



CÓD:OP-149JH-24  
7908403556618

# UFMT

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Técnico em Assuntos Educacionais

**EDITAL Nº 1/PROGEP/UFMT/2024**

## ***Língua Portuguesa***

1. Leitura: compreensão e interpretação de variados gêneros discursivos . . . . .	5
2. As condições de produção de um texto e as marcas composicionais de gêneros textuais diversos . . . . .	12
3. Linguagem e adequação social: Variedades linguísticas e seus determinantes sociais, regionais, históricos e individuais. . . . .	14
4. Registros formal e informal da linguagem; Oralidade e escrita . . . . .	15
5. Aspectos linguísticos na construção do texto: Fonética: prosódia . . . . .	16
6. Ortografia . . . . .	16
7. Morfologia: formação, classificação e flexão das palavras; Colocação pronominal, emprego de nomes, pronomes, conjunções, advérbios, preposições, modos, tempos e vozes verbais . . . . .	17
8. Sintaxe: frase, oração, períodos compostos por coordenação e subordinação. . . . .	24
9. Concordâncias verbal e nominal . . . . .	27
10. Regências verbal e nominal . . . . .	28
11. Semântica: polissemia, sinonímia, paronímia, homonímia, hiperonímia, denotação e conotação . . . . .	29
12. Figuras de linguagem . . . . .	30
13. Textualidade: coesão, coerência, argumentação e intertextualidade . . . . .	32
14. Pontuação . . . . .	40

## ***Informática Básica***

1. Hardware: Conceitos básicos; Periféricos; Meios de armazenamento de dados; Processadores. Software. Conceitos básicos . . . . .	51
2. Códigos maliciosos (Malware) e ferramentas de proteção (Antimalware) . . . . .	51
3. MS Windows 10 . . . . .	54
4. Editores de textos: LibreOffice Writer 7.5.9 e MS Word 2016 . . . . .	56
5. Planilhas eletrônicas: LibreOffice Calc 7.5.9 e MS Excel 2016. . . . .	70
6. Internet: Conceitos básicos e segurança da informação; Navegadores: Microsoft Edge 121.0.2277.83, Mozilla Firefox 122.0, Google Chrome 121.0.6167.86 . . . . .	82
7. Conceito e uso de e-mail. . . . .	89
8. Busca na web . . . . .	91

## ***Conhecimentos Diversos***

1. Comunicação interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal . . . . .	97
2. Comportamento Humano nas Organizações: Motivação. . . . .	100
3. Liderança . . . . .	101
4. Cultura organizacional . . . . .	105
5. Fundamentos do Comportamento em Grupo . . . . .	108
6. Diversidade nas organizações . . . . .	108
7. Trabalho em equipe e conflitos . . . . .	109
8. Ética na Administração Pública (Decreto nº. 1.171/1994 com as devidas atualizações) . . . . .	110
9. Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº. 8.112/1990 com as devidas atualizações) . . . . .	112

---

---

## ÍNDICE

---

10. Constituição Federal de 1988 e alterações posteriores: Da Educação (Título VIII, Capítulo III, Seção I) . . . . .	135
11. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº. 9.394/1996 com as devidas atualizações): Da Educação Superior (Título V: Capítulo IV) . . . . .	138
12. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017) . . . . .	141
13. Acesso à Informação Pública (Lei nº 12.527/2011). . . . .	144
14. Documentos: Redação de documentos oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República; Documentos administrativos . . . . .	151
15. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e suas alterações). . . . .	160

## ***Conhecimentos Específicos***

1. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e suas emendas: Capítulo III - Da Educação da Cultura e do Desporto. Seção I - Da Educação. . . . .	179
2. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996) . . . . .	179
3. Regulação da Educação Superior. . . . .	179
4. Políticas Públicas Educacionais no Brasil: Planejamento, planos e projetos educativos. . . . .	180
5. Plano Nacional de Educação (Lei nº 13. 005/2014) . . . . .	181
6. Base Nacional Comum Curricular (BNCC) . . . . .	196
7. Políticas de formação de professores para o ensino superior . . . . .	238
8. Avaliação institucional e de cursos: Avaliação e indicadores de qualidade na educação superior . . . . .	239
9. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior . . . . .	240
10. Autoavaliação . . . . .	241
11. Gestão Universitária: Gestão democrática nas instituições de educação superior . . . . .	242
12. Pesquisa educacional: Abordagens teóricas e metodológicas. Elaboração e avaliação de projetos e programas de pesquisa . . . . .	243
13. Plano de Desenvolvimento Institucional da UFMT . . . . .	244
14. A pesquisa na UFMT . . . . .	244
15. A extensão na UFMT . . . . .	245
16. O ensino na UFMT . . . . .	246

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LEITURA: COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE VÁRIOS GÊNEROS DISCURSIVOS

### COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Cada vez mais, é comprovada a dificuldade dos estudantes, de qualquer idade, e para qualquer finalidade em compreender o que se pede em textos, e também os enunciados. Qual a importância em se entender um texto?

Para a efetiva compreensão precisa-se, primeiramente, entender o que um texto não é, conforme diz Platão e Fiorin:

*“Não é amontoando os ingredientes que se prepara uma receita; assim também não é superpondo frases que se constrói um texto”.<sup>1</sup>*

Ou seja, ele não é um aglomerado de frases, ele tem um começo, meio, fim, uma mensagem a transmitir, tem coerência, e cada frase faz parte de um todo. Na verdade, o texto pode ser a questão em si, a leitura que fazemos antes de resolver o exercício. E como é possível cometer um erro numa simples leitura de enunciado? Mais fácil de acontecer do que se imagina. Se na hora da leitura, deixamos de prestar atenção numa só palavra, como um “não”, já alteramos a interpretação e podemos perder algum dos sentidos ali presentes. Veja a diferença:

*Qual opção abaixo não pertence ao grupo?  
Qual opção abaixo pertence ao grupo?*

Isso já muda totalmente a questão, e se o leitor está desatento, vai marcar a primeira opção que encontrar correta. Pode parecer exagero pelo exemplo dado, mas tenha certeza que isso acontece mais do que imaginamos, ainda mais na pressão da prova, tempo curto e muitas questões.

Partindo desse princípio, se podemos errar num simples enunciado, que é um texto curto, imagine os erros que podemos cometer ao ler um texto maior, sem prestar a devida atenção aos detalhes. É por isso que é preciso melhorar a capacidade de leitura, compreensão e interpretação.

### Apreender X Compreensão X Interpretação<sup>2</sup>

Há vários níveis na leitura e no entendimento de um texto. O processo completo de interpretação de texto envolve todos esses níveis.

#### Apreensão

Captação das relações que cada parte mantém com as outras no interior do texto. No entanto, ela não é suficiente para entender o sentido integral.

<sup>1</sup> PLATÃO, Fiorin, *Lições sobre o texto*. Ática 2011.

<sup>2</sup> LEFFA, Wilson. *Interpretar não é compreender: um estudo preliminar sobre a interpretação de texto*.

Uma pessoa que conhece todas as palavras do texto, mas não compreende o universo dos discursos, as relações extratextuais desse texto, não entende o significado do mesmo. Por isso, é preciso colocá-lo dentro do universo discursivo a que ele pertence e no interior do qual ganha sentido.

#### Compreensão

Alguns teóricos chamam o universo discursivo de “*conhecimento de mundo*”, mas chamaremos essa operação de **compreensão**.

A palavra compreender vem da união de duas palavras grega: *cum* que significa ‘junto’ e *prehendere* que significa ‘pegar’. Dessa forma, a compreensão envolve além da decodificação das estruturas linguísticas e das partes do texto presentes na apreensão, mas uma junção disso com todo o conhecimento de mundo que você já possui. Ela envolve entender os significados das palavras juntamente com todo o contexto de discursos e conhecimentos em torno do leitor e do próprio texto. Dessa maneira a compreensão envolve uma série de etapas:

**1. Decodificação do código linguístico:** conhecer a língua em que o texto foi escrito para decodificar os significados das palavras ali empregadas.

**2. A montagem das partes do texto:** relacionar as palavras, frases e parágrafos dentro do texto, compreendendo as ideias construídas dentro do texto

**3. Recuperação do saber do leitor:** aliar as informações obtidas na leitura do texto com os conhecimentos que ele já possui, procurando em sua memória os saberes que ele tem relacionados ao que é lido.

**4. Planejamento da leitura:** estabelecer qual seu objetivo ao ler o texto. Quais informações são relevantes dentro do texto para o leitor naquele momento? Quais são as informações ele precisa para responder uma determinada questão? Para isso utilizamos várias técnicas de leitura como o escaneamento geral das informações contidas no texto e a localização das informações procuradas.

E assim teremos:

*Apreensão + Compreensão = Entendimento do texto*

#### Interpretação

Envolve uma dissecação do texto, na qual o leitor além de compreender e relacionar os possíveis sentidos presentes ali, posiciona-se em relação a eles. O processo interpretativo envolve uma espécie de conversa entre o leitor e o texto, na qual o leitor identifica e questiona a intenção do autor do texto, deduz sentidos e realiza conclusões, formando opiniões.

**Elementos envolvidos na interpretação textual<sup>3</sup>**

Toda interpretação de texto envolve alguns elementos, os quais precisam ser levados em consideração para uma interpretação completa

**a) Texto:** é a manifestação da linguagem. O texto<sup>4</sup> é uma unidade global de comunicação que expressa uma ideia ou trata de um assunto determinado, tendo como referência a situação comunicativa concreta em que foi produzido, ou seja, o contexto. São enunciados constituídos de diferentes formas de linguagem (verbal, vocal, visual) cujo objetivo é comunicar. Todo texto se constrói numa relação entre essas linguagens, as informações, o autor e seus leitores. Ao pensarmos na linguagem verbal, ele se estrutura no encadeamento de frases que se ligam por mecanismos de coesão (relação entre as palavras e frases) e coerência (relação entre as informações). Essa relação entre as estruturas linguísticas e a organização das ideias geram a construção de diferentes sentidos. O texto constitui-se na verdade em um espaço de interação entre autores e leitores de contextos diversos.<sup>5</sup> Dizemos que o texto é um todo organizado de sentido construído pela relação de sentido entre palavras e frases interligadas.

**b) Contexto:** é a unidade maior em que uma menor se insere. Pode ser extra ou intralinguístico. O primeiro refere-se a tudo mais que possa estar relacionado ao ato da comunicação, como época, lugar, hábitos linguísticos, grupo social, cultural ou etário dos falantes aos tempos e lugares de produção e de recepção do texto. Toda fala ou escrita ocorre em situações sociais, históricas e culturais. A consideração desses espaços de circulação do texto leva-nos a descobrir sentidos variados durante a leitura. O segundo se refere às relações estabelecidas entre palavras e ideias dentro do texto. Muitas vezes, o entendimento de uma palavra ou ideia só ocorre se considerarmos sua posição dentro da frase e do parágrafo e a relação que ela estabelece com as palavras e com as informações que a precedem ou a sucedem. Vamos a dois exemplos para entendermos esses dois contextos, muito necessários à interpretação de um texto.

Observemos o primeiro texto



<https://epoca.globo.com/vida/noticia/2015/01/o-mundo-visto-bpor-mafaldab.html>

Na tirinha anterior, a personagem Mafalda afirma ao Felipe que há um doente na casa dela. Quando pensamos na palavra doente, já pensamos em um ser vivo com alguma enfermidade. Entretanto, ao adentrar o quarto, o leitor se depara com o globo terrestre deitado sobre a cama. A interpretação desse texto, constituído de linguagem verbal e visual, ocorre pela relação que estabelecemos entre o texto e o contexto extralinguístico. Se pensarmos nas possíveis doenças do mundo, há diversas possibilidades de sentido de acordo com o contexto relacionado, dentre as quais listamos: problemas ambientais, corrupção, problemas ditatoriais (relacionados ao contexto de produção das tiras de Mafalda), entre outros.

Observemos agora um exemplo de intralinguístico



<sup>3</sup> <https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/redacao/o-que-texto.htm>

KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

<sup>4</sup> <https://www.enemvirtual.com.br/o-que-e-texto-e-contexto/>

<sup>5</sup> PLATÃO, Fiorin, *Lições sobre o texto*. Ática 2011.

<https://www.imagemwhats.com.br/tirinhas-do-calvin-e-haroldo-para-compartilhar-143/>

Nessa tirinha anterior, podemos observar que, no segundo quadrinho, a frase “eu acho que você vai” só pode ser compreendida se levamos em consideração o contexto intralinguístico. Ao considerarmos o primeiro quadrinho, conseguimos entender a mensagem completa do verbo “ir”, já que obtemos a informação que ele não vai ou vai à escola

**c) Intertexto/Intertextualidade:** ocorre quando percebemos a presença de marcas de outro(s) texto(s) dentro daquele que estamos lendo. Observemos o exemplo a seguir



<https://priscilapantaleao.wordpress.com/2013/06/26/tipos-de-intertextualidade/>

Na capa do gibi anterior, vemos a Magali na atuação em uma peça de teatro. Ao pronunciar a frase “comer ou não comer”, pela estrutura da frase e pelos elementos visuais que remetem ao teatro e pelas roupas, percebemos marca do texto de Shakespeare, cuja frase seria “ser ou não”. Esse é um bom exemplo de intertexto.

#### Conhecimentos necessários à interpretação de texto<sup>6</sup>

Na leitura de um texto são mobilizados muitos conhecimentos para uma ampla compreensão. São eles:

**Conhecimento enciclopédico:** conhecimento de mundo; conhecimento prévio que o leitor possui a partir das vivências e leituras realizadas ao longo de suas trajetórias. Esses conhecimentos são essenciais à interpretação da variedade de sentidos possíveis em um texto.

O conceito de conhecimento Prévio<sup>7</sup> refere-se a uma informação guardada em nossa mente e que pode ser acionada quando for preciso. Em nosso cérebro, as informações não possuem locais exatos onde serão armazenadas, como gavetas. As memórias são

<sup>6</sup> KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

<sup>7</sup> <https://bit.ly/2P415JM>.

complexas e as informações podem ser recuperadas ou reconstruídas com menor ou maior facilidade. Nossos conhecimentos não são estáticos, pois o cérebro está captando novas informações a cada momento, assim como há informações que se perdem. Um conhecimento muito utilizado será sempre recuperado mais facilmente, assim como um pouco usado precisará de um grande esforço para ser recuperado. Existem alguns tipos de conhecimento prévio: o intuitivo, o científico, o linguístico, o enciclopédico, o procedimental, entre outros. No decorrer de uma leitura, por exemplo, o conhecimento prévio é criado e utilizado. Por exemplo, um livro científico que explica um conceito e depois fala sobre a utilização desse conceito. É preciso ter o conhecimento prévio sobre o conceito para se aprofundar no tema, ou seja, é algo gradativo. Em leitura, o conhecimento prévio são informações que a pessoa que está lendo necessita possuir para ler o texto e compreendê-lo sem grandes dificuldades. Isso é muito importante para a criação de inferências, ou seja, a construção de informações que não são apresentadas no texto de forma explícita e para a pessoa que lê conectar partes do texto construindo sua coerência.

**Conhecimento linguístico:** conhecimento da linguagem; Capacidade de decodificar o código linguístico utilizado; Saber acerca do funcionamento do sistema linguístico utilizado (verbal, visual, vocal).

**Conhecimento genérico:** saber relacionado ao gênero textual utilizado. Para compreender um texto é importante conhecer a estrutura e funcionamento do gênero em que ele foi escrito, especialmente a função social em que esse gênero é usualmente empregado.

**Conhecimento interacional:** relacionado à situação de produção e circulação do texto. Muitas vezes, para entender os sentidos presente no texto, é importante nos atentarmos para os diversos participantes da interação social (autor, leitor, texto e contexto de produção).

#### Diferentes Fases de Leitura<sup>8</sup>

Um texto se constitui de diferentes camadas. Há as mais superficiais, relacionadas à organização das estruturas linguísticas, e as mais profundas, relacionadas à organização das informações e das ideias contidas no texto. Além disso, existem aqueles sentidos que não estão imediatamente acessíveis ao leitor, mas requerem uma ativação de outros saberes ou relações com outros textos.

Para um entendimento amplo e profundo do texto é necessário passar por todas essas camadas. Por esse motivo, dizemos que há diferentes fases da leitura de um texto.

**Leitura de reconhecimento ou pré-leitura:** classificada como leitura prévia ou de contato. É a primeira fase de leitura de um texto, na qual você faz um reconhecimento do “território” do texto. Nesse momento **identificamos** os elementos que compõem o enunciado. Observamos o título, subtítulos, ilustrações, gráficos. É nessa fase que entramos em contato pela primeira vez com o assunto, com as opiniões e com as informações discutidas no texto.

**Leitura seletiva:** leitura com vistas a **localizar** e **selecionar** informações específicas. Geralmente utilizamos essa fase na busca de alguma informação requerida em alguma questão de prova. A leitura seletiva seleciona os períodos e parágrafos que possivelmente

<sup>8</sup> CAVALCANTE FILHO, U. *ESTRATÉGIAS DE LEITURA, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS NA UNIVERSIDADE: DA DECODIFICAÇÃO À LEITURA CRÍTICA*. In: *ANAIS DO XV CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA*

contém uma determinada informação procurada.

**Leitura crítica ou reflexiva:** leitura com vistas a **analisar** informações. Análise e reflexão das intenções do autor no texto. Muito utilizada para responder àquelas questões que requerem a identificação de algum ponto de vista do autor. Analisamos, comparamos e julgamos as informações discutidas no texto.

**Leitura interpretativa:** leitura mais completa, um aprofundamento nas ideias discutidas no texto. **Relacionamos** as informações presentes no texto com diferentes contextos e com problemáticas em geral. Nessa fase há um **posicionamento do leitor** quanto ao que foi lido e **criam-se opiniões** que concordam ou se contrapõem

### Os sentidos no texto

Interpretar é lidar com diferentes sentidos construídos dentro do texto. Alguns desses sentidos são mais literais enquanto outros são mais figurados, e exigem um esforço maior de compreensão por parte do leitor. Outros são mais imediatos e outros estão mais escondidos e precisam se localizados.

### Sentidos denotativo ou próprio

O sentido próprio é aquele sentido usual da palavra, o sentido em estado de dicionário. O sentido geral que ela tem na maioria dos contextos em que ocorre. No exemplo “A flor é bela”, a palavra flor está em seu sentido denotativo, uma vez que esse é o sentido literal dessa palavra (planta). O sentido próprio, na acepção tradicional não é próprio ao contexto, mas ao termo.

### Sentido conotativo ou figurado

O sentido conotativo é aquele sentido figurado, o qual é muito presente em metáforas e a interpretação é geralmente subjetiva e relacionada ao contexto. É o sentido da palavra desviado do usual, isto é, aquele que se distancia do sentido próprio e costumeiro. Assim, em “Maria é uma flor” diz-se que “flor” tem um sentido figurado, pois significa delicadeza e beleza.

### Sentidos explícitos e implícitos<sup>9</sup>

Os sentidos podem estar expressos linguisticamente no texto ou podem ser compreendidos por uma inferência (uma dedução) a partir da relação com os contextos extra e intralinguísticos. Frente a isso, afirmamos que há dois tipos de informações: as explícitas e as implícitas.

As informações explícitas são aquelas que estão verbalizadas dentro de um texto, enquanto as implícitas são aquelas informações contidas nas “entrelinhas”, as quais precisam ser interpretadas a partir de relações com outras informações e conhecimentos prévios do leitor.

Observemos o exemplo abaixo  
*Maria é mãe de Joana e Luzia.*

Na frase anterior, podemos encontrar duas informações: uma explícita e uma implícita. A explícita refere-se ao fato de Maria ter duas filhas, Joana e Luzia. Essa informação já acessamos instantaneamente, em um primeiro nível de leitura. Já a informação implícita, que é o fato de Joana ser irmã de Luzia, só é compreendida a medida que o leitor entende previamente que duas pessoas que possuem a mesma mãe são irmãs.

<sup>9</sup> <http://educacao.globo.com/portugues/assunto/estudo-do-texto/implicitos-e-pressupostos.html>

Observemos mais um exemplo:

*“Neto ainda está longe de se igualar a qualquer um desses craques (Rivelino, Ademir da Guia, Pedro Rocha e Pelé), mas ainda tem um longo caminho a trilhar (...).”*

*(Veja São Paulo, 1990)*

Esse texto diz **explicitamente** que:

- Rivelino, Ademir da Guia, Pedro Rocha e Pelé são craques;
- Neto não tem o mesmo nível desses craques;
- Neto tem muito tempo de carreira pela frente.

O texto deixa **implícito** que:

- Existe a possibilidade de Neto um dia aproximar-se dos craques citados;
- Esses craques são referência de alto nível em sua especialidade esportiva;
- Há uma oposição entre Neto e esses craques no que diz respeito ao tempo disponível para evoluir.

Há dois tipos de informações implícitas: os pressupostos e os subentendidos

**A) Pressupostos:** são sentidos implícitos que decorrem logicamente a partir de ideias e palavras presentes no texto. Apesar do pressuposto não estar explícito, sua interpretação ocorre a partir da relação com marcas linguísticas e informações explícitas. Observemos um exemplo:

*Maria está bem melhor hoje*

Na leitura da frase acima, é possível compreender a seguinte informação pressuposta: Maria não estava bem nos dias passados. Consideramos essa informação um pressuposto pois ela pode ser deduzida a partir da presença da palavra “hoje”.

### Marcadores de Pressupostos

- **Adjetivos ou palavras similares modificadoras do substantivo**

Ex.: Julinha foi minha primeira filha.

“Primeira” pressupõe que tenho outras filhas e que as outras nasceram depois de Julinha.

Ex.: Destruíram a outra igreja do povoado.

“Outra” pressupõe a existência de pelo menos uma igreja além da usada como referência.

- **Certos verbos**

Ex.: Renato continua doente.

O verbo “continua” indica que Renato já estava doente no momento anterior ao presente.

Ex.: Nossos dicionários já aportuguesaram a palavra copydesk.

O verbo “aportuguesar” estabelece o pressuposto de que copydesk não existia em português.

- **Certos advérbios**

Ex.: A produção automobilística brasileira está totalmente nas mãos das multinacionais.

O advérbio “totalmente” pressupõe que não há no Brasil indús-

# INFORMÁTICA BÁSICA

**HARDWARE: CONCEITOS BÁSICOS;. PERIFÉRICOS; . MEIOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS; PROCESSADORES. SOFTWARE. CONCEITOS BÁSICOS**

## Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

## Software

Software, na verdade, são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

### • Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

### • Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

<b>HARDWARE</b>	É a parte física do computador
<b>SOFTWARE</b>	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

## Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

<b>PERIFÉRICOS DE ENTRADA</b>	Utilizados para a entrada de dados;
-------------------------------	-------------------------------------

## PERIFÉRICOS DE SAÍDA

Utilizados para saída/visualização de dados

### • Periféricos de entrada mais comuns.

- O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;
- Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;
- O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

### • Periféricos de saída populares mais comuns

- Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;
- Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;
- Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;
- Fones de ouvido.

## Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

### • Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

## CÓDIGOS MALICIOSOS (MALWARE) E FERRAMENTAS DE PROTEÇÃO (ANTIMALWARE)

### Códigos maliciosos (Malware)

Códigos maliciosos (malware) são programas especificamente desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas em um computador<sup>1</sup>. 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;

<sup>1</sup> <https://cartilha.cert.br/malware/>



– 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 disto, 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.

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

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

### Spyware

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

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

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

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

Alguns tipos específicos de programas spyware são:

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

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

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

#### **Backdoor**

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

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

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

#### **Cavalo de troia (Trojan)**

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

Exemplos de trojans são programas que você recebe ou obtém de sites na Internet e que parecem ser apenas cartões virtuais animados, álbuns de fotos, jogos e protetores de tela, entre outros. Estes programas, geralmente, consistem de um único arquivo e necessitam ser explicitamente executados para que sejam instalados no computador.

Trojans também podem ser instalados por atacantes que, após invadirem um computador, alteram programas já existentes para que, além de continuarem a desempenhar as funções originais, também executem ações maliciosas.

#### **Rootkit**

Rootkit é um conjunto de programas e técnicas que permite esconder e assegurar a presença de um invasor ou de outro código malicioso em um computador comprometido.

Rootkits inicialmente eram usados por atacantes que, após invadirem um computador, os instalavam para manter o acesso privilegiado, sem precisar recorrer novamente aos métodos utilizados na invasão, e para esconder suas atividades do responsável e/ou dos usuários do computador. Apesar de ainda serem bastante usados por atacantes, os rootkits atualmente têm sido também utilizados e incorporados por outros códigos maliciosos para ficarem ocultos e não serem detectados pelo usuário e nem por mecanismos de proteção.

#### **Ransomware**

Ransomware é um tipo de código malicioso que torna inacessíveis os dados armazenados em um equipamento, geralmente usando criptografia, e que exige pagamento de resgate (ransom) para restabelecer o acesso ao usuário<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> <https://cartilha.cert.br/ransomware/>

O pagamento do resgate geralmente é feito via bitcoins.

Pode se propagar de diversas formas, embora as mais comuns sejam através de e-mails com o código malicioso em anexo ou que induzam o usuário a seguir um link e explorando vulnerabilidades em sistemas que não tenham recebido as devidas atualizações de segurança.

#### **Antivírus**

O antivírus é um software de proteção do computador que elimina programas maliciosos que foram desenvolvidos para prejudicar o computador.

O vírus infecta o computador através da multiplicação dele (cópias) com intenção de causar danos na máquina ou roubar dados.

O antivírus analisa os arquivos do computador buscando padrões de comportamento e códigos que não seriam comuns em algum tipo de arquivo e compara com seu banco de dados. Com isto ele avisa o usuário que tem algo suspeito para ele tomar providência.

O banco de dados do antivírus é muito importante neste processo, por isso, ele deve ser constantemente atualizado, pois todos os dias são criados vírus novos.

Uma grande parte das infecções de vírus tem participação do usuário. Os mais comuns são através de links recebidos por e-mail ou download de arquivos na internet de sites desconhecidos ou mesmo só de acessar alguns sites duvidosos pode acontecer uma contaminação.

Outro jeito de contaminar é através de dispositivos de armazenamento móveis como HD externo e pen drive. Nestes casos devem acionar o antivírus para fazer uma verificação antes.

Existem diversas opções confiáveis, tanto gratuitas quanto pagas. Entre as principais estão:

- Avast;
- AVG;
- Norton;
- Avira;
- Kaspersky;
- McAfee.

#### **Filtro anti-spam**

Spam é o termo usado para referir-se aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas.

Spam zombies são computadores de usuários finais que foram comprometidos por códigos maliciosos em geral, como worms, bots, vírus e cavalos de tróia. Estes códigos maliciosos, uma vez instalados, permitem que spammers utilizem a máquina para o envio de spam, sem o conhecimento do usuário. Enquanto utilizam máquinas comprometidas para executar suas atividades, dificultam a identificação da origem do spam e dos autores também. Os spam zombies são muito explorados pelos spammers, por proporcionar o anonimato que tanto os protege.

Estes filtros são responsáveis por evitar que mensagens indesejadas cheguem até a sua caixa de entrada no e-mail.

#### **Anti-malwares**

Ferramentas anti-malware são aquelas que procuram detectar e, então, anular ou remover os códigos maliciosos de um computador. Antivírus, anti-spyware, anti-rootkit e anti-trojan são exemplos de ferramentas deste tipo.

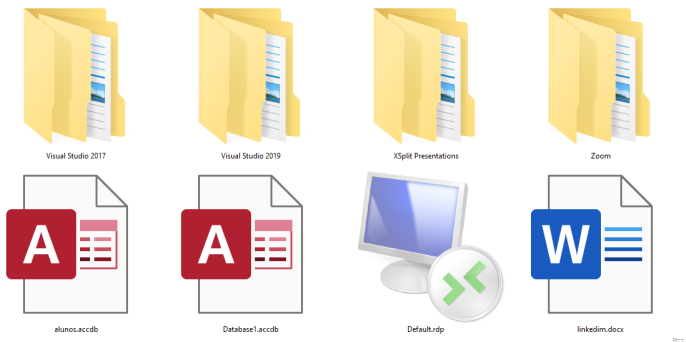
**MS WINDOWS 10**

**Conceito de pastas e diretórios**

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



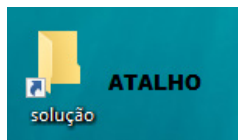
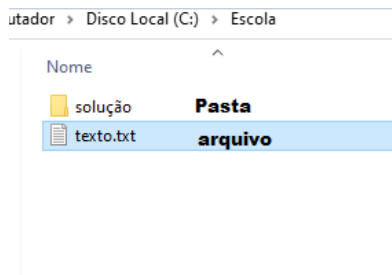
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

**Arquivos e atalhos**

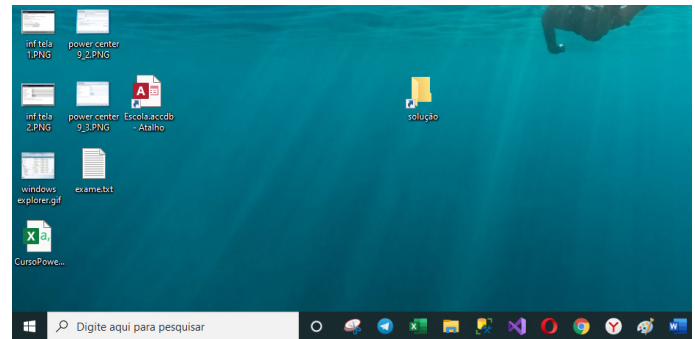
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vemos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

• **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc.), aplicativos diversos, etc.

• **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



**Área de trabalho**



**Área de transferência**

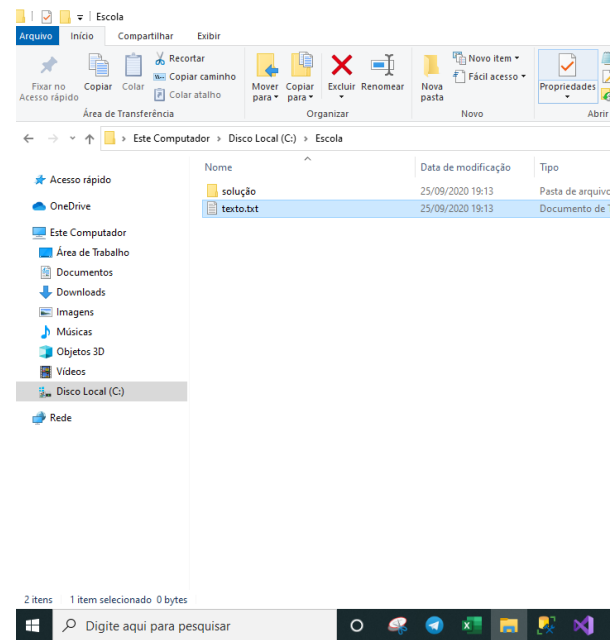
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

**Manipulação de arquivos e pastas**

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



# CONHECIMENTOS DIVERSOS

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

### — Comunicação – Elementos da comunicação, emissor e receptor

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

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

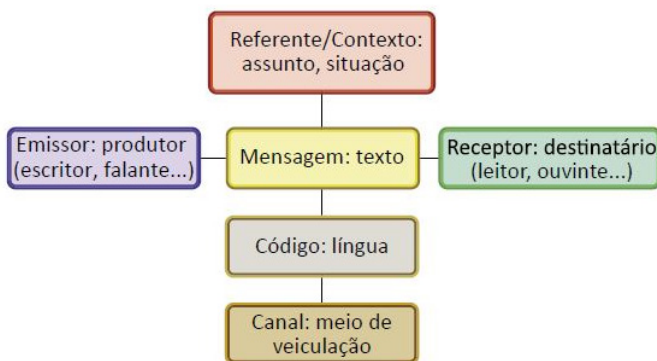
Se há alguém que elabora, é necessário também alguém para receber tal mensagem. Todo texto é destinado a um público específico, chamado de receptor.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Importância da Comunicação

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

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

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

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

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

### Linguagem Verbal e Não Verbal

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

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

### Meios de Comunicação

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

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

### Tipos de Comunicação

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

- Comunicação Verbal: Uso da palavra, por exemplo na linguagem oral ou escrita.
- Comunicação não Verbal: Não utiliza a palavra, por exemplo, a comunicação corporal, gestual, de sinais, dentre outras.

### Funções da Linguagem

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

- Função Referencial: Fundamentada no “contexto da comunicação”, a função referencial objetiva informar, referenciar sobre algo.
- Função Emotiva: Relacionada com o “emissor da mensagem”, a linguagem emotiva, apresentada em primeira pessoa, objetiva transmitir emoções, sentimentos.
- Função Poética: Associada à “mensagem da comunicação”, a linguagem poética objetiva preocupa-se com a escolha das palavras para transmitir emoções, por exemplo, na linguagem literária.
- Função Fática: Relacionada com o “contato da comunicação”, uma vez que a função fática objetiva estabelecer ou interromper a comunicação.
- Função Conativa: Relacionada com o “receptor da comunicação”, a linguagem conativa, apresentada em segunda ou terceira pessoa objetiva sobretudo, persuadir o locutor.
- Função Metalinguística: Relacionada ao “código da comunicação”, uma vez que a função metalinguística objetiva explicar o código (linguagem), através dele mesmo.

### Comunicação telefônica, telefonia móvel celular

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 1 – Profissionalismo

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

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

Esse é o primeiro passo para uma imagem positiva.

#### 2 – Fuja dos ruídos

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

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

#### 3 – Fale no ritmo certo

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

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

#### 4 – Tenha equilíbrio

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

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

#### 5 – Nunca diga “alô”

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

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

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

## 6 – Tenha postura afetuosa e prestativa

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

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

Zeze sempre pelo bom atendimento

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

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

Para finalizar, aqui estão mais algumas dicas rápidas:

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

### Ligações: Urbanas, Interurbanas – classes de chamadas e tarifas

#### • Código da operadora ou prestadora:

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

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

#### • DDD – Discagem Direta à Distância

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

#### • DDI – Discagem Direta Internacional

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

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

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

Exemplo:

A ordem é: 00 + código da operadora + código do país + código da cidade + n° do telefone.

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

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

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

#### • Fazendo ligações interurbanas

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

Exemplo:

A ordem é: 0 + código da operadora + código de área + n° do telefone.

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

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

#### • Fazendo ligações locais

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

Exemplo de ligação local:

Número do telefone – somente isso: 9999-2888.

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

0 + 21 + 14 + 33715505

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

#### • Fazendo ligações a cobrar

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

Exemplo:

Ligações à cobrar de longa distância: 9 + 0 + código da operadora + código de área + n° do telefone.

Ligações locais: 9090 + número do telefone.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fonte: [www.coladaweb.com/www.todamateria.com.br/www.prestus.com.br/www.blog.triway.net.br/www.luis.blog.br](http://www.coladaweb.com/www.todamateria.com.br/www.prestus.com.br/www.blog.triway.net.br/www.luis.blog.br)

**COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES:  
MOTIVAÇÃO**

**— Motivação**

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

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

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

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

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

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

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

**Teorias que abordam a motivação**

De acordo com Zanelli (2004) ao longo do tempo foram surgindo conceitos e posteriormente teorias abordando a motivação humana, diversos teóricos contribuíram para tal propósito, analisando o comportamento do indivíduo e buscando entender o que

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

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

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

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

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

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

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

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

Entende-se pois, que várias teorias foram criadas para abordar a motivação, cada uma com um enfoque, mais aliadas a analisar de forma criteriosa a respeito do comportamento do indivíduo; de que formas são motivados, quais os mecanismos que poderão ser usados para que o processo motivacional aconteça de forma a trazer êxito tanto para o indivíduo quanto para a organização. Segundo Chiavenato (2005, p.247). “Não faltam teorias sobre motivação. Nem pesquisas sobre o assunto. O fato é que o assunto é complexo”.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Técnico em Assuntos Educacionais

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

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

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

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

### REGULAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR



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

#### — Importância da regulamentação: Órgãos Reguladores

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

#### — Desafios e Controvérsias

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

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

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



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



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

**— Planejamento Educacional: Princípios e Objetivos**

O planejamento educacional constitui a base estratégica para o desenvolvimento sustentável do sistema educacional brasileiro. Isto inclui o desenvolvimento de diretrizes, objetivos e estratégias de longo prazo que orientem tanto a expansão quantitativa como a melhoria qualitativa da educação. No Brasil, o planejamento educacional é elaborado a partir do diagnóstico das necessidades educacionais da população, levando em consideração aspectos como acesso, permanência, aprendizagem e sucesso acadêmico. Além de ter em conta as necessidades sociais e econômicas, o planejamento visa garantir a inclusão social, a igualdade de oportunidades e o respeito pela diversidade cultural, étnica e racial.

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

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

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

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

**— Projetos Educativos: Inovação e Complementaridade**

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

No contexto brasileiro, os projetos educativos são fundamentais para complementar as políticas estabelecidas nos planos educacionais, oferecendo respostas ágeis e adaptáveis às necessidades emergentes das comunidades escolares. Eles contribuem para a promoção da educação inclusiva, o estímulo à criatividade e à autonomia dos estudantes, além de fortalecerem a integração entre escola, família e comunidade. A avaliação contínua dos resultados dos projetos educativos é essencial para identificar boas práticas, disseminar experiências bem-sucedidas e orientar novas iniciativas no campo da educação.

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

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

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

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

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

**Objetivos e diretrizes**

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

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

**Execução e fiscalização**

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

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

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

**Metas do PNE**

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

1. Universalizar, até 2016, a educação infantil na pré-escola para as crianças de quatro a cinco anos de idade e ampliar a oferta de educação infantil em creches, de forma a atender, no mínimo, 50% das crianças de até três anos até o final da vigência do PNE.
2. Universalizar o ensino fundamental de nove anos para toda a população de seis a 14 anos e garantir que pelo menos 95% dos alunos conclua essa etapa na idade recomendada, até o último ano de vigência deste PNE.
3. Universalizar, até 2016, o atendimento escolar para toda a população de 15 a 17 anos e elevar, até o final do período de vigência deste PNE, a taxa líquida de matrículas no ensino médio para 85%.
4. Universalizar, para a população de quatro a 17 anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à educação básica e ao atendimento educacional especializado.
5. Alfabetizar todas as crianças, no máximo, até o final do terceiro ano do ensino fundamental.
6. Oferecer educação em tempo integral em, no mínimo, 50% das escolas públicas.
7. Fomentar a qualidade da educação básica em todas as etapas e modalidades, com melhoria do fluxo escolar e da aprendizagem de modo a atingir as seguintes médias nacionais para o Ideb.
8. Elevar a escolaridade média da população de 18 a 29 anos.
9. Elevar a taxa de alfabetização da população com 15 anos ou mais para 93,5% até 2015.
10. Oferecer, no mínimo, 25% das matrículas de educação de jovens e adultos, nos ensinos fundamental e médio, na forma integrada à educação profissional.
11. Triplicar as matrículas da educação profissional técnica de nível médio.
12. Elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50%.
13. Elevar a qualidade da educação superior e ampliar a proporção de mestres e doutores do corpo docente em efetivo exercício.
14. Elevar gradualmente o número de matrículas na pós-graduação stricto sensu.
15. Garantir, em regime de colaboração entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, no prazo de um ano de vigência deste PNE, política nacional de formação dos profissionais da educação. Com isso, assegurar-se-á que todos os professores e as professoras da educação básica possuam formação específica de nível superior, obtida em curso de licenciatura na área de conhecimento em que atuam.
16. Formar, em nível de pós-graduação, 50% dos professores da educação básica, até o último ano de vigência deste PNE.
17. Valorizar os (as) profissionais do magistério das redes públicas de educação básica de forma a equiparar seu rendimento médio ao dos (as) demais profissionais com escolaridade equivalente, até o final do sexto ano de vigência deste PNE.
18. Assegurar, no prazo de dois anos, a existência de planos de Carreira para os (as) profissionais da educação básica e superior pública de todos os sistemas de ensino.

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

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

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

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

**LEI Nº 13.005, DE 25 DE JUNHO DE 2014**

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

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

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

Art. 2º São diretrizes do PNE:

- I - erradicação do analfabetismo;
- II - universalização do atendimento escolar;
- III - superação das desigualdades educacionais, com ênfase na promoção da cidadania e na erradicação de todas as formas de discriminação;
- IV - melhoria da qualidade da educação;
- V - formação para o trabalho e para a cidadania, com ênfase nos valores morais e éticos em que se fundamenta a sociedade;
- VI - promoção do princípio da gestão democrática da educação pública;
- VII - promoção humanística, científica, cultural e tecnológica do País;
- VIII - estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação como proporção do Produto Interno Bruto - PIB, que assegure atendimento às necessidades de expansão, com padrão de qualidade e equidade;
- IX - valorização dos (as) profissionais da educação;
- X - promoção dos princípios do respeito aos direitos humanos, à diversidade e à sustentabilidade socioambiental.

Art. 3º As metas previstas no Anexo desta Lei serão cumpridas no prazo de vigência deste PNE, desde que não haja prazo inferior definido para metas e estratégias específicas.

Art. 4º As metas previstas no Anexo desta Lei deverão ter como referência a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD, o censo demográfico e os censos nacionais da educação básica e superior mais atualizados, disponíveis na data da publicação desta Lei.

Parágrafo único. O poder público buscará ampliar o escopo das pesquisas com fins estatísticos de forma a incluir informação detalhada sobre o perfil das populações de 4 (quatro) a 17 (dezessete) anos com deficiência.

Art. 5º A execução do PNE e o cumprimento de suas metas serão objeto de monitoramento contínuo e de avaliações periódicas, realizados pelas seguintes instâncias:

- I - Ministério da Educação - MEC;
- II - Comissão de Educação da Câmara dos Deputados e Comissão de Educação, Cultura e Esporte do Senado Federal;
- III - Conselho Nacional de Educação - CNE;
- IV - Fórum Nacional de Educação.

§ 1º Compete, ainda, às instâncias referidas no caput:

- I - divulgar os resultados do monitoramento e das avaliações nos respectivos sítios institucionais da internet;
- II - analisar e propor políticas públicas para assegurar a implementação das estratégias e o cumprimento das metas;
- III - analisar e propor a revisão do percentual de investimento público em educação.

§ 2º A cada 2 (dois) anos, ao longo do período de vigência deste PNE, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP publicará estudos para aferir a evolução no cumprimento das metas estabelecidas no Anexo desta Lei, com informações organizadas por ente federado e consolidadas em âmbito nacional, tendo como referência os estudos e as pesquisas de que trata o art. 4º, sem prejuízo de outras fontes e informações relevantes.

§ 3º A meta progressiva do investimento público em educação será avaliada no quarto ano de vigência do PNE e poderá ser ampliada por meio de lei para atender às necessidades financeiras do cumprimento das demais metas.

§ 4º O investimento público em educação a que se referem o inciso VI do art. 214 da Constituição Federal e a meta 20 do Anexo desta Lei engloba os recursos aplicados na forma do art. 212 da Constituição Federal e do art. 60 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, bem como os recursos aplicados nos programas de expansão da educação profissional e superior, inclusive na forma de incentivo e isenção fiscal, as bolsas de estudos concedidas no Brasil e no exterior, os subsídios concedidos em programas de financiamento estudantil e o financiamento de creches, pré-escolas e de educação especial na forma do art. 213 da Constituição Federal.

§ 5º Será destinada à manutenção e ao desenvolvimento do ensino, em acréscimo aos recursos vinculados nos termos do art. 212 da Constituição Federal, além de outros recursos previstos em lei, a parcela da participação no resultado ou da compensação financeira pela exploração de petróleo e de gás natural, na forma de lei específica, com a finalidade de assegurar o cumprimento da meta prevista no inciso VI do art. 214 da Constituição Federal.

Art. 6º A União promoverá a realização de pelo menos 2 (duas) conferências nacionais de educação até o final do decênio, precedidas de conferências distrital, municipais e estaduais, articuladas e coordenadas pelo Fórum Nacional de Educação, instituído nesta Lei, no âmbito do Ministério da Educação.

§ 1º O Fórum Nacional de Educação, além da atribuição referida no caput:

- I - acompanhará a execução do PNE e o cumprimento de suas metas;

<sup>1</sup> Fonte: [www.concursosnobrasil.com.br](http://www.concursosnobrasil.com.br)