OP-090FV-21
CÓD: 7908403501779

# BANESE

## *BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A*

## Técnico Bancário I

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

ÍNDICE

# Língua Portuguesa


1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados . . . . . 01
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. . . . . 01
3. Domínio da ortografia oficial. Emprego das letras. . . . . 02
4. Emprego da acentuação gráfica. . . . . 02
5. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual . . . . . 03
6. Emprego/correlação de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. . . . . 04
7. Emprego dos sinais de pontuação. . . . . 12
8. Concordância verbal e nominal . . . . . 13
9. Emprego do sinal indicativo de crase . . . . . 15
10. Colocação dos pronomes átonos. . . . . 15
11. Reescritura de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade . . . . . 15


# Conhecimentos sobre o Estado de Sergipe


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


# Ética


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


# Modelagem de Processos de Negócio


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

# Noções De Informática


1. Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows) . . . . . 01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office) . . . . . 17
3. Redes de computadores. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome). Programas de correio eletrônico (Outlook). Sítios de busca e pesquisa na Internet . . . . . 25
4. Grupos de discussão . . . . . 40
5. Redes sociais . . . . . 41
6. Computação na nuvem (cloud computing) . . . . . 43
7. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas . . . . . 45
8. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. Fundamentos sobre análise de dados . . . . . 48


# Atendimento, Negociação e Vendas


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


# Conhecimentos Bancários


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

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

## *Matemática, Estatistica e Raciocínio Lógico*

1. Funções, equações e inequações de 1º e de 2º graus, exponenciais e logarítmicas: conceito, representação gráfica, problemas . . 01
2. Sistemas lineares . . . . . 10
3. Matemática financeira. Juros simples e compostos: capitalização e descontos. Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. Planos ou sistemas de amortização de empréstimos e financiamentos. Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. Taxas de retorno . . . . . 19
4. Estatística e probabilidade. Análise combinatória. Noções de probabilidade. Probabilidade condicional . . . . . 32
5. Noções de estatística. População e amostra. Análise e interpretação de tabelas e gráficos. Regressão, tendências, extrapolações e interpolações. Tabelas de distribuição empírica de variáveis e histogramas. Estatística descritiva: média, mediana, variância, desvio padrão, percentis, quartis, outliers, covariância . . . . . 38
6. Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional). Proposições simples e compostas. Tabelas-verdade. Equivalências. Leis de De Morgan. Diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais . . . . . 55

## *Confidencialidade e Segurança da Informação*

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

## *Atualidades*

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

## LÍNGUA PORTUGUESA


1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados . . . . . 01
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. . . . . 01
3. Domínio da ortografia oficial. Emprego das letras. . . . . 02
4. Emprego da acentuação gráfica. . . . . 02
5. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual . . . . . 03
6. Emprego/correlação de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. . . . . 04
7. Emprego dos sinais de pontuação. . . . . 12
8. Concordância verbal e nominal . . . . . 13
9. Emprego do sinal indicativo de crase . . . . . 15
10. Colocação dos pronomes átonos. . . . . 15
11. Reescritura de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade . . . . . 15

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

**Dicas práticas**

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.
4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

## RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

**Tipos textuais**

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

| | |
|---|---|
| **TEXTO NARRATIVO** | Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho |
| **TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO** | Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão. |
| **TEXTO EXPOSITIVO** | Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo. |
| **TEXTO DESCRITIVO** | Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação. |
| **TEXTO INJUNTIVO** | Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo. |

**Gêneros textuais**

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

## DOMÍNIO DA ORTOGRAFIA OFICIAL. EMPREGO DAS LETRAS

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

Alfabeto

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre vogais (a, e, i, o, u) e consoantes (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes K, W e Y foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: transcrição de nomes próprios e abreviaturas e símbolos de uso internacional.

Uso do "X"

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais "me" e "en" (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

Uso do "S" ou "Z"

Algumas regras do uso do "S" com som de "Z" podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o "S" (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos "ês" e "esa", ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos "ense", "oso" e "osa" (ex: populoso)

Uso do "S", "SS", "Ç"

- "S" costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- "SS" costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- "Ç" costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

Os diferentes porquês

| | |
|---|---|
| **POR QUE** | Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por "por qual motivo" |
| **PORQUE** | Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por "pois" |
| **POR QUÊ** | O "que" é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final) |
| **PORQUÊ** | É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome |

Parônimos e homônimos

As palavras parônimas são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos. Ex: cumprimento (extensão) X cumprimento (saudação); tráfego (trânsito) X tráfico (comércio ilegal).

Já as palavras homônimas são aquelas que possuem a mesma pronúncia, porém são grafadas de maneira diferente. Ex: conserto (correção) X concerto (apresentação); cerrar (fechar) X serrar (cortar).

## EMPREGO DA ACENTUAÇÃO GRÁFICA

A acentuação é uma das principais questões relacionadas à Ortografia Oficial, que merece um capítulo a parte. Os acentos utilizados no português são: **acento agudo** (´); **acento grave** (`); **acento circunflexo** (^); **cedilha** (¸) e **til** (~).

Depois da reforma do Acordo Ortográfico, a **trema** foi excluída, de modo que ela só é utilizada na grafia de nomes e suas derivações (ex: Müller, mülleriano).

Esses são sinais gráficos que servem para modificar o som de alguma letra, sendo importantes para marcar a sonoridade e a intensidade das sílabas, e para diferenciar palavras que possuem a escrita semelhante.

A sílaba mais intensa da palavra é denominada **sílaba tônica**. A palavra pode ser classificada a partir da localização da sílaba tônica, como mostrado abaixo:

- OXÍTONA: a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
- PAROXÍTONA: a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
- PROPAROXÍTONA: a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)

As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

**Regras fundamentais**

| CLASSIFICAÇÃO | REGRAS | EXEMPLOS |
|---|---|---|
| **OXÍTONAS** | • terminadas em A, E, O, EM, seguidas ou não do plural<br>• seguidas de -LO, -LA, -LOS, -LAS | cipó(s), pé(s), armazém<br>respeitá-la, compô-lo, comprometê-los |
| **PAROXÍTONAS** | • terminadas em I, IS, US, UM, UNS, L, N, X, PS, Ã, ÃS, ÃO, ÃOS<br>• ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não do plural<br>**(OBS**: Os ditongos "EI" e "OI" perderam o acento com o Novo Acordo Ortográfico) | táxi, lápis, vírus, fórum, cadáver, tórax, bíceps, ímã, órfão, órgãos, água, mágoa, pônei, ideia, geleia, paranoico, heroico |
| **PROPAROXÍTONAS** | • todas são acentuadas | cólica, analítico, jurídico, hipérbole, último, álibi |

**Regras especiais**

| REGRA | EXEMPLOS |
|---|---|
| Acentua-se quando "I" e "U" tônicos formarem hiato com a vogal anterior, acompanhados ou não de "S", desde que não sejam seguidos por "NH"<br>OBS: Não serão mais acentuados "I" e "U" tônicos formando hiato quando vierem depois de ditongo | saída, faísca, baú, país<br>feiura, Bocaiuva, Sauipe |
| Acentua-se a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo dos verbos "TER" e "VIR" e seus compostos | têm, obtêm, contêm, vêm |
| Não são acentuados hiatos "OO" e "EE" | leem, voo, enjoo |
| Não são acentuadas palavras homógrafas<br>OBS: A forma verbal "PÔDE" é uma exceção | pelo, pera, para |

## DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO TEXTUAL. EMPREGO DE ELEMENTOS DE REFERENCIAÇÃO, SUBSTITUIÇÃO E REPETIÇÃO, DE CONECTORES E OUTROS ELEMENTOS DE SEQUENCIAÇÃO TEXTUAL

A coerência e a coesão são essenciais na escrita e na interpretação de textos. Ambos se referem à relação adequada entre os componentes do texto, de modo que são independentes entre si. Isso quer dizer que um texto pode estar coeso, porém incoerente, e vice-versa.

Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

**Coesão**

A coesão textual ocorre, normalmente, por meio do uso de **conectivos** (preposições, conjunções, advérbios). Ela pode ser obtida a partir da **anáfora** (retoma um componente) e da **catáfora** (antecipa um componente).

Confira, então, as principais regras que garantem a coesão textual:

| REGRA | CARACTERÍSTICAS | EXEMPLOS |
|---|---|---|
| **REFERÊNCIA** | Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos) – anafórica<br>Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catafórica<br>Comparativa (uso de comparações por semelhanças) | João e Maria são crianças. *Eles* são irmãos.<br>Fiz todas as tarefas, exceto *esta*: colonização africana.<br>Mais um ano *igual aos* outros... |
| **SUBSTITUIÇÃO** | Substituição de um termo por outro, para evitar repetição | Maria está triste. *A menina* está cansada de ficar em casa. |
| **ELIPSE** | Omissão de um termo | No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo "haver") |
| **CONJUNÇÃO** | Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas | Eu queria ir ao cinema, *mas* estamos de quarentena. |
| **COESÃO LEXICAL** | Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical. | A minha *casa* é clara. Os *quartos*, a *sala* e a *cozinha* têm janelas grandes. |

**Coerência**

Nesse caso, é importante conferir se a mensagem e a conexão de ideias fazem sentido, e seguem uma linha clara de raciocínio.

Existem alguns conceitos básicos que ajudam a garantir a coerência. Veja quais são os principais princípios para um texto coerente:

• **Princípio da não contradição**: não deve haver ideias contraditórias em diferentes partes do texto.
• **Princípio da não tautologia**: a ideia não deve estar redundante, ainda que seja expressa com palavras diferentes.
• **Princípio da relevância**: as ideias devem se relacionar entre si, não sendo fragmentadas nem sem propósito para a argumentação.
• **Princípio da continuidade temática**: é preciso que o assunto tenha um seguimento em relação ao assunto tratado.
• **Princípio da progressão semântica**: inserir informações novas, que sejam ordenadas de maneira adequada em relação à progressão de ideias.

Para atender a todos os princípios, alguns fatores são recomendáveis para garantir a coerência textual, como amplo **conhecimento de mundo**, isto é, a bagagem de informações que adquirimos ao longo da vida; **inferências** acerca do conhecimento de mundo do leitor; e **informatividade**, ou seja, conhecimentos ricos, interessantes e pouco previsíveis.

## EMPREGO/CORRELAÇÃO DE TEMPOS E MODOS VERBAIS. DOMÍNIO DA ESTRUTURA MORFOSSINTÁTICA DO PERÍODO. RELAÇÕES DE COORDENAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO. RELAÇÕES DE SUBORDINAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO

### CLASSE DE PALAVRAS

Para entender sobre a estrutura das funções sintáticas, é preciso conhecer as classes de palavras, também conhecidas por classes morfológicas. A gramática tradicional pressupõe 10 classes gramaticais de palavras, sendo elas: adjetivo, advérbio, artigo, conjunção, interjeição, numeral, pronome, preposição, substantivo e verbo.

Veja, a seguir, as características principais de cada uma delas.

| CLASSE | CARACTERÍSTICAS | EXEMPLOS |
|---|---|---|
| ADJETIVO | Expressar características, qualidades ou estado dos seres<br>Sofre variação em número, gênero e grau | Menina *inteligente...*<br>Roupa *azul-marinho...*<br>Brincadeira *de criança...*<br>Povo *brasileiro...* |
| ADVÉRBIO | Indica circunstância em que ocorre o fato verbal<br>Não sofre variação | A ajuda chegou *tarde.*<br>A mulher trabalha *muito*.<br>Ele dirigia *mal*. |
| ARTIGO | Determina os substantivos (de modo definido ou indefinido)<br>Varia em gênero e número | *A* galinha botou *um* ovo.<br>*Uma* menina deixou *a* mochila no ônibus. |
| CONJUNÇÃO | Liga ideias e sentenças (conhecida também como conectivos)<br>Não sofre variação | Não gosto de refrigerante *nem* de pizza.<br>Eu vou para a praia *ou* para a cachoeira? |
| INTERJEIÇÃO | Exprime reações emotivas e sentimentos<br>Não sofre variação | *Ah*! Que calor...<br>Escapei por pouco, *ufa*! |
| NUMERAL | Atribui quantidade e indica posição em alguma sequência<br>Varia em gênero e número | Gostei muito do *primeiro* dia de aula.<br>*Três* é a *metade* de *seis*. |
| PRONOME | Acompanha, substitui ou faz referência ao substantivo<br>Varia em gênero e número | Posso *ajudar*, senhora?<br>*Ela me* ajudou muito com o *meu* trabalho.<br>*Esta* é a casa *onde* eu moro.<br>*Que* dia é hoje? |
| PREPOSIÇÃO | Relaciona dois termos de uma mesma oração<br>Não sofre variação | Espero *por* você essa noite.<br>Lucas gosta *de* tocar violão. |
| SUBSTANTIVO | Nomeia objetos, pessoas, animais, alimentos, lugares etc.<br>Flexionam em gênero, número e grau. | A *menina* jogou sua *boneca* no *rio*.<br>A *matilha* tinha muita *coragem*. |
| VERBO | Indica ação, estado ou fenômenos da natureza<br>Sofre variação de acordo com suas flexões de modo, tempo, número, pessoa e voz.<br>Verbos não significativos são chamados verbos de ligação | Ana se *exercita* pela manhã.<br>Todos *parecem* meio bobos.<br>*Chove* muito em Manaus.<br>A cidade *é* muito bonita quando vista do alto. |

**Substantivo**

**Tipos de substantivos**

Os substantivos podem ter diferentes classificações, de acordo com os conceitos apresentados abaixo:

• Comum: usado para nomear seres e objetos generalizados. *Ex: mulher; gato; cidade...*

• Próprio: geralmente escrito com letra maiúscula, serve para especificar e particularizar. *Ex: Maria; Garfield; Belo Horizonte...*

• Coletivo: é um nome no singular que expressa ideia de plural, para designar grupos e conjuntos de seres ou objetos de uma mesma espécie. *Ex: matilha; enxame; cardume...*

• Concreto: nomeia algo que existe de modo independente de outro ser (objetos, pessoas, animais, lugares etc.). *Ex: menina; cachorro; praça...*

• **Abstrato:** depende de um ser concreto para existir, designando sentimentos, estados, qualidades, ações etc. *Ex: saudade; sede; imaginação...*

• **Primitivo:** substantivo que dá origem a outras palavras. *Ex: livro; água; noite...*

• **Derivado:** formado a partir de outra(s) palavra(s). *Ex: pedreiro; livraria; noturno...*

• **Simples:** nomes formados por apenas uma palavra (um radical). *Ex: casa; pessoa; cheiro...*

• **Composto:** nomes formados por mais de uma palavra (mais de um radical). *Ex: passatempo; guarda-roupa; girassol...*

**Flexão de gênero**

Na língua portuguesa, todo substantivo é flexionado em um dos dois gêneros possíveis: **feminino** e **masculino**.

O **substantivo biforme** é aquele que flexiona entre masculino e feminino, mudando a desinência de gênero, isto é, geralmente o final da palavra sendo **-o** ou **-a**, respectivamente (*Ex: menino / menina)*. Há, ainda, os que se diferenciam por meio da pronúncia / acentuação (*Ex: avô / avó)*, e aqueles em que há ausência ou presença de desinência (*Ex: irmão / irmã; cantor / cantora)*.

O **substantivo uniforme** é aquele que possui apenas uma forma, independente do gênero, podendo ser diferenciados quanto ao gênero a partir da flexão de gênero no artigo ou adjetivo que o acompanha (*Ex: a cadeira / o poste)*. Pode ser classificado em **epiceno** (refere-se aos animais), **sobrecomum** (refere-se a pessoas) e **comum de dois gêneros** (identificado por meio do artigo).

É preciso ficar atento à **mudança semântica** que ocorre com alguns substantivos quando usados no masculino ou no feminino, trazendo alguma especificidade em relação a ele. No exemplo *o fruto* X *a fruta* temos significados diferentes: o primeiro diz respeito ao órgão que protege a semente dos alimentos, enquanto o segundo é o termo popular para um tipo específico de fruto.

**Flexão de número**

No português, é possível que o substantivo esteja no **singular**, usado para designar apenas uma única coisa, pessoa, lugar (*Ex: bola; escada; casa)* ou no **plural**, usado para designar maiores quantidades (*Ex: bolas; escadas; casas*) — sendo este último representado, geralmente, com o acréscimo da letra **S** ao final da palavra.

Há, também, casos em que o substantivo não se altera, de modo que o plural ou singular devem estar marcados a partir do contexto, pelo uso do artigo adequado (*Ex: o lápis / os lápis)*.

**Variação de grau**

Usada para marcar diferença na grandeza de um determinado substantivo, a variação de grau pode ser classificada em **aumentativo** e **diminutivo**.

Quando acompanhados de um substantivo que indica grandeza ou pequenez, é considerado **analítico** (*Ex: menino grande / menino pequeno)*.

Quando acrescentados sufixos indicadores de aumento ou diminuição, é considerado **sintético** (*Ex: meninão / menininho*).

**Novo Acordo Ortográfico**

De acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, as **letras maiúsculas** devem ser usadas em nomes próprios de pessoas, lugares (cidades, estados, países, rios), animais, acidentes geográficos, instituições, entidades, nomes astronômicos, de festas e festividades, em títulos de periódicos e em siglas, símbolos ou abreviaturas.

Já as **letras minúsculas** podem ser usadas em dias de semana, meses, estações do ano e em pontos cardeais.

Existem, ainda, casos em que o **uso de maiúscula ou minúscula é facultativo**, como em título de livros, nomes de áreas do saber, disciplinas e matérias, palavras ligadas a alguma religião e em palavras de categorização.

**Adjetivo**

Os adjetivos podem ser simples (*vermelho*) ou compostos *(mal-educado)*; primitivos (*alegre)* ou derivados (*tristonho)*. Eles podem flexionar entre o feminino (*estudiosa*) e o masculino (*engraçado)*, e o singular (*bonito*) e o plural (*bonitos).*

Há, também, os adjetivos pátrios ou gentílicos, sendo aqueles que indicam o local de origem de uma pessoa, ou seja, sua nacionalidade (*brasileiro; mineiro).*

É possível, ainda, que existam locuções adjetivas, isto é, conjunto de duas ou mais palavras usadas para caracterizar o substantivo. São formadas, em sua maioria, pela preposição *DE* + substantivo:

• *de criança* = infantil

• *de mãe* = maternal

• *de cabelo* = capilar

**Variação de grau**

Os adjetivos podem se encontrar em grau normal (sem ênfases), ou com intensidade, classificando-se entre comparativo e superlativo.

• Normal: A Bruna é inteligente.

• Comparativo de superioridade: A Bruna é *mais* inteligente *que* o Lucas.

• Comparativo de inferioridade: O Gustavo é *menos* inteligente *que* a Bruna.

• Comparativo de igualdade: A Bruna é *tão* inteligente *quanto* a Maria.

• Superlativo relativo de superioridade: A Bruna é *a mais* inteligente da turma.

• Superlativo relativo de inferioridade: O Gustavo é *o menos* inteligente da turma.

• Superlativo absoluto analítico: A Bruna é *muito inteligente*.

• Superlativo absoluto sintético: A Bruna é *inteligentíssima*.

**Adjetivos de relação**

São chamados adjetivos de relação aqueles que não podem sofrer variação de grau, uma vez que possui valor semântico objetivo, isto é, não depende de uma impressão pessoal (subjetiva). Além disso, eles aparecem após o substantivo, sendo formados por sufixação de um substantivo (*Ex: vinho do Chile = vinho chileno*).

# CONHECIMENTOS SOBRE O ESTADO DE SERGIPE


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

## ÍNDIOS EM SERGIPE

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

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

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

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

**O encontro com o outro e a invenção da diferença**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**O índio bom e o índio mau nas representações sociais**

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

É nesse sentido que o historiador português António Hespanha (2001) destaca a influência do catolicismo na colonização portuguesa. Diferentemente do que ocorreu nos outros países da América do Sul e Central colonizados pela Espanha, onde o extermínio dos índios era feito sem preocupações cristãs (Las Casas, 1474-1566/2001), no Brasil a exploração e mortandade indígena eram feitas com o verniz da "cordialidade" ou, no sentido que mais tarde Gilberto Freyre (1933/1983) consagraria, de um modo "luso-tropicalista" ou "benevolente" (ver Alexandre, 1999, para uma discussão crítica). Essa ambivalência é notada por Darcy Ribeiro (1996a, p. 120) quando diz: "A doçura mais terna e a crueldade mais atroz aqui se conjugaram para fazer de nós a gente sentida e sofrida que somos e a gente insensível e brutal, que também somos."

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

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

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

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

**Os índios hoje: extermínio, invisibilização e resistência**

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

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

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

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

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

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

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

Trilhando o caminho das análises das ligações sociais que Simmel (1950) realiza no "Estrangeiro", podemos considerar a importância da distância espacial e simbólica, sobretudo da primeira, na construção das representações sobre os grupos e pensar uma espécie de "geometria das relações sociais". Na análise de Simmel (1950) é destacada a ambivalência do estrangeiro no seio do grupo, como alguém que está geograficamente próximo e simbolicamente distante. Existe ainda, para Simmel, um tipo de estrangeiro que, por não ocupar o mesmo espaço simbólico que os autóctones, não entra nos processos de comparação e de contraste que produzem as lógicas identitárias. Nesses casos, e o exemplo usado por Simmel é o da relação entre gregos e bárbaros, estabelece-se um tipo de "não-relação", pois não existe alguém que se poderia perceber como membro de outro grupo, existe um alguém que sequer é concebido como membro da espécie humana.

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

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

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

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

**Os índios em Sergipe**

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

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

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

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

1) as representações sociais do índio serão de um índio distante, vivendo em matas ou florestas e

2) os moradores das cidades mais próximas à única tribo indígena do estado (Porto da Folha e Pão de Açúcar) construirão representações sociais mais ancoradas na ideia do "índio mau" e ameaçador, tendo em vista possíveis relações de competição material que se estabeleçam.

**Método**

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

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

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

1) encontre os conteúdos ou elementos da representação;

2) analise as relações entre os elementos, peso e ordem de importância, e

3) estabeleça o NC. Neste aporte, adota-se também uma abordagem multimétodos, com entrevistas, questionários, técnicas projetivas, mapas associativos.

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

**Participantes**

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

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

**Procedimento**

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

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

**Análise dos dados**

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

1) a pré-análise,

2) a exploração do material e

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

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

**Resultados e Discussão**

Os resultados, apresentados na Tabela 1, indicam que a representação social construída pelos sergipanos sobre os índios baseia-se, sobretudo, na pressuposição de uma distância cultural e espacial. Tanto que, a evocação mais comumente produzida foi a das "práticas culturais", com 33% das repostas, categoria esta formada por termos que fazem referência a um índio exótico, com hábitos e práticas diferentes. Esta também foi a evocação mais central.

Tabela 1
*Representações sociais dos índios na etapa da associação-livre*

| "Quando você ouve a palavra "Índios", quais são as três primeiras coisas em que você pensa?" | Frequência de evocação | Centralidade de evocação |
|---|---|---|
| Práticas culturais e diferença (língua diferente, hábitos, pintura, desfile, cantam e dançam, religião, rituais, banho de rio) | 318 | 6,14 |
| Passado remoto (descobrimento do Brasil, primeiros habitantes, antiguidade, nativo, portugueses) | 92 | 2,44 |
| Natureza (mata, mato, selva, floresta, faz parte da mata Atlântica, árvores, rio, vivem na mata, peixe, urso, macaco) | 78 | 1,79 |
| Explorados/escravizados (maltratados pelos brancos, vida triste, sem perspectiva de vida) | 66 | 1,21 |
| Direitos iguais (merecem respeito, filhos de Deus, têm direitos iguais, o Brasil deve respeitar, merecem mais atenção dos políticos, patrimônio da humanidade, deixaram aprendizado) | 58 | 1,03 |
| Exclusão/pobreza (fome, miséria, analfabetos, abandonados, desvalorizados, rejeitados, desigualdade, desprotegidos) | 40 | 0,78 |
| Primitivos (não sabem lidar com as pessoas da cidade, selvagens, não-civilizados, rudimentares) | 37 | 0,82 |
| Modos de vida (vivem do próprio trabalho, vivem ao ar livre, sabem viver sem coisas materiais, modo de viver diferente, comunidades, coletividade, natural, sobrevivência) | 37 | 0,70 |
| Caracteres morais (sabidos, espertos, lealdade, trabalhador, honesto, gente boa, carinho, esforçados, dignidade, solidariedade, afeto) | 30 | 0,72 |
| Isolados/desconhecidos (vejo mais na TV, pessoas não conhecidas, afastados, Amazônia, Bahia, reserva indígena, isolamento) | 29 | 0,56 |
| Caracteres físicos/raça (mestiço, aparência física, raça, cor de terra, cabelo) | 23 | 0,57 |
| Exóticos (saúde, coisa boa coisa bonita de se ver, satisfação, orgulho, interessante) | 23 | 0,57 |
| Guerreiros (resistências, valentia, força e coragem que têm para viver) | 18 | 0,38 |
| Ruins (brigam entre si, invasores, não se pode esperar nada de bom deles, moleques, maloqueiros, aproveitadores, malandros, feios, preguiçosos) | 17 | 0,39 |
| Perderam a cultura (estuda, novos hábitos, saída para as cidades, semicatequizados) | 16 | 0,28 |
| Jeito natural (Ingênuos, inocentes, inofensivos, puros, tranquilos, pessoas felizes, originalidade, simplicidade, naturalidade) | 16 | 0,30 |
| Animalescos (canibais, muito grosseiros, agressividade, medo, fisionomia de macaco, violentos) | 11 | 0,21 |
| Benefícios do governo/FUNAI (dinheiro perdido do governo, incentivos do governo, FUNAI) | 11 | 0,17 |
| Extinção/genocídio (existem poucos hoje em dia, minoria, massacre) | 11 | 0,20 |
| Xokós/família (bisavó, descendência, Xokós) | 8 | 0,22 |
| Símbolos nacionais (símbolo do Brasil, Pau-Brasil, bons brasileiros, brasileiro) | 8 | 0,16 |
| Não responde/tautológico (boa parte do mundo tem índios) | 15 | - |
| Total | 962 | - |

A representação do "índio distante" também aparece como a segunda evocação mais frequente, com 9%, referindo-se ao índio num passado histórico remoto do Brasil. A terceira evocação mais citada, com 8%, representa o índio distante geograficamente, ocupando as matas, vivendo nas florestas e rios. Chama ainda atenção a percepção dos índios como explorados, escravizados, excluídos socialmente e carentes de direitos, que, somados, correspondem a 17% das respostas. Também aparecem representações, ainda que com menor frequencia, dos índios animalescos, canibais, ruins, invasores, aproveitadores e maloqueiros, que, somados, totalizam cerca de 6%. Encontramos ainda 11 respostas que se referem aos índios como aproveitadores ou beneficiários de políticas públicas.

O fato de existir em Sergipe uma tribo indígena e de 85 dos entrevistados afirmarem ter algum parente indígena teve pouco impacto nas representações sociais construídas; apenas oito enunciações, ou seja, menos de 1%, referiram-se a aspectos mais concretos ou próximos, tais como "bisavô", Xokós" e "descendência".

Como vimos, muitos dos índios atuais vivem nas cidades ou em meios semiurbanos e têm como característica principal uma grande heterogeneidade cultural (FUNAI, 2008). Todavia, a representação social dos índios encontrada neste estudo parece, nos seus núcleos mais centrais, não ter recebido nenhum impacto ou influência dos últimos 500 anos de história. O índio permanece pintado com as cores do exótico, vivendo no mato, como canibais, distantes física, histórica e culturalmente. O que aparece como algo mais "atual" dos índios é uma espécie de ambivalência, que o representa, por um lado, como excluído e carente de direitos, e por outro, como aproveitadores e beneficiários de políticas públicas.

Considerando essa representação social do "índio distante", quase inexistente e invisibilizado, cabe então indagar que papel o fato de os entrevistados morarem perto ou longe da única tribo indígena do Estado teve nessas construções.

A fim de analisarmos os efeitos da cidade do participante sobre a representação social construída do índio, agregamos algumas respostas. Especificamente, juntamos respostas que mencionaram "símbolos nacionais" com as que citaram "questões históricas" e mantivemos este último nome. Agregamos ainda respostas referentes a "modos de vida" com "jeito natural" e "natureza". "Guerreiros" e "exóticos" foram integradas à categoria dos traços morais; "animalescos" se juntou com "ruins" para compor a categoria da visão negativa dos índios;

# ÉTICA

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

## ÉTICA E MORAL

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

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

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

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

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

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

1. O da Integridade – Devemos agir com base em princípios e valores e não em função do que é mais fácil ou do que nos trás mais benefícios

2. O da Confiança/Credibilidade – Devemos agir com coerência e consistência, quer na ação, quer na comunicação.

3. O da Responsabilidade – Devemos assumir a responsabilidade pelos nossos atos, o que implica, cumprir com todos os nossos deveres profissionais.

4. O de Justiça – As nossas decisões devem ser suportadas, transparentes e objetivas, tratando da mesma forma, aquilo que é igual ou semelhante.

5. O da Lealdade – Devemos agir com o mesmo espírito de lealdade profissional e de transparência, que esperamos dos outros.

6. O da Competência – Devemos apenas aceitar as funções para as quais tenhamos os conhecimentos e a experiência que o exercício dessas funções requer.

7. O da Independência – Devemos assegurar, no exercício de funções de interesse público, que as nossas opiniões, não são influenciadas, por fatores alheios a esse interesse público.

Abaixo, alguns Desafios Éticos com que nos defrontamos diariamente:

1. Se não é proibido/ilegal, pode ser feito – É óbvio que, existem escolhas, que embora, não estando especificamente referidas, na lei ou nas normas, como proibidas, não devem ser tomadas.

2. Todos os outros fazem isso – Ao longo da história da humanidade, o homem esforçou-se sempre, para legitimar o seu comportamento, mesmo quando, utiliza técnicas eticamente reprováveis.

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

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

## ÉTICA, PRINCÍPIOS E VALORES

**Princípios, Valores e Virtudes**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ÉTICA E DEMOCRACIA: EXERCÍCIO DA CIDADANIA

### ÉTICA E DEMOCRACIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### EXERCÍCIO DA CIDADANIA

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

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

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

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

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

## ÉTICA E IGUALDADE DE GÊNERO, RAÇA E ETNIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ÉTICA E FUNÇÃO PÚBLICA

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

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

1 *Fonte: www.sociologialimite.blogspot.com*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**A GESTÃO PÚBLICA NA BUSCA DE UMA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA ÉTICA**

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

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

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

Neste sentido, Cristina Seijo Suárez e Noel Añez Tellería, em artigo publicado pela URBE, descrevem os princípios da ética pública, que, conforme afirmam, devem ser positivos e capazes de atrair ao serviço público, pessoas capazes de desempenhar uma gestão voltada ao coletivo. São os seguintes os princípios apresentados pelas autoras:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tais instrumentos têm possibilitado aos Órgãos Públicos responsáveis pela fiscalização e tutela da ética na Administração apresentar resultados positivos no desempenho de suas funções, cobrando atitudes coadunadas com a moralidade pública por parte dos agentes públicos. Ressaltando-se que, no sistema de controle atual, a sociedade tem acesso às informações acerca da má gestão por parte de alguns agentes públicos ímprobos.

Entretanto, para que o sistema funcione de forma eficaz é necessário despertar no cidadão uma consciência política alavancada pelo conhecimento de seus direitos e a busca da ampla democracia.

Tal objetivo somente será possível através de uma profunda mudança na educação, onde os princípios de democracia e as noções de ética e de cidadania sejam despertados desde a infância, antes mesmo de o cidadão estar apto a assumir qualquer função pública ou atingir a plenitude de seus direitos políticos.

Pode-se dizer que a atual Administração Pública está despertando para essa realidade, uma vez que tem investido fortemente na preparação e aperfeiçoamento de seus agentes públicos para que os mesmos atuem dentro de princípios éticos e condizentes com o interesse social.

Além, dos investimentos em aprimoramento dos agentes públicos, a Administração Pública passou a instituir códigos de ética para balizar a atuação de seus agentes. Dessa forma, a cobrança de um comportamento condizente com a moralidade administrativa é mais eficaz e facilitada.

Outra forma eficiente de moralizar a atividade administrativa tem sido a aplicação da Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/92) e da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/00) pelo Poder Judiciário, onde o agente público que desvia sua atividade dos princípios constitucionais a que está obrigado responde pelos seus atos, possibilitando à sociedade resgatar uma gestão sem vícios e voltada ao seu objetivo maior que é o interesse social.

Assim sendo, pode-se dizer que a atual Administração Pública está caminhando no rumo de quebrar velhos paradigmas consubstanciados em uma burocracia viciosa eivada de corrupção e desvio de finalidade. Atualmente se está avançando para uma gestão pública comprometida com a ética e a eficiência.

Para isso, deve-se levar em conta os ensinamentos de Andrés Sanz Mulas que em artigo publicado pela Escuela de Relaciones Laborales da Espanha, descreve algumas tarefas importantes que devem ser desenvolvidas para se possa atingir ética nas Administrações.

"Para desenhar uma ética das Administrações seria necessário realizar as seguintes tarefas, entre outras:

– Definir claramente qual é o fim específico pelo qual se cobra a legitimidade social;

– Determinar os meios adequados para alcançar esse fim e quais valores é preciso incorporar para alcançá-lo;

– Descobrir que hábitos a organização deve adquirir em seu conjunto e os membros que a compõem para incorporar esses valores e gerar, assim, um caráter que permita tomar decisões acertadamente em relação à meta eleita;

– Ter em conta os valores da moral cívica da sociedade em que se está imerso;

– Conhecer quais são os direitos que a sociedade reconhece às pessoas." (tradução livre).

## ÉTICA NO SETOR PÚBLICO

***Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos***

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixamno paradigma do atendimentoe do relacionamento que tem como foco principal o usuário.

São eles:

- "atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas" e

- "tratar com urbanidade as pessoas".

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

• Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.

• Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:

• Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.

• Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;
- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;
- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;
- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;
- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;
- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

Encerramos esse tópico com o trecho de um texto de Andrés Sanz Mulas:

"Para desenhar uma ética das Administrações seria necessário realizar as seguintes tarefas, entre outras:

- Definir claramente qual é o fim específico pelo qual se cobra a legitimidade social;

- Determinar os meios adequados para alcançar esse fim e quais valores é preciso incorporar para alcançá-lo;

- Descobrir que hábitos a organização deve adquirir em seu conjunto e os membros que a compõem para incorporar esses valores e gerar, assim, um caráter que permita tomar decisões acertadamente em relação à meta eleita;

- Ter em conta os valores da moral cívica da sociedade em que se está imerso;

- Conhecer quais são os direitos que a sociedade reconhece às pessoas."

Quando falamos sobre ética pública, logo pensamos em corrupção, extorsão, ineficiência, etc, mas na realidade o que devemos ter como ponto de referência em relação ao serviço público, ou na vida pública em geral, é que seja fixado um padrão a partir do qual possamos, em seguida julgar a atuação dos servidores públicos ou daqueles que estiverem envolvidos na vida pública, entretanto não basta que haja padrão, tão somente, é necessário que esse padrão seja ético, acima de tudo .

## MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

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

## CONCEITOS BÁSICOS; IDENTIFICAÇÃO E DELIMITAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

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

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

**Conceitos básicos**

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

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

**Identificação e delimitação de processos de negócio**

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

O mapeamento de um processo pode ter diferentes objetivos, tais como: Melhoria, Transformação e padronização dos processos. Além disso, o mapeamento de um processo visa responder às questões sobre o processo. Essas questões são:

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

**Delimitação e funções e papéis agregadas a um processo**

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

## TÉCNICAS DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

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

**Técnica do 5W1H**

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

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

Abaixo são listadas alguns exemplos de perguntas:

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

**Técnica da matriz GUT**

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

A sigla GUT significa:

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

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

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

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

**Técnica da matriz BÁSICO**

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

A sigla BÁSICO significa:

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

**Técnica da matriz SIPOC**

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

1 – Colocar o processo ou etapa do processo a ser analisado na coluna “P” da matriz.

2 – Definir a saída do processo. Se houverem várias saídas devemos nos ater às principais. Estas saídas não incluem somente produtos e serviços, elas podem incluir documentos, aprovações, etc.

3 – Defina um cliente.

4 – Definir a entrada. A entradas podem incluir desde matéria prima, produtos, pessoas, sistemas a qualquer coisa que sirva como entrada para o processo.

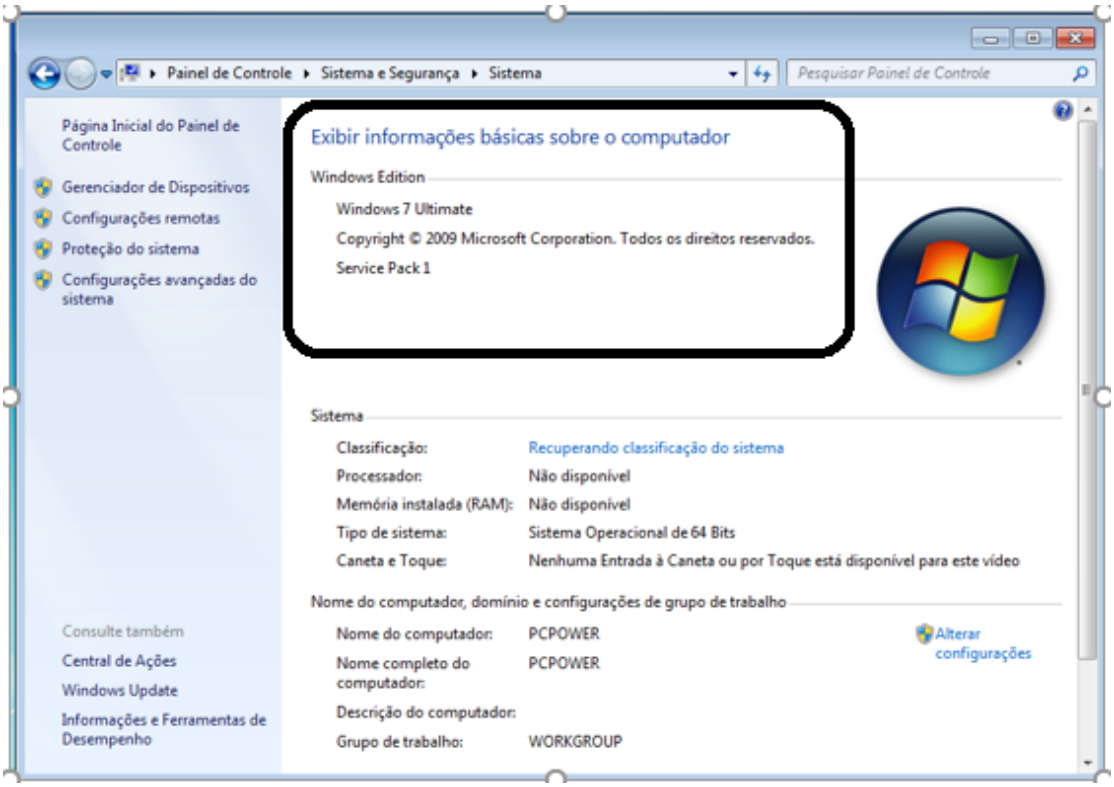
5 – Indique o fornecedor dos insumos do processo.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA


1. Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows) . . . . . 01
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office) . . . . . 17
3. Redes de computadores. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome). Programas de correio eletrônico (Outlook). Sítios de busca e pesquisa na Internet . . . . . 25
4. Grupos de discussão . . . . . 40
5. Redes sociais . . . . . 41
6. Computação na nuvem (cloud computing) . . . . . 43
7. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas . . . . . 45
8. Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. Fundamentos sobre análise de dados . . . . . 48

## NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS)

### WINDOWS 7

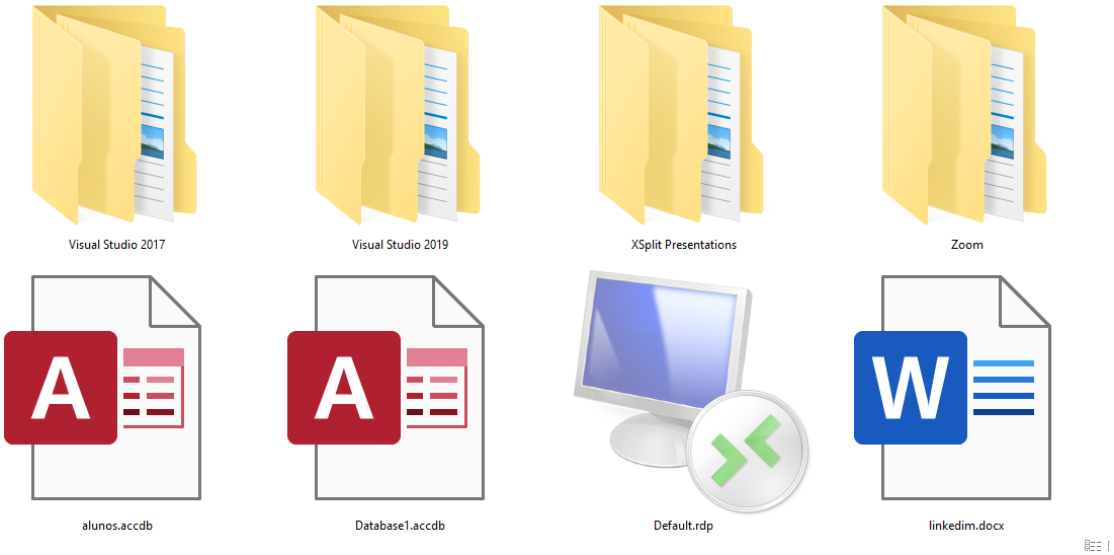



**Conceito de pastas e diretórios**

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.



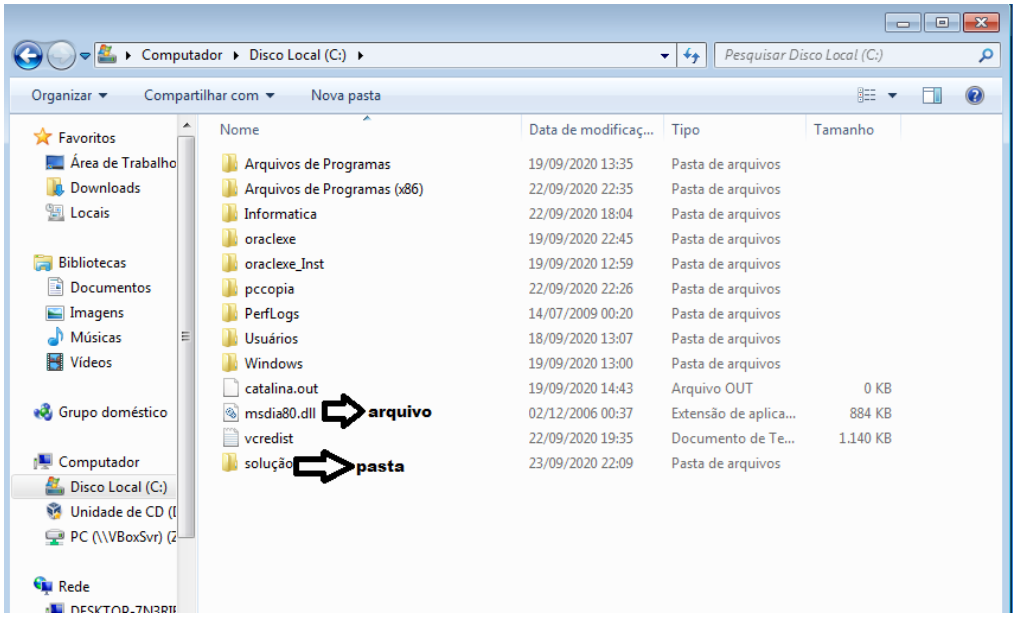

No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

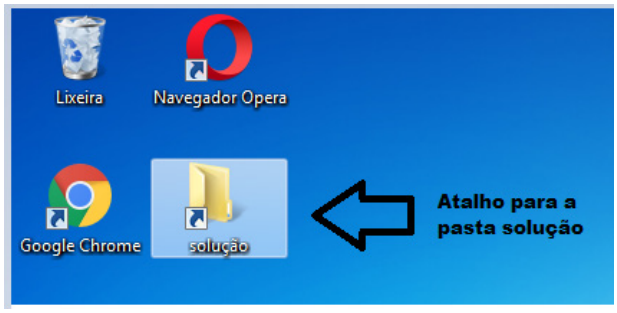
**Arquivos e atalhos**

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos 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 do Windows 7**

**Área de transferência**

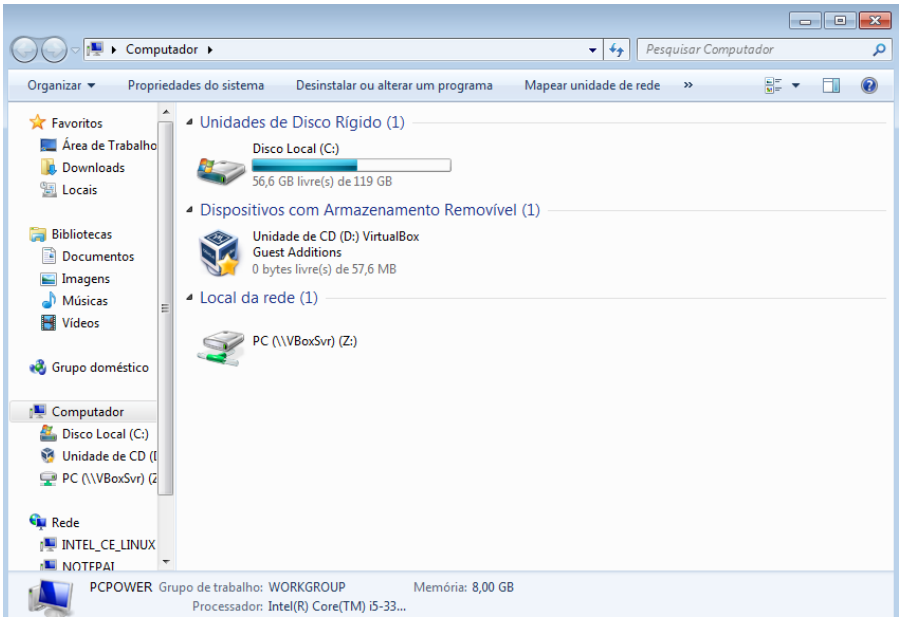
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

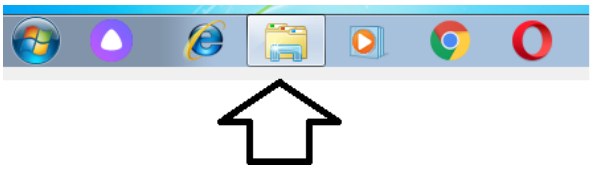
– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

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

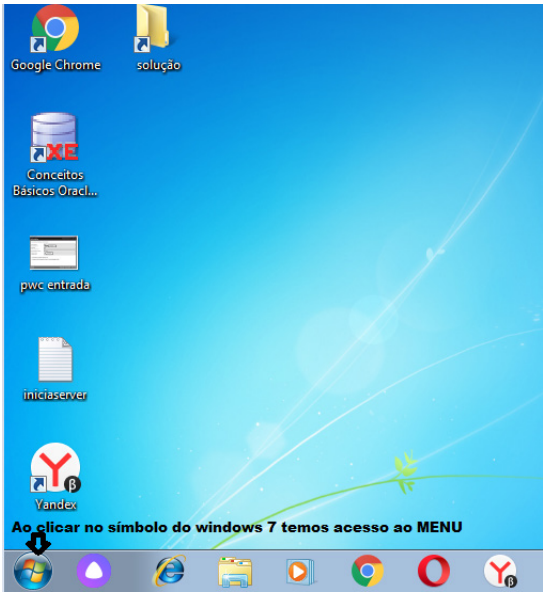
**Manipulação de arquivos e pastas**

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.



**Uso dos menus**



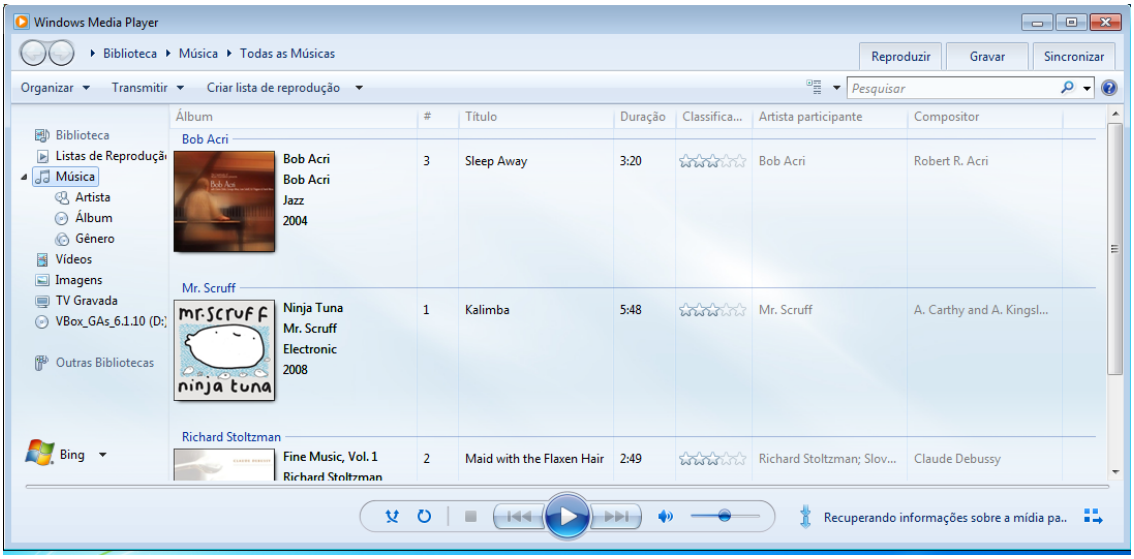
**Programas e aplicativos**
- Media Player
- Media Center
- Limpeza de disco
- Desfragmentador de disco
- Os jogos do Windows.
- Ferramenta de captura
- Backup e Restore

**Interação com o conjunto de aplicativos**
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

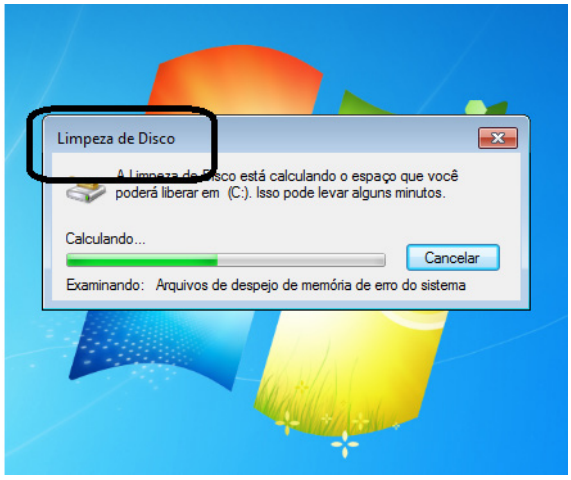
**Facilidades**

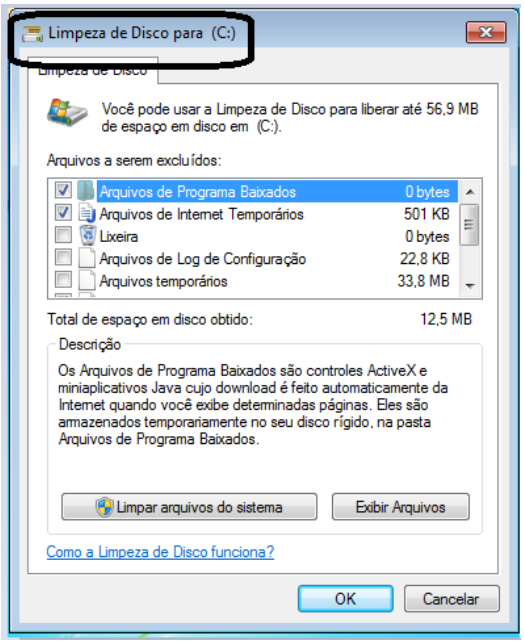
O Windows possui um recurso muito interessante que é o Capturador de Tela , simplesmente podemos, com o mouse, recortar a parte desejada e colar em outro lugar.

**Música e Vídeo**
Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.

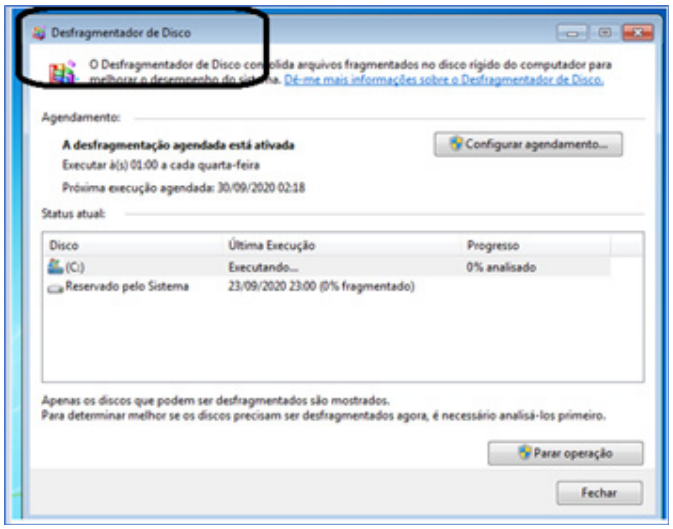



**Ferramentas do sistema**
- A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.

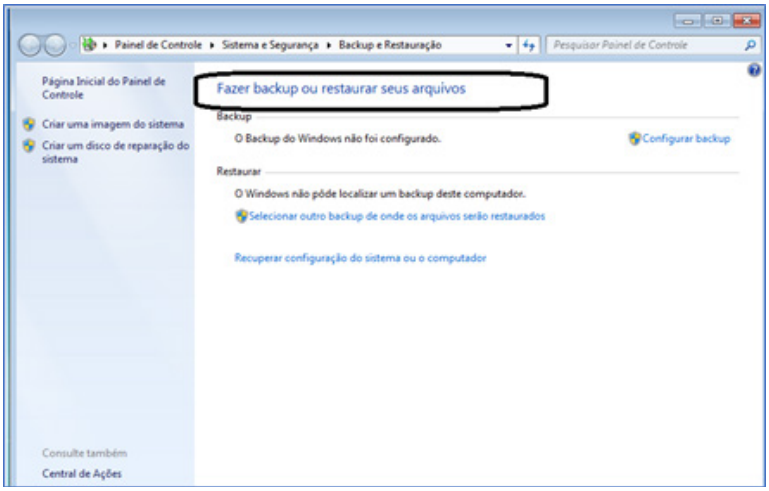





• O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.




• O recurso de backup e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.



## ATENDIMENTO, NEGOCIAÇÃO E VENDAS


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

## LEGISLAÇÃO. LEI Nº 8.078/1990 E ALTERAÇÕES

### LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.*

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### TÍTULO I
### DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

### CAPÍTULO I
### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5°, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2° Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

### CAPÍTULO II
### DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

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

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

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

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

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

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

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

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

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

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

§ 1° (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### CAPÍTULO III
### DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

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

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

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

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

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

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

IX - (Vetado);

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

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

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

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

## CAPÍTULO IV
## DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

### SEÇÃO I
### DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 11. (Vetado).

### SEÇÃO II
### DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

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

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

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

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

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

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

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

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

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

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

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

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

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

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

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

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

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

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

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

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

§ 6° São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

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

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

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

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

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

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

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

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

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**SEÇÃO IV**
**DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO**

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

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

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

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

§ 2° Obstam a decadência:

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

II - (Vetado).

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

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

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

Parágrafo único. (Vetado).

**SEÇÃO V**
**DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA**

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

§ 1° (Vetado).

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

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

§ 4° As sociedades coligadas só responderão por culpa.

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

**CAPÍTULO V**
**DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**

**SEÇÃO I**
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**SEÇÃO II**
**DA OFERTA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

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

**SEÇÃO III**
**DA PUBLICIDADE**

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

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

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

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

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

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

§ 4° (Vetado).

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

**SEÇÃO IV**
**DAS PRÁTICAS ABUSIVAS**

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

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

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

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

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2° Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3° O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

**SEÇÃO V**
**DA COBRANÇA DE DÍVIDAS**

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)

**SEÇÃO VI**
**DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES**

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1° Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2° A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3° O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4° Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5° Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6o Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1° É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2° Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

**CAPÍTULO VI**
**DA PROTEÇÃO CONTRATUAL**

**SEÇÃO I**
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS


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

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

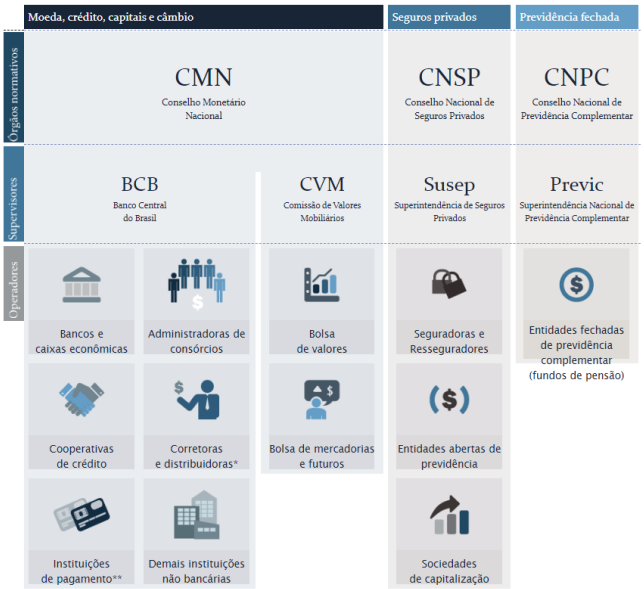
**ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL**

**Sistema Financeiro Nacional (SFN)**

De acordo com o BACEN:

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

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




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

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

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

**CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN)**

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

Conforme definição do Banco Central do Brasil:

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

**Como funciona o CMN**

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

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

**Composição do CMN**

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

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

**BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN)**

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

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

Conforme definição própria:

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

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

**Múltiplas atividades**

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

Inflação baixa e estável

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

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

**Sistema financeiro seguro e eficiente**

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

**Banco do governo**

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

**Banco dos bancos**

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

**Emissor do dinheiro**

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

**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM)**

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

Conforme o Ministério da Economia:

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

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

**Desenvolvimento do mercado**

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

**Eficiência e funcionamento do mercado**

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

**Proteção dos investidores**

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

**Acesso à informação adequada**

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

**Fiscalização e punição**

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

**CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (CRSFN)**

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

A Secretaria Especial da Fazenda define:

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

**BANCOS COMERCIAIS**

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

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

**CAIXAS ECONÔMICAS**

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

**COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

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

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

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

**BANCOS COMERCIAIS COOPERATIVOS**

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

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

**BANCOS DE INVESTIMENTO**

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

Sua forma de constituição é a Sociedade Anônima.

**BANCOS DE DESENVOLVIMENTO**

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

**SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

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

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

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

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

**SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL**

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

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

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

**SOCIEDADES CORRETORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS**

São instituições que atuam no na intermediação de títulos e valores mobiliários (recursos captados pelas empresas para suprir as necessidades de caixa) nos mercados financeiro e de capitais.

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

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

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

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

São capacitadas para:

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

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

**BOLSAS DE VALORES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**BOLSAS DE MERCADORIAS E DE FUTUROS**

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

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

**SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA (SELIC)**

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

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

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

**CETIP S.A.**

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

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

**ASSOCIAÇÕES DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO (APE)**

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

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

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

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

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

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

**COPOM – Comitê de Política Monetária**

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

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

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

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

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

Histórico do Copom

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

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

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

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

Em 21 de junho de 1999, pelo Decreto n° 3.088, foi adotada a sistemática de "metas para a inflação" como diretriz de política monetária. Isso é, as decisões do Copom passam a ter como principal objetivo o cumprimento de metas para a inflação, definidas pelo Conselho Monetário Nacional.

Importância do Copom para a economia brasileira

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

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

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

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

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

Qual a função do Copom?

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

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

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

O que é a taxa Selic?

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

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

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

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

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

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

A relação entre o Copom e a Taxa Selic

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

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

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

Em 3,75% ao ano desde o dia 18 de março, a Selic se encontra no menor patamar desde que a taxa passou a ser utilizada como instrumento de política monetária, em 1999. Esse corte, o segundo no governo de Jair Bolsonaro, já estava previsto segundo a pesquisa Focus do BC.

Quem faz parte do Copom?

O Copom é formado pelos presidentes e diretores do Banco Central do Brasil. Além disso, fazem parte do Comitê outros agentes de departamentos ligados à economia – direta ou indiretamente.

Os membros do Copom associados ao Banco Central do Brasil são:

- Presidente;
- Diretor de Administração;
- Diretoria de Política Econômica;
- Diretor de Assuntos Internacionais e de Gestão de Riscos Corporativos;
- Diretoria de Fiscalização;
- Diretor de Organização do Sistema Financeiro e Controle de Operações do Crédito Rural;
- Diretoria de Política Monetária;
- Diretor de Regulação;
- Diretoria de Relacionamento Institucional e Cidadania.

Também participam das reuniões os chefes de departamentos do Banco Central:

- Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos;
- Depto de Operações do Mercado Aberto;
- Departamento Econômico;
- Depto de Estudos e Pesquisas;
- Departamento das Reservas Internacionais;
- Depto de Assuntos Internacionais;
- Departamento de Relacionamento com Investidores e Estudos Especiais.

De quanto em quanto tempo ocorre a reunião do Copom?

Desde sua criação até 2005, as reuniões do Copom aconteciam todos os meses. Atualmente, elas acontecem a cada 45 dias. Isso é, 8 vezes por ano.

Normalmente, o calendário de reuniões do Copom é divulgado pelo Banco Central até junho do ano anterior. Veja o calendário de 2020:

- 4 e 5 de fevereiro;
- 17 e 18 de março;
- 5 e 6 de maio;
- 16 e 17 de junho;
- 4 e 5 de agosto;
- 15 e 16 de setembro;
- 27 e 28 de outubro;
- 8 e 9 de dezembro.

Como funciona uma reunião do Copom

As reuniões do Copom acontecem no decorrer de dois dias. Dessa forma, elas são divididas em duas sessões:

1. Apresentações técnicas de conjuntura econômica;
2. Decisão da meta da Taxa Selic.

No primeiro dia de reuniões, é apresentada uma análise técnica pelos chefes de departamento. Os dados abrangem:

- Inflação;
- Nível de atividade;
- Evolução dos agregados monetários;
- Contas públicas;
- Balanço de pagamentos;
- Economia internacional;
- Mercado de câmbio;
- Reservas internacionais;
- Mercado monetário;
- Operações de mercado aberto;
- Expectativas para variáveis macroeconômicas.

No segundo dia de reunião, os membros do Copom definem, por maioria simples de votos, a meta da Taxa Selic. A decisão é tomada com base na avaliação do cenário macroeconômico e dos riscos associados.

Após o término do segundo dia de reunião, a partir das 18h, são divulgados os comunicados de decisões do Copom. As atas, em português, são divulgadas às 8h da terça-feira da semana posterior a cada reunião.

O Copom publica, ainda, um documento chamado “Relatório de Inflação” ao fim de cada trimestre civil. Isso é, em março, junho, setembro e dezembro. Esse documento analisa detalhadamente a conjuntura econômica e financeira do Brasil e traz projeções para a taxa de inflação.

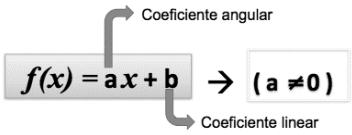
## MATEMÁTICA, ESTATISTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO


1. Funções, equações e inequações de 1º e de 2º graus, exponenciais e logarítmicas: conceito, representação gráfica, problemas . . 01
2. Sistemas lineares . . . . . 10
3. Matemática financeira. Juros simples e compostos: capitalização e descontos. Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente. Planos ou sistemas de amortização de empréstimos e financiamentos. Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento. Taxas de retorno . . . . . 19
4. Estatística e probabilidade. Análise combinatória. Noções de probabilidade. Probabilidade condicional . . . . . 32
5. Noções de estatística. População e amostra. Análise e interpretação de tabelas e gráficos. Regressão, tendências, extrapolações e interpolações. Tabelas de distribuição empírica de variáveis e histogramas. Estatística descritiva: média, mediana, variância, desvio padrão, percentis, quartis, outliers, covariância . . . . . 38
6. Estruturas lógicas. Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões. Lógica sentencial (ou proposicional). Proposições simples e compostas. Tabelas-verdade. Equivalências. Leis de De Morgan. Diagramas lógicos. Lógica de primeira ordem. Princípios de contagem e probabilidade. Operações com conjuntos. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais . . . . . 55

## FUNÇÕES, EQUAÇÕES E INEQUAÇÕES DE 1º E DE 2º GRAUS, EXPONENCIAIS E LOGARÍTMICAS: CONCEITO, REPRESENTAÇÃO GRÁFICA, PROBLEMAS

### FUNÇÕES E EQUAÇÕES LINEARES

Chama-se **função do 1º grau** ou **afim** a função f: R → R definida por y = ax + b, com a e b números reais e a 0. a é o coeficiente angular da reta e determina sua inclinação, b é o coeficiente linear da reta e determina a intersecção da reta com o eixo y.



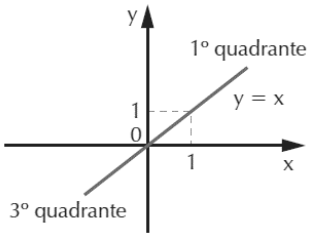

**Com a ϵ R* e b ϵ R.**

Usualmente chamamos as funções polinomiais de :1º grau, 2º etc, mas o correto seria Função de grau 1,2 etc. Pois o classifica a função é o seu grau do seu polinômio.

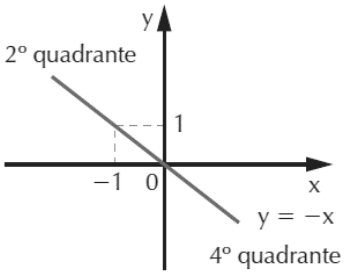
A função do 1º grau pode ser classificada de acordo com seus gráficos. Considere sempre a forma genérica y = ax + b.

**Função constante:** se a = 0, então y = b, b ∈ R. Desta maneira, por exemplo, se y = 4 é função constante, pois, para qualquer valor de x, o valor de y ou f(x) será sempre 4.

**Função identidade**: se a = 1 e b = 0, então y = x. Nesta função, x e y têm sempre os mesmos valores. Graficamente temos: A reta y = x ou f(x) = x é denominada bissetriz dos quadrantes ímpares.



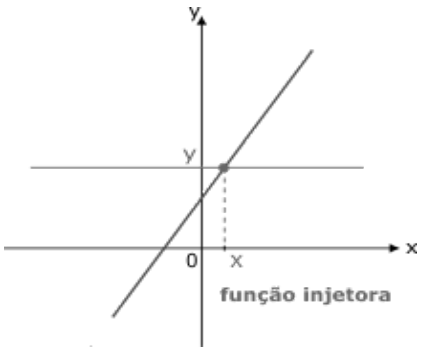

Mas, se a = -1 e b = 0, temos então y = -x. A reta determinada por esta função é a bissetriz dos quadrantes pares, conforme mostra o gráfico ao lado. x e y têm valores iguais em módulo, porém com sinais contrários.



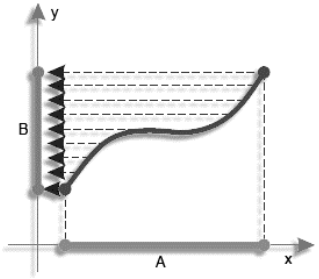

**Função linear:** é a função do 1º grau quando b = 0, a ≠ 0 e a ≠ 1, a e b ∈ R.

**Função afim**: é a função do 1º grau quando a ≠ 0, b ≠ 0, a e b ∈ R.

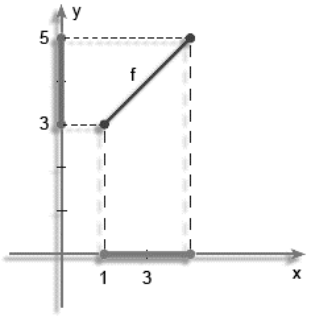
**Função Injetora:** é a função cujo domínio apresenta elementos distintos e também imagens distintas.



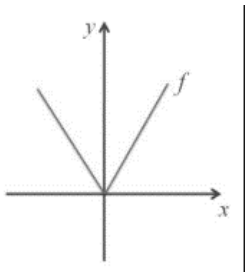

**Função Sobrejetora:** é quando todos os elementos do domínio forem imagens de PELO MENOS UM elemento do domínio.




**Função Bijetora:** é uma função que é ao mesmo tempo injetora e sobrejetora.




**Função Par:** quando para todo elemento x pertencente ao domínio temos f(x)=f(-x), ∀ x ∈ D(f). Ou seja, os valores simétricos devem possuir a mesma imagem.




**Função ímpar:** quando para todo elemento x pertencente ao domínio, temos f(-x) = -f(x) ∀ x ϵ D(f). Ou seja, os elementos simétricos do domínio terão imagens simétricas.

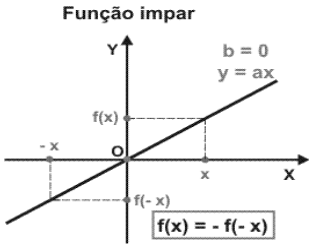
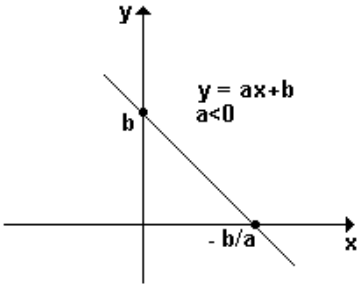



**Gráfico da função do 1º grau**

A representação geométrica da função do 1º grau é uma reta, portanto, para determinar o gráfico, é necessário obter dois pontos. Em particular, procuraremos os pontos em que a reta corta os eixos x e y.

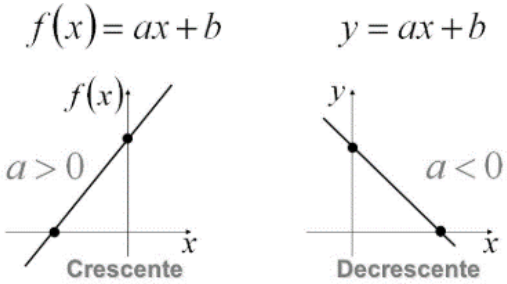
De modo geral, dada a função f(x) = ax + b, para determinarmos a intersecção da reta com os eixos, procedemos do seguinte modo:




1º) Igualamos y a zero, então ax + b = 0 ⇒ x = - b/a, no eixo x encontramos o ponto (-b/a, 0).

2º) Igualamos x a zero, então f(x) = a. 0 + b ⇒ f(x) = b, no eixo y encontramos o ponto (0, b).

- f(x) é crescente se a é um número positivo (a > 0);
- f(x) é decrescente se a é um número negativo (a < 0).




**Raiz ou zero da função do 1º grau**

A raiz ou zero da função do 1º grau é o valor de x para o qual y = f(x) = 0. Graficamente, é o ponto em que a reta "corta" o eixo x. Portanto, para determinar a raiz da função, basta a igualarmos a zero:

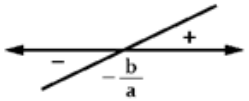
$$f(x) = ax + b \Rightarrow ax + b = 0 \Rightarrow ax = -b \Rightarrow \boxed{x = -\frac{b}{a}}$$

**Estudo de sinal da função do 1º grau**

Estudar o sinal de uma função do 1º grau é determinar os valores de x para que y seja positivo, negativo ou zero.

1º) Determinamos a raiz da função, igualando-a a zero: (raiz: x =- b/a)

2º) Verificamos se a função é crescente (a>0) ou decrescente (a < 0); temos duas possibilidades:

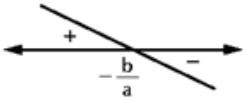



a) a função é crescente

se $x = -\frac{b}{a}$, então $y = 0$.

se $x < -\frac{b}{a}$, então $y < 0$.

se $x > -\frac{b}{a}$, então $y > 0$.



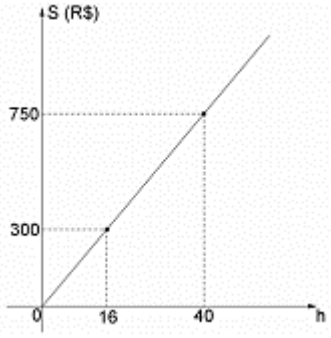

b) a função é decrescente

se $x = -\frac{b}{a}$, então $y = 0$.

se $x < -\frac{b}{a}$, então $y > 0$.

se $x > -\frac{b}{a}$, então $y < 0$.

**Exemplos: 01. (PM/SP – CABO – CETRO)** O gráfico abaixo representa o salário bruto (S) de um policial militar em função das horas (h) trabalhadas em certa cidade. Portanto, o valor que este policial receberá por 186 horas é




(A) R$ 3.487,50.
(B) R$ 3.506,25.
(C) R$ 3.534,00.
(D) R$ 3.553,00.

**Resolução:**

$$\frac{300}{16} = \frac{750}{40} = \frac{x}{186}$$

40x = 750·186

x = 3487,50

**Resposta: A.**

**02. (CBTU/RJ - Assistente Operacional - Condução de Veículos Metroferroviários – CONSULPLAN)** Qual dos pares de pontos a seguir pertencem a uma função do 1º grau decrescente?

(A) Q(3, 3) e R(5, 5).
(B) N(0, –2) e P(2, 0).
(C) S(–1, 1) e T(1, –1).
(D) L(–2, –3) e M(2, 3).

**Resolução:**

Para pertencer a uma função polinomial do 1º grau decrescente, o primeiro ponto deve estar em uma posição "mais alta" do que o 2º ponto.

Vamos analisar as alternativas:

( A ) os pontos Q e R estão no 1º quadrante, mas Q está em uma posição mais baixa que o ponto R, e, assim, a função é crescente.

( B ) o ponto N está no eixo y abaixo do zero, e o ponto P está no eixo x à direita do zero, mas N está em uma posição mais baixa que o ponto P, e, assim, a função é crescente.

( D ) o ponto L está no 3º quadrante e o ponto M está no 1º quadrante, e L está em uma posição mais baixa do que o ponto M, sendo, assim, crescente.

( C ) o ponto S está no 2º quadrante e o ponto T está no 4º quadrante, e S está em uma posição mais alta do que o ponto T, sendo, assim, decrescente.

**Resposta: C.**

**EQUAÇÕES LINEARES**

As equações do tipo $a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + .....+ a_nx_n = b$, são equações lineares, onde $a_1$, $a_2$, $a_3$, ... são os coeficientes; $x_1$, $x_2$, $x_3$,... as incógnitas e b o termo independente.

Por exemplo, a equação $4x – 3y + 5z = 31$ é uma equação linear. Os coeficientes são 4, –3 e 5; x, y e z as incógnitas e 31 o termo independente.

Para x = 2, y = 4 e z = 7, temos 4.2 – 3.4 + 5.7 = 31, concluímos que o terno ordenado (2,4,7) é solução da equação linear

$4x – 3y + 5z = 31$.

**FUNÇÕES QUADRÁTICAS**

Chama-se função do 2º grau ou função quadrática, de domínio R e contradomínio R, a função:

$$f(x) = ax^2 + bx + c \text{ ou } y = ax^2 + bx + c$$

Com a, b e c reais e $a \neq 0$.

Onde:
a é o coeficiente de $x^2$
b é o coeficiente de x
c é o termo independente

Chama-se função completa aquela em que a, b e c não são nulos, e função incompleta aquela em que b ou c são nulos.

**Raízes da função do 2ºgrau**

Analogamente à função do 1º grau, para encontrar as raízes da função quadrática, devemos igualar f(x) a zero. Teremos então:

$$ax^2 + bx + c = 0$$

A expressão assim obtida denomina-se equação do 2º grau. As raízes da equação são determinadas utilizando-se a fórmula de Bhaskara:

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

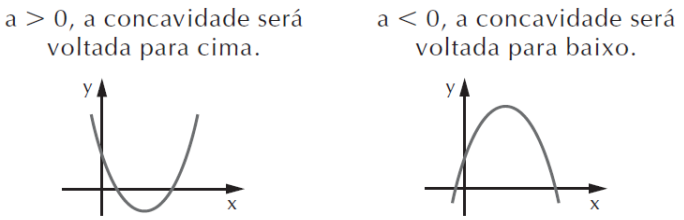
Δ (letra grega: delta) é chamado de discriminante da equação. Observe que o discriminante terá um valor numérico, do qual temos de extrair a raiz quadrada. Neste caso, temos três casos a considerar:

**$\Delta > 0 \Rightarrow$ duas raízes reais e distintas;**
**$\Delta = 0 \Rightarrow$ duas raízes reais e iguais;**
**$\Delta < 0 \Rightarrow$ não existem raízes reais ($\nexists$ x $\in$ R).**

**Gráfico da função do 2º grau**

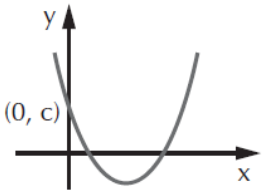
**Concavidade da parábola**

Graficamente, a função do 2º grau, de domínio r, é representada por uma curva denominada parábola. Dada a função $y = ax^2 + bx + c$, cujo gráfico é uma parábola, se:



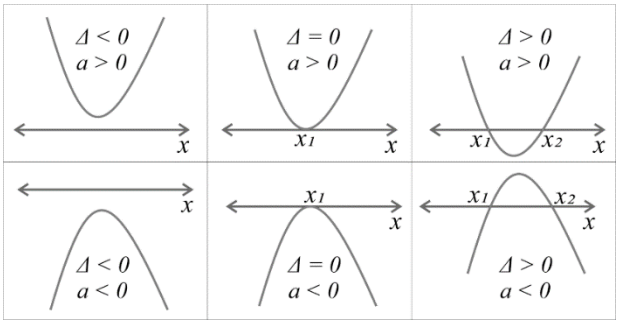

**O termo independente**

Na função $y = ax^2 + bx + c$, se x = 0 temos y = c. Os pontos em que x = 0 estão no eixo y, isto significa que o ponto (0, c) é onde a parábola "corta" o eixo y.



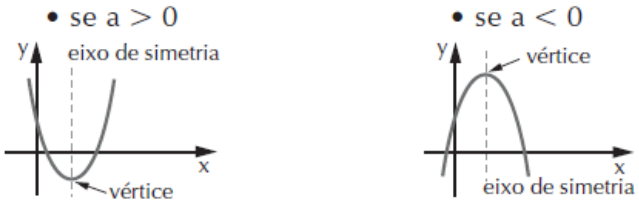

**Raízes da função**

Considerando os sinais do discriminante (Δ) e do coeficiente de $x^2$, teremos os gráficos que seguem para a função $y = ax^2 + bx + c$.




**Vértice da parábola – Máximos e mínimos da função**

Observe os vértices nos gráficos:



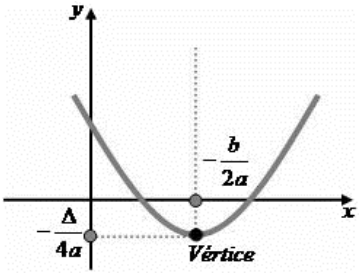

O vértice da parábola será:

• o ponto mínimo se a concavidade estiver voltada para cima (a > 0);

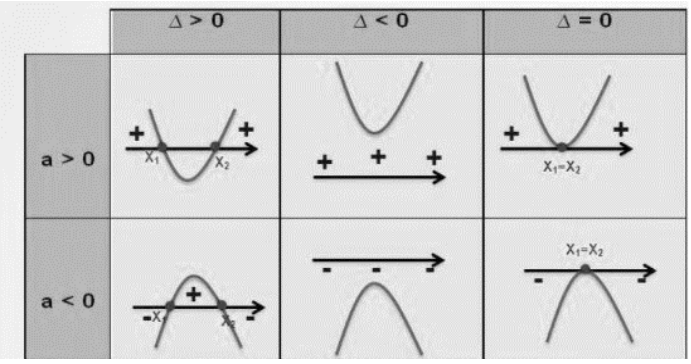
• o ponto máximo se a concavidade estiver voltada para baixo (a < 0).

A reta paralela ao eixo y que passa pelo vértice da parábola é chamada de eixo de simetria.

**Coordenadas do vértice**
As coordenadas do vértice da parábola são dadas por:




**Estudo do sinal da função do 2º grau**
Estudar o sinal da função quadrática é determinar os valores de x para que y seja: positivo, negativo ou zero. Dada a função f(x) = y = $ax^2 + bx + c$, para saber os sinais de y, determinamos as raízes (se existirem) e analisamos o valor do discriminante.




**Exemplos: 01. (CBM/MG – Oficial Bombeiro Militar – FUMARC)** Duas cidades A e B estão separadas por uma distância d. Considere um ciclista que parte da cidade A em direção à cidade B. A distância d, em quilômetros, que o ciclista ainda precisa percorrer para chegar ao seu destino em função do tempo t, em horas, é dada

pela função $d(t) = \frac{100 - t^2}{t + 1}$. Sendo assim, a velocidade média

desenvolvida pelo ciclista em todo o percurso da cidade A até a cidade B é igual a

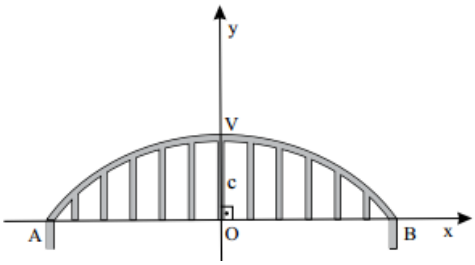
(A) 10 Km/h
(B) 20 Km/h
(C) 90 Km/h
(D) 100 Km/h

**Resolução:**
Vamos calcular a distância total, fazendo t = 0:

$$d(0) = \frac{100-0^2}{0+1} = 100km$$

Agora, vamos substituir na função:
$100 - t^2 = 0$
$-t^2 = -100 \quad .(-1)$
$t^2 = 100$
$t = \sqrt{100} = 10km/h$
**Resposta: A.**

**02. (IPEM – TÉCNICO EM METROLOGIA E QUALIDADE – VUNESP)** A figura ilustra um arco decorativo de parábola AB sobre a porta da entrada de um salão:




Considere um sistema de coordenadas cartesianas com centro em O, de modo que o eixo vertical (y) passe pelo ponto mais alto do arco (V), e o horizontal (x) passe pelos dois pontos de apoio desse arco sobre a porta (A e B).

Sabendo-se que a função quadrática que descreve esse arco é $f(x) = -x^2 + c$, e que V = (0; 0,81), pode-se afirmar que a distância , em metros, é igual a

(A) 2,1.
(B) 1,8.
(C) 1,6.
(D) 1,9.
(E) 1,4.

**Resolução:**
C=0,81, pois é exatamente a distância de V
$F(x)=-x^2+0,81$
$0=-x^2+0,81$
$X^2=0,81$
$X=\pm 0,9$
A distância AB é 0,9+0,9=1,8
**Resposta: B.**

**03. (TRANSPETRO – TÉCNICO DE ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE JÚNIOR – CESGRANRIO)** A raiz da função f(x) = 2x − 8 é também raiz da função quadrática $g(x) = ax^2 + bx + c$. Se o vértice da parábola, gráfico da função g(x), é o ponto V(−1, −25), a soma a + b + c é igual a:

(A) − 25
(B) − 24
(C) − 23
(D) − 22
(E) – 21

**Resolução:**
2x-8=0
2x=8
X=4

$$x_v = \frac{x_1 + x_2}{2}$$

$$-1 = \frac{4 + x_2}{2}$$

$x_2$=-2-4=-6

Lembrando que para encontrar a equação, temos:
$(x - 4)(x + 6) = x^2 + 6x - 4x - 24 = x^2 + 2x - 24$
a=1
b=2
c=-24
a + b + c = 1 + 2 – 24 = -21
**Resposta: E.**

**FUNÇÃO EXPONENCIAL**

Antes seria bom revisarmos algumas noções de potencialização e radiciação.

Sejam a e b bases reais e diferentes de zero e m e n expoentes inteiros, temos:

$$a^m \cdot a^n = a^{m+n}$$

$$\frac{a^m}{a^n} = a^{m-n}$$

$$a^o = 1$$

$$(a^m)^n = a^{m \cdot n}$$

$$\left(\frac{a}{b}\right)^m = \frac{a^m}{b^m}$$

$$(a \cdot b)^m = a^m \cdot b^m$$

$$a^{\frac{m}{n}} = \sqrt[n]{a^m}$$

onde $a \in \mathbb{R}^*_+$, $n \geqslant 2$

**Equação exponencial**

A equação exponencial caracteriza-se pela presença da incógnita no expoente. Exemplos:

$$2^x = 32$$

$$3^{x+1} = 243$$

$$5^{-x^2+4} = 125$$

$$3^x + 3^{x+1} - 3^{x-2} = \frac{11}{9}$$

$$5^{2x} - 2 \cdot 5^x - 3 = 0$$

Para resolver estas equações, além das propriedades de potências, utilizamos a seguinte propriedade:

**Se duas potências são iguais, tendo as bases iguais, então os expoentes são iguais: $a^m = a^n \Leftrightarrow m = n$, sendo $a > 0$ e $a \neq 1$.**

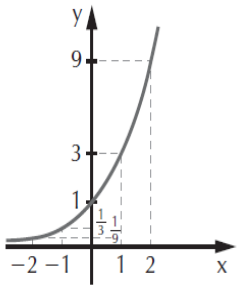
**Gráficos da função exponencial**

A função exponencial f, de domínio R e contradomínio R, é definida por y = ax, onde a > 0 e a ≠1. **Exemplos:**

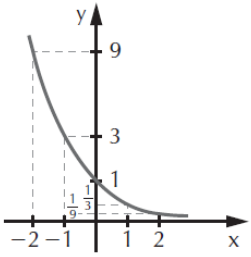
**01.** Considere a função $y = 3^x$.

Vamos atribuir valores a x, calcular y e a seguir construir o gráfico:

| x | $y = 3^x$ |
|---|---|
| −2 | 1/9 |
| −1 | 1/3 |
| 0 | 1 |
| 1 | 3 |
| 2 | 9 |
| 3 | 27 |




**02.** Considerando a função, encontre a função: $y = (1/3)^x$



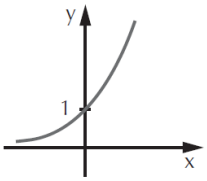

| x | $y = \left(\frac{1}{3}\right)^x$ |
|---|---|
| −2 | 9 |
| −1 | 3 |
| 0 | 1 |
| 1 | 1/3 |
| 2 | 1/9 |

Observando as funções anteriores, podemos concluir que para $y = a^x$:

- se a > 1, a função exponencial é crescente;
- se 0 < a < 1, a função é decrescente.

Graficamente temos:

$a > 1 \Rightarrow$ *exponencial crescente*



## CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO


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

## ROTINAS DE BACKUP E PREVENÇÃO DE VÍRUS

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

Backups são extremamente importantes, pois permitem[2]:

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

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

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

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

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

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

**Tipos de backup**

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

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

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

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

## ROTINAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE ARQUIVOS

Segurança da informação é o conjunto de ações para proteção de um grupo de dados, protegendo o valor que ele possui, seja para um indivíduo específico no âmbito pessoal, seja para uma organização[3].

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 pilares[4]:

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

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

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

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

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

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

**Alguns conceitos relacionados à aplicação dos pilares**

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

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

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

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

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

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

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

4 https://bit.ly/2E5beRr

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

**Tipos de ataques**

Cada tipo de ataque tem um objetivo específico, que são eles[5]:

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

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

**Política de Segurança da Informação**

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

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

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

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

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

**Mecanismos de segurança**

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

Ele pode ser aplicado de duas formas:

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

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

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

**Criptografia**

É uma maneira de codificar uma informação para que somente o emissor e receptor da informação possa decifrá-la através de uma chave que é usada tanto para criptografar e descriptografar a informação[6].

Tem duas maneiras de criptografar informações:

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

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

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

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

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

Um exemplo de criptografia assimétrica é a assinatura digital.

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

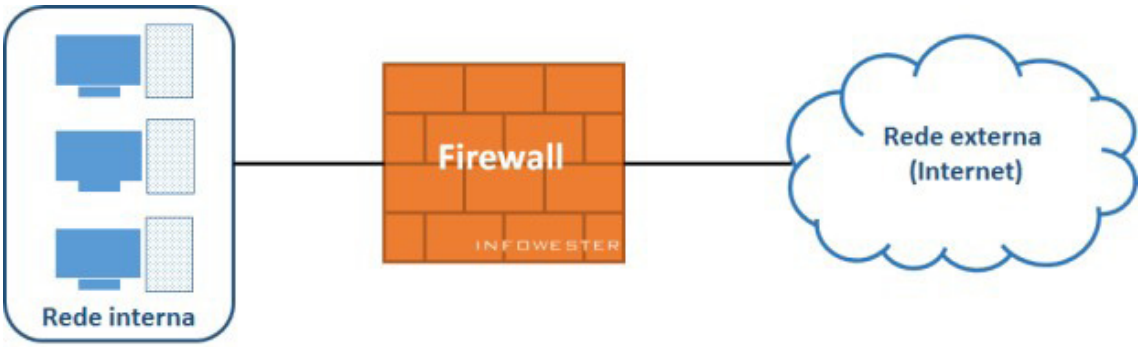
• **Sistemas biométricos:** utilizam características físicas da pessoa como os olhos, retina, dedos, digitais, palma da mão ou voz.

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

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

**Firewall**

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




*Representação de um firewall.*[7]

**Formas de segurança e proteção**

– Controles de acesso através de senhas para quem acessa, com autenticação, ou seja, é a comprovação de que uma pessoa que está acessando o sistema é quem ela diz ser[8].

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

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

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

– Instalação de antivírus com atualizações constantes.

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

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

– Sempre estar com o firewall ativo.

– Anti-spam instalados.

– Manter um backup para caso de pane ou ataque.

– Evite sites duvidosos.

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

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

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

– Cuidado com informações em redes sociais.

– Instalar um anti-spyware.

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

**Códigos maliciosos (Malware)**

Códigos maliciosos (malware) são programas especificamente desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas em um computador[9]. 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 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).

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

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

9 https://cartilha.cert.br/malware/

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

**Vírus**

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

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

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

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

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

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

– Vírus de macro: tipo específico de vírus de script, escrito em linguagem de macro, que tenta infectar arquivos manipulados por aplicativos que utilizam esta linguagem como, por exemplo, os que compõe 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 exploram 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[10].

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 armazenamentos 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;
– McAffe.

**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.

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE. CONFIDENCIALIDADE, DISPONIBILIDADE E INTEGRIDADE DA INFORMAÇÃO. DIRETRIZES PARA USO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTES CORPORATIVOS. PROCESSOS E CONTROLES PARA PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO

Definitivamente não é segredo que, atualmente, a tecnologia é elemento-chave para qualquer negócio. Já reparou que, independentemente do porte ou da área de atuação das empresas, os grandes destaques do mercado operam seus principais sistemas em computadores e com grande dependência da conectividade? Esse é um dos motivos que justificam a necessidade de uma política de segurança da informação nas empresas.

Nas últimas décadas, houve um significativo aumento da quantidade de informações sensíveis circulando de um ponto a outro tanto dentro da organização como dela para o mundo todo, via internet. E por mais que a proliferação dos dispositivos móveis e dos serviços de cloud computing sejam aspectos mais recentes, também vêm impulsionando os investimentos em ambientes de TI seguros.

Já é questão de primeira necessidade ter políticas que, documentadas, detalhem procedimentos e diretrizes para eliminar a subjetividade ao lidar com informações sensíveis. Assim, as empresas podem gerenciar os riscos por meio de controles bem definidos, que ainda fornecem referências para auditorias e ações corretivas.

Mas o que exatamente é uma política de segurança da informação? Quer entender como é desenvolvida e por que documentá-la é tão importante para sua empresa? Então acompanhe conosco!

10 https://cartilha.cert.br/ransomware/

## ATUALIDADES

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

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

**A importância do estudo de atualidades**

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

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

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

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

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

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

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

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

Acesse: https://www.apostilasopcao.com.br

Bons estudos!

## ANOTAÇÕES