gestão mais eficiente e voltada para as demandas reais da população. A partir do feedback dos usuários, os órgãos governamentais podem implementar ajustes nos processos, investir em capacitações para os servidores e readequar recursos para garantir que o serviço prestado seja de qualidade e atenda às expectativas do cidadão.

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPUBLICA)

Em 1991, foi implantado o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPUBLICA), uma iniciativa que busca aprimorar a gestão pública, tornando-a mais eficiente, transparente e orientada para os resultados. Uma das principais metas do programa é incentivar a participação ativa dos cidadãos na avaliação dos serviços públicos e promover a melhoria contínua da administração governamental.

Por meio de ações que visam desburocratizar processos e fomentar a cultura de excelência na prestação de serviços, o GESPUBLICA contribui para a construção de uma gestão pública mais moderna, ágil e responsiva. A implementação de práticas de gestão baseadas na opinião pública fortalece a relação de confiança entre o Estado e a sociedade, tornando os órgãos governamentais mais abertos ao diálogo e à prestação de contas.

A Relação entre Transparência e Confiança Pública

A transparência é um dos pilares fundamentais para a construção de uma relação de confiança entre os órgãos governamentais e a população. Quando as ações, decisões e processos administrativos são apresentados de forma clara e acessível, a sociedade se sente mais segura e confiante na atuação das instituições públicas. A transparência permite que a opinião pública seja formada com base em informações concretas, contribuindo para a redução de desconfiâncias e a promoção de um ambiente de cooperação entre o Estado e o cidadão.

Para garantir essa transparência, os órgãos governamentais devem disponibilizar relatórios, indicadores de desempenho e resultados de pesquisas de satisfação de forma regular e acessível a todos. Além disso, o uso de canais de comunicação, como sites oficiais, redes sociais e ouvidorias, permite que a população tenha um espaço para expressar suas opiniões, críticas e sugestões, contribuindo para um processo de gestão mais participativo e democrático.

O Impacto da Opinião Pública na Tomada de Decisões Governamentais

A opinião pública tem o poder de influenciar diretamente a tomada de decisões nos órgãos governamentais. As demandas e expectativas manifestadas pela sociedade servem como guia para a formulação de políticas públicas e a implementação de ações que visem a melhoria dos serviços prestados. Quando os gestores públicos consideram a opinião dos cidadãos em seus processos de planejamento e execução, as decisões tendem a ser mais assertivas, alinhadas à realidade e aos anseios da população.

Além disso, a opinião pública também exerce um papel fiscalizador, cobrando eficiência, transparência e resultados por parte dos órgãos governamentais. Essa cobrança constante incentiva a adoção de práticas de gestão mais eficientes e a busca por soluções inovadoras que atendam às necessidades coletivas, contribuindo para a construção de uma administração pública mais comprometida com o interesse público.

O relacionamento em equipe é um dos elementos mais importantes para o sucesso de qualquer organização, pois a maneira como os membros interagem, colaboram e se apoiam pode determinar o grau de eficiência e eficácia na execução de tarefas e no alcance dos objetivos coletivos.

A construção de relacionamentos sólidos e saudáveis dentro da equipe gera uma série de benefícios, que não apenas promovem um ambiente de trabalho mais harmonioso, mas também impulsionam a produtividade e a inovação.

Desenvolvimento de Habilidades Interpessoais e Comunicativas

Um dos principais fatores positivos do relacionamento em equipe é a oportunidade de desenvolver e aprimorar habilidades interpessoais e comunicativas. A interação constante com colegas de diferentes perfis, experiências e conhecimentos proporciona um ambiente de aprendizagem contínua, no qual os profissionais podem aprimorar sua capacidade de comunicação, escuta ativa e empatia. Essas habilidades são essenciais para a construção de um ambiente de trabalho colaborativo e facilitam a resolução de problemas, a tomada de decisões e a troca de informações de maneira clara e eficaz.

O desenvolvimento dessas habilidades também contribui para a melhoria da assertividade e da confiança dos colaboradores. À medida que os membros da equipe aprendem a expressar suas ideias, opiniões e feedbacks de forma respeitosa e construtiva, eles se tornam mais seguros de suas competências e mais aptos a lidar com desafios e conflitos que possam surgir no ambiente de trabalho.

Resolução de Problemas e Sinergia da Equipe

O trabalho em equipe permite que problemas complexos sejam abordados de forma mais eficaz, graças à diversidade de perspectivas, habilidades e experiências presentes no grupo. Quando os membros da equipe colaboram e unem seus conhecimentos, tornam-se capazes de encontrar soluções criativas e inovadoras para os desafios que enfrentam. A combinação de diferentes habilidades e formas de pensar gera uma sinergia que impulsiona a capacidade do grupo de superar obstáculos e alcançar resultados que dificilmente seriam alcançados por um único indivíduo.

NOÇÕES DE MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

RAZÕES E PROPORÇÕES: DIVISÃO PROPORCIONAL

Frequentemente nos deparamos com situações em que é necessário comparar grandezas, medir variações e entender como determinadas quantidades se relacionam entre si. Para isso, utilizamos os conceitos de razão e proporção, que permitem expressar de maneira simples e eficiente essas relações.

RAZÃO

A razão é uma maneira de comparar duas grandezas por meio de uma divisão. Se temos dois números a e b (com $b \neq 0$), a razão entre eles é expressa por a/b ou $a:b$. Este conceito é utilizado para medir a relação entre dois valores em diversas situações, como a comparação entre homens e mulheres em uma sala, a relação entre distâncias percorridas e tempo, entre outros.

Exemplo:

Em uma sala de aula há 20 rapazes e 25 moças. A razão entre o número de rapazes e moças é dada por:

$$\frac{20}{25} = \frac{4}{5}$$

Portanto, a razão é 4:5.

Razões Especiais

Algumas razões são usadas em situações práticas para expressar comparações específicas:

– **Velocidade Média:** A razão entre a distância percorrida e o tempo gasto, representada por:

$$\text{Velocidade Média} = \frac{\text{Distância}}{\text{Tempo}}$$

– **Densidade Demográfica:** A razão entre o número de habitantes e a área de uma região, dada por:

$$\text{Densidade Demográfica} = \frac{\text{População}}{\text{Área (km}^2\text{)}}$$

– **Escalas:** Usada para representar a proporção entre o tamanho real de um objeto e sua representação em um mapa ou desenho, como:

$$\text{Escala} = \frac{\text{Tamanho no mapa}}{\text{Tamanho real}}$$

PROPORÇÃO

Uma proporção é uma igualdade entre duas razões. Se temos duas razões A/B e C/D , dizemos que elas estão em proporção se:

$$\frac{A}{B} = \frac{C}{D}$$

Esse conceito é frequentemente utilizado para resolver problemas em que duas ou mais relações entre grandezas são iguais. A propriedade fundamental das proporções é que o produto dos extremos é igual ao produto dos meios, ou seja:

$$A \times D = B \times C$$

Exemplo:

Suponha que $3/4$ esteja em proporção com $6/8$. Verificamos se há proporção pelo produto dos extremos e dos meios:

$$3 \times 8 = 4 \times 6$$

Como $24 = 24$, a proporção é verdadeira.

Exemplo:

Determine o valor de X para que a razão $X/3$ esteja em proporção com $4/6$. Montando a proporção:

$$\frac{X}{3} = \frac{4}{6}$$

Multiplicando os extremos e os meios:

$$6X = 3 \times 4$$

$$6X = 12$$

$$X = 2$$

Propriedades das Proporções

Além da propriedade fundamental, as proporções possuem outras propriedades que podem facilitar a resolução de problemas. Algumas das mais importantes são:

– **Soma ou diferença dos termos:** A soma (ou diferença) dos dois primeiros termos está para o primeiro (ou segundo) termo assim como a soma (ou diferença) dos dois últimos termos está para o terceiro (ou quarto) termo. Por exemplo:

$$\frac{A+B}{B} = \frac{C+D}{D}$$

– **Soma ou diferença dos antecedentes e consequentes:** A soma (ou diferença) dos antecedentes está para a soma (ou diferença) dos consequentes, assim como cada antecedente está para seu respectivo consequente:

$$\frac{A+C}{B+D} = \frac{A}{B}$$

GRANDEZAS PROPORCIONAIS

Além de compreender razão e proporção, é importante entender como diferentes grandezas se relacionam entre si, conforme o comportamento das variáveis envolvidas.

Grandezas Diretamente Proporcionais

Duas grandezas são diretamente proporcionais quando a razão entre seus valores é constante, ou seja, quando uma grandeza aumenta, a outra também aumenta proporcionalmente. O exemplo clássico é a relação entre distância percorrida e combustível gasto:

Distância (km)	Combustível (litros)
13	1
26	2
39	3
52	4

Nessa situação, quanto mais distância se percorre, mais combustível é gasto. Se a distância dobra, o combustível também dobra.

Divisão em Partes Diretamente Proporcionais

Quando queremos decompor um número M em partes X_1, X_2, \dots, X_n que sejam diretamente proporcionais a p_1, p_2, \dots, p_n , a regra geral é distribuir M de acordo com as proporções p_1, p_2, \dots, p_n . A fórmula geral para cada parte X_i é:

$$X_i = \frac{p_i}{\sum_{i=1}^n p_i} \times M$$

Exemplo:

Considere que uma empresa precisa distribuir um bônus de R\$1.200,00 entre três funcionários, Ana, Bruno e Carla. Os salários mensais de cada um são R\$2.000,00, R\$3.000,00 e R\$5.000,00, respectivamente. O bônus será distribuído de forma diretamente proporcional aos salários.

Primeiro, somamos os salários:

$$2.000 + 3.000 + 5.000 = 10.000$$

Agora, calculamos as partes correspondentes de cada um:

Parte de Ana:

$$X_1 = \frac{2.000}{10.000} \times 1.200 = 0,2 \times 1.200 = 240$$

Parte de Bruno:

$$X_2 = \frac{3.000}{10.000} \times 1.200 = 0,3 \times 1.200 = 360$$

Parte de Carla:

$$X_3 = \frac{5.000}{10.000} \times 1.200 = 0,5 \times 1.200 = 600$$

Portanto, Ana receberá R\$240,00, Bruno R\$360,00 e Carla R\$600,00.

Grandezas Inversamente Proporcionais

Duas grandezas são inversamente proporcionais quando a razão entre os valores da primeira grandeza é igual ao inverso da razão dos valores correspondentes da segunda. Um exemplo clássico é a relação entre velocidade e tempo:

Velocidade (m/s)	Tempo (s)
5	200
8	125
10	100
16	62,5
20	50

Aqui, quanto maior a velocidade, menor o tempo necessário para percorrer uma distância. Se a velocidade dobra, o tempo cai pela metade.

Divisão em Partes Inversamente Proporcionais

Para decompor um número M em partes X_1, X_2, \dots, X_n inversamente proporcionais a p_1, p_2, \dots, p_n , usamos o inverso das proporções. A ideia é que as partes maiores X_i corresponderão aos menores p_i , e vice-versa.

A fórmula para a decomposição inversamente proporcional é:

$$X_i = \frac{\frac{1}{p_i}}{\sum_{i=1}^n \frac{1}{p_i}} \times M$$

Exemplo:

Suponha que três operários estão trabalhando em uma obra e precisam dividir igualmente uma tarefa que envolve 120 horas de trabalho. A produtividade de cada operário (medida em horas para realizar a mesma tarefa) é de 12 horas, 24 horas e 36 horas, respectivamente. Desejamos dividir as horas de trabalho de forma inversamente proporcional à produtividade, ou seja, quem tem maior produtividade trabalhará menos horas.

Primeiro, calculamos os inversos das produtividades:

$$\frac{1}{12}, \frac{1}{24}, \frac{1}{36}$$

Somamos esses inversos:

$$\frac{1}{12} + \frac{1}{24} + \frac{1}{36} = \frac{6}{72} + \frac{3}{72} + \frac{2}{72} = \frac{11}{72}$$

Agora, calculamos as partes correspondentes para cada operário:

Parte do 1º operário:

$$X_1 = \frac{\frac{1}{12}}{\frac{11}{72}} \times 120 = \frac{6}{11} \times 120 = 65,45 \text{ horas}$$

Parte do 2º operário:

$$X_2 = \frac{1}{\frac{24}{11}} \times 120 = \frac{3}{11} \times 120 = 32,73 \text{ horas}$$

Parte do 3º operário:

$$X_3 = \frac{1}{\frac{36}{11}} \times 120 = \frac{2}{11} \times 120 = 21,82 \text{ horas}$$

Nesse exemplo, o operário com maior produtividade (1º operário) trabalhará menos horas, enquanto o operário com menor produtividade (3º operário) trabalhará mais horas.

Mais exemplos:

1. (PREF. PAULISTANA/PI – PROFESSOR DE MATEMÁTICA – IMA) Uma herança de R\$ 750.000,00 deve ser repartida entre três herdeiros, em partes proporcionais a suas idades que são de 5, 8 e 12 anos. O mais velho receberá o valor de:

- (A) R\$ 420.000,00
- (B) R\$ 250.000,00
- (C) R\$ 360.000,00
- (D) R\$ 400.000,00
- (E) R\$ 350.000,00

Resolução:

$$5x + 8x + 12x = 750.000$$

$$25x = 750.000$$

$$x = 30.000$$

O mais velho receberá: $12 \cdot 30000 = 360000$

Resposta: C

2. (TRF 3ª – TÉCNICO JUDICIÁRIO – FCC) Quatro funcionários dividirão, em partes diretamente proporcionais aos anos dedicados para a empresa, um bônus de R\$36.000,00. Sabe-se que dentre esses quatro funcionários um deles já possui 2 anos trabalhados, outro possui 7 anos trabalhados, outro possui 6 anos trabalhados e o outro terá direito, nessa divisão, à quantia de R\$6.000,00. Dessa maneira, o número de anos dedicados para a empresa, desse último funcionário citado, é igual a

- (A) 5.
- (B) 7.
- (C) 2.
- (D) 3.
- (E) 4.

Resolução:

$$2x + 7x + 6x + 6000 = 36000$$

$$15x = 30000$$

$$x = 2000$$

Como o último recebeu R\$ 6.000,00, significa que ele se dedicou 3 anos a empresa, pois $2000 \cdot 3 = 6000$

Resposta: D

3. (SABESP – ATENDENTE A CLIENTES 01 – FCC) Uma empresa quer doar a três funcionários um bônus de R\$ 45.750,00. Será feita uma divisão proporcional ao tempo de serviço de cada um deles. Sr. Fortes trabalhou durante 12 anos e 8 meses. Sra. Lourdes trabalhou durante 9 anos e 7 meses e Srta. Matilde trabalhou durante 3 anos e 2 meses. O valor, em reais, que a Srta. Matilde recebeu a menos que o Sr. Fortes é

- (A) 17.100,00.
- (B) 5.700,00.
- (C) 22.800,00.
- (D) 17.250,00.
- (E) 15.000,00.

Resolução:

Fortes: 12 anos e 8 meses = $12 \cdot 12 + 8 = 144 + 8 = 152$ meses

Lourdes: 9 anos e 7 meses = $9 \cdot 12 + 7 = 108 + 7 = 115$ meses

Matilde: 3 anos e 2 meses = $3 \cdot 12 + 2 = 36 + 2 = 38$ meses

TOTAL: $152 + 115 + 38 = 305$ meses

Vamos chamar a quantidade que cada um vai receber de F, L e M.

$$\frac{F}{152} = \frac{L}{115} = \frac{M}{38} = \frac{F + L + M}{152 + 115 + 38} = \frac{45750}{305} = 150$$

Agora, vamos calcular o valor que M e F receberam:

$$\frac{M}{38} = 150$$

$$M = 38 \cdot 150 = \text{R\$ } 5\,700,00$$

$$\frac{F}{152} = 150$$

$$F = 152 \cdot 150 = \text{R\$ } 22\,800,00$$

Por fim, a diferença é: $22\,800 - 5\,700 = \text{R\$ } 17\,100,00$

Resposta: A

4. (SESP/MT – PERITO OFICIAL CRIMINAL - ENGENHARIA CIVIL/ENGENHARIA ELÉTRICA/FÍSICA/MATEMÁTICA – FUN-CAB/2014) Maria, Júlia e Carla dividirão R\$ 72.000,00 em partes inversamente proporcionais às suas idades. Sabendo que Maria tem 8 anos, Júlia, 12 e Carla, 24, determine quanto receberá quem ficar com a maior parte da divisão.

- (A) R\$ 36.000,00
- (B) R\$ 60.000,00
- (C) R\$ 48.000,00
- (D) R\$ 24.000,00
- (E) R\$ 30.000,00

Resolução:

$$\frac{M}{\frac{1}{8}} = \frac{J}{\frac{1}{12}} = \frac{C}{\frac{1}{24}} = \frac{M+J+C}{\frac{1}{\frac{3+2+1}{24}}} = \frac{72000}{\frac{1}{6}} = \frac{72000 \cdot 24}{6 \cdot 1} = 72000 \cdot 4 = 288000$$

A maior parte ficará para a mais nova (grandeza inversamente proporcional).

Assim:

$$\frac{8 \cdot M}{1} = 288000$$

$$8 \cdot M = 288\ 000$$

$$M = 288\ 000 / 8$$

$$M = R\$ 36\ 000,00$$

$$M + J + C = 72000$$

Resposta: A

REGRA DE TRÊS SIMPLES E COMPOSTAS

A regra de três é uma ferramenta matemática essencial que permite resolver problemas que envolvem a proporcionalidade direta ou inversa entre grandezas. Seja no planejamento de uma receita de cozinha, no cálculo de distâncias em um mapa ou na gestão financeira, a regra de três surge como um método prático para encontrar valores desconhecidos a partir de relações conhecidas.

REGRA DE TRÊS SIMPLES

A regra de três simples é utilizada quando temos duas grandezas diretamente proporcionais ou inversamente proporcionais entre si.

Passos utilizados numa regra de três simples:

1º) Construir uma tabela, agrupando as grandezas da mesma espécie em colunas e mantendo na mesma linha as grandezas de espécies diferentes em correspondência.

2º) Identificar se as grandezas são diretamente ou inversamente proporcionais.

3º) Montar a proporção e resolver a equação.

Um trem, deslocando-se a uma velocidade média de 400km/h, faz um determinado percurso em 3 horas. Em quanto tempo faria esse mesmo percurso, se a velocidade utilizada fosse de 480km/h?

Solução: montando a tabela:

1) Velocidade (Km/h) Tempo (h)

400	-----	3
480	-----	X

2) Identificação do tipo de relação:

VELOCIDADE		Tempo
400 ↓	-----	3 ↑
480 ↓	-----	X ↑