



AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





EMBRATUR

**EMBRATUR - AGÊNCIA BRASILEIRA DE
PROMOÇÃO INTERNACIONAL DE TURISMO**

Analista – Administrativo

COM BASE NO ÚLTIMO EDITAL

**CÓD: OP-147MA-25
7908403577545**

Língua Portuguesa

1. Elementos de construção do texto e seu sentido: gênero do texto (literário e não literário, narrativo, descritivo e argumentativo); interpretação e organização interna.....	7
2. Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos	22
3. Processos de formação de palavras	24
4. Morfologia: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais; mecanismos de flexão dos nomes e verbos; emprego de tempos e modos dos verbos em português.....	26
5. Sintaxe: frase, oração e período; termos da oração; processos de coordenação e subordinação	32
6. Concordância nominal e verbal	36
7. Transitividade e regência de nomes e verbos	38
8. Padrões gerais de colocação pronominal no português	40
9. Mecanismos de coesão textual.....	41
10. Ortografia.....	42
11. Acentuação gráfica.....	45
12. Emprego do sinal indicativo de crase.....	46
13. Pontuação	46
14. Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo.....	47
15. Variação linguística: norma culta	49

Língua Inglesa e Espanhola

1. Compreensão e Interpretação de texto-Língua Inglesa	59
2. Compreensão e Interpretação de texto-Língua Espanhola.....	61

Legislação

1. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018 e suas alterações)	73
2. Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011).....	86

Diversidade e Inclusão na Sociedade

1. Diversidade de sexo, gênero e sexualidade	97
2. Diversidade étnico-racial	99
3. Diversidade cultural	101
4. Desafios sociopolíticos da inclusão de grupos vulnerabilizados: crianças e adolescentes; idosos; LGBTQIAPN+; pessoas com deficiências; povos indígenas, comunidades quilombolas e demais minorias sociais.....	102

Conhecimentos Específicos

Analista – Administrativo

1. Gestão de projetos. Elaboração, análise e avaliação de projetos. Principais características dos modelos de gestão de projetos. Projetos e suas etapas	111
2. Gestão de processos. Conceitos da abordagem por processos. Técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos. Business Process Management (BPM). Mapeamento de processos: técnicas de fluxogramação, técnicas de análise e simplificação de processos, manualização, automação e ciclo de melhoria de processos	113
3. Dinâmica das organizações. Organização como um sistema social; Cultura organizacional; teorias da motivação; Teorias da liderança; processo decisório; gestão de conflitos	115
4. Comunicação interpessoal e intergrupal. Comunicação formal e informal na organização. Barreiras à comunicação.....	117
5. Planejamento organizacional. Escolas de planejamento estratégico, Balanced Scorecard, planejamento baseado em cenários (cenários prospectivos).....	118
6. Arranjo/desenho organizacional/tipos de estruturas. Estrutura linear. Estrutura matricial. Organização por equipes. Organização em redes	122
7. Instrumentos gerenciais. Gestão do conhecimento. Gestão de desempenho. Gestão de competências	126
8. Plano Aquarela 2020 - Marketing Turístico Internacional do Brasil	130
9. Inteligência artificial. Inteligência de dados.....	131
10. Noções de ESG - Environmental, Social and Governance	132

Conteúdo Digital

Legislação Aplicada e Normativos da Embratur

1. Lei nº 14.002/20 - Instituição da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur	3
2. Decreto nº 10.172, de 11 de dezembro de 2019	8
3. Estatuto da Embratur (Resolução CDE nº 4, de 28 de dezembro de 2023).....	11
4. Resolução DIREX nº 35/2023 (Aprova Regimento Interno da Embratur).....	16
5. Manual de Licitações e Contratos da Embratur - Resolução CDE nº 8, de 04 de Junho de 2024.....	17
6. Resolução DIREX nº 49/2024 (Institui o Programa de Apoio à Captação e Promoção de Eventos Internacionais no âmbito da Embratur).....	29
7. Plano Estratégico 2024 - 2027 e Caderno de Indicadores e Metas da Embratur - Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur	30
8. (Resolução CDE nº 11/2024).....	30
9. História, estrutura e funcionamento da Embratur.....	31
10. Código de Ética e Conduta da Embratur (Resolução CDE nº 04-2021)	35

Conteúdo Digital

- Para estudar o Conteúdo Digital acesse sua “Área do Cliente” em nosso site, ou siga os passos indicados na página 2 para acessar seu bônus.

<https://www.apostilasopcao.com.br/customer/account/login/>

LÍNGUA PORTUGUESA

ELEMENTOS DE CONSTRUÇÃO DO TEXTO E SEU SENTIDO: GÊNERO DO TEXTO (LITERÁRIO E NÃO LITERÁRIO, NARRATIVO, DESCRITIVO E ARGUMENTATIVO); INTERPRETAÇÃO E ORGANIZAÇÃO INTERNA

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

— Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

— Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os

elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

— Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

— Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando tanto amor pela pátria quanto um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

– Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

— Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

– Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o

leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

– Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

– Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:

1. Título e Introdução: Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

2. Linguagem e Tom: A escolha das palavras e o tom (objetivo, crítico, irônico, emocional) revelam muito sobre o ponto de vista do autor. Uma linguagem carregada de emoção ou uma sequência de dados e argumentos lógicos indicam como o autor quer que o leitor interprete o tema.

3. Seleção de Argumentos: Nos textos argumentativos, os exemplos, dados e fatos apresentados pelo autor refletem o ponto de vista defendido. Textos favoráveis a uma determinada posição tenderão a destacar aspectos que reforcem essa perspectiva, enquanto minimizam ou ignoram os pontos contrários.

4. Conectivos e Estrutura Argumentativa: Conectivos como “portanto”, “por isso”, “assim”, “logo” e “no entanto” são usados para introduzir conclusões ou para contrastar argumentos, ajudando a deixar claro o ponto de vista do autor. A organização do texto em blocos de ideias também pode indicar a progressão da defesa da tese.

5. Conclusão: Em muitos textos, a conclusão serve para reafirmar o ponto de vista ou ideia central. Neste momento, o autor resume os principais argumentos e reforça a posição defendida, ajudando o leitor a compreender a ideia principal.

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** No conto “A Cartomante”, de Machado de Assis, o narrador adota uma postura irônica, refletindo o ceticismo em relação à superstição. A ideia central do texto gira em torno da crítica ao comportamento humano que, por vezes, busca respostas mágicas para seus problemas, ignorando a racionalidade.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre os benefícios da alimentação saudável, o autor pode adotar o ponto de vista de que uma dieta equilibrada é fundamental para a prevenção de doenças e para a qualidade de vida. A ideia central, portanto, é que os hábitos alimentares influenciam diretamente a saúde, e isso será sustentado por argumentos baseados em pesquisas científicas e recomendações de especialistas.

– Diferença entre Ponto de Vista e Ideia Central

Embora relacionados, ponto de vista e ideia central não são sinônimos. O ponto de vista refere-se à posição ou perspectiva do autor em relação ao tema, enquanto a ideia central é a mensagem principal que o autor quer transmitir. Um texto pode defender a mesma ideia central a partir de diferentes pontos de vista. Por exemplo, dois textos podem defender a preservação do meio ambiente (mesma ideia central), mas um pode adotar um ponto de vista econômico (focando nos custos de desastres naturais) e o outro, um ponto de vista social (focando na qualidade de vida das futuras gerações).

– Argumentação

A argumentação é o processo pelo qual o autor apresenta e desenvolve suas ideias com o intuito de convencer ou persuadir o leitor. Em um texto argumentativo, a argumentação é fundamental para a construção de um raciocínio lógico e coeso que sustente a tese ou ponto de vista do autor. Ela se faz presente em diferentes tipos de textos, especialmente nos dissertativos, artigos de opinião, editoriais e ensaios, mas também pode ser encontrada de maneira indireta em textos literários e expositivos.

A qualidade da argumentação está diretamente ligada à clareza, à consistência e à relevância dos argumentos apresentados, além da capacidade do autor de antecipar e refutar possíveis contra-argumentos. Ao analisar a argumentação de um texto, é importante observar como o autor organiza suas ideias, quais recursos utiliza para justificar suas posições e de que maneira ele tenta influenciar o leitor.

– Estrutura da Argumentação

A argumentação em um texto dissertativo-argumentativo, por exemplo, costuma seguir uma estrutura lógica que inclui:

1. Tese: A tese é a ideia central que o autor pretende defender. Ela costuma ser apresentada logo no início do texto, frequentemente na introdução. A tese delimita o ponto de vista do autor sobre o tema e orienta toda a argumentação subsequente.

2. Argumentos: São as justificativas que sustentam a tese. Podem ser de vários tipos, como argumentos baseados em fatos, estatísticas, opiniões de especialistas, experiências concretas ou raciocínios lógicos. O autor utiliza esses argumentos para demonstrar a validade de sua tese e persuadir o leitor.

3. Contra-argumentos e Refutação: Muitas vezes, para fortalecer sua argumentação, o autor antecipa e responde a possíveis objeções ao seu ponto de vista. A refutação é uma estratégia eficaz que demonstra que o autor considerou outras perspectivas, mas que tem razões para desconsiderá-las ou contestá-las.

4. Conclusão: Na conclusão, o autor retoma a tese inicial e resume os principais pontos da argumentação, reforçando seu ponto de vista e buscando deixar uma impressão duradoura no leitor.

– Tipos de Argumentos

A argumentação pode utilizar diferentes tipos de argumentos, dependendo do objetivo do autor e do contexto do texto. Entre os principais tipos, podemos destacar:

1. Argumento de autoridade: Baseia-se na citação de especialistas ou de instituições renomadas para reforçar a tese. Esse tipo de argumento busca emprestar credibilidade à posição defendida.

Exemplo: “Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), uma alimentação equilibrada pode reduzir em até 80% o risco de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão.”

2. Argumento de exemplificação: Utiliza exemplos concretos para ilustrar e validar o ponto de vista defendido. Esses exemplos podem ser tirados de situações cotidianas, casos históricos ou experimentos.

Exemplo: “Em países como a Suécia e a Finlândia, onde o sistema educacional é baseado na valorização dos professores, os índices de desenvolvimento humano são superiores à média global.”

3. Argumento lógico (ou dedutivo): É baseado em um raciocínio lógico que estabelece uma relação de causa e efeito, levando o leitor a aceitar a conclusão apresentada. Esse tipo de argumento pode ser dedutivo (parte de uma premissa geral para uma conclusão específica) ou indutivo (parte de exemplos específicos para uma conclusão geral).

Exemplo dedutivo: “Todos os seres humanos são mortais. Sócrates é um ser humano. Logo, Sócrates é mortal.”

Exemplo indutivo: “Diversos estudos demonstram que o uso excessivo de telas prejudica a visão. Portanto, o uso prolongado de celulares e computadores também pode afetar negativamente a saúde ocular.”

4. Argumento emocional (ou patético): Apela aos sentimentos do leitor, utilizando a emoção como meio de convencimento. Este tipo de argumento pode despertar empatia, compaixão, medo ou revolta no leitor, dependendo da maneira como é apresentado.

Exemplo: “Milhares de crianças morrem de fome todos os dias enquanto toneladas de alimentos são desperdiçadas em países desenvolvidos. É inaceitável que, em pleno século XXI, ainda enfrentemos essa realidade.”

5. Argumento de comparação ou analogia: Compara situações semelhantes para fortalecer o ponto de vista do autor. A comparação pode ser entre eventos, fenômenos ou comportamentos para mostrar que a lógica aplicada a uma situação também se aplica à outra.

Exemplo: “Assim como o cigarro foi amplamente aceito durante décadas, até que seus malefícios para a saúde fossem comprovados, o consumo excessivo de açúcar hoje deve ser visto com mais cautela, já que estudos indicam seus efeitos nocivos a longo prazo.”

– Coesão e Coerência na Argumentação

A eficácia da argumentação depende também da coesão e coerência no desenvolvimento das ideias. Coesão refere-se aos mecanismos linguísticos que conectam as diferentes partes do texto, como pronomes, conjunções e advérbios. Estes elementos garantem que o texto flua de maneira lógica e fácil de ser seguido.

Exemplo de conectivos importantes:

- Para adicionar informações: “além disso”, “também”, “ademais”.
- Para contrastar ideias: “no entanto”, “por outro lado”, “todavia”.
- Para concluir: “portanto”, “assim”, “logo”.

Já a coerência diz respeito à harmonia entre as ideias, ou seja, à lógica interna do texto. Um texto coerente apresenta uma relação clara entre a tese, os argumentos e a conclusão. A falta de coerência pode fazer com que o leitor perca o fio do raciocínio ou não aceite a argumentação como válida.

– Exemplos Práticos de Argumentação

- Texto Argumentativo (Artigo de Opinião): Em um artigo que defenda a legalização da educação domiciliar no Brasil, a tese pode ser que essa prática oferece mais liberdade educacional para os pais e permite uma personalização do ensino. Os argumentos poderiam incluir exemplos de países onde a educação domiciliar é bem-sucedida, dados sobre o desempenho acadêmico de crianças educadas em casa e opiniões de especialistas. O autor também pode refutar os argumentos de que essa modalidade de ensino prejudica a socialização das crianças, citando estudos que mostram o contrário.

- Texto Literário: Em obras literárias, a argumentação pode ser mais sutil, mas ainda está presente. No romance “Capitães da Areia”, de Jorge Amado, embora a narrativa siga a vida de crianças abandonadas nas ruas de Salvador, a estrutura do texto e a escolha dos eventos apresentados constroem uma crítica implícita à desigualdade social e à falta de políticas públicas eficazes. A argumentação é feita de maneira indireta, por meio das experiências dos personagens e do ambiente descrito.

– Análise Crítica da Argumentação

Para analisar criticamente a argumentação de um texto, é importante que o leitor:

1. Avalie a pertinência dos argumentos: Os argumentos são válidos e relevantes para sustentar a tese? Estão bem fundamentados?

2. Verifique a solidez da lógica: O raciocínio seguido pelo autor é coerente? Há falácias argumentativas que enfraquecem a posição defendida?

3. Observe a diversidade de fontes: O autor utiliza diferentes tipos de argumentos (fatos, opiniões, dados) para fortalecer sua tese, ou a argumentação é unilateral e pouco fundamentada?

4. Considere os contra-argumentos: O autor reconhece e refuta pontos de vista contrários? Isso fortalece ou enfraquece a defesa da tese?

— Elementos de Coesão

Os elementos de coesão são os recursos linguísticos que garantem a conexão e a fluidez entre as diferentes partes de um texto. Eles são essenciais para que o leitor compreenda como as ideias estão relacionadas e para que o discurso seja entendido de forma clara e lógica. Em termos práticos, a coesão se refere à capacidade de manter as frases e parágrafos interligados, criando uma progressão lógica que permite ao leitor seguir o raciocínio do autor sem perder o fio condutor.

A coesão textual pode ser alcançada por meio de diversos mecanismos, como o uso de conectivos, pronomes, elipses e sinônimos, que evitam repetições desnecessárias e facilitam a

LÍNGUA INGLESA E ESPANHOLA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO-LÍNGUA INGLESA

A compreensão e interpretação de textos em língua inglesa vão muito além da simples tradução de palavras. Esse processo envolve a capacidade de entender o significado global do texto, reconhecer relações entre suas partes e identificar como ele dialoga com outros textos e contextos. Para que isso ocorra de forma eficiente, é fundamental desenvolver tanto o domínio do vocabulário e da estrutura da língua quanto a habilidade de perceber relações intratextuais e intertextuais.

O processo de leitura em inglês requer não apenas o reconhecimento de palavras isoladas, mas a capacidade de entender como essas palavras se organizam para construir significados complexos. Além disso, é essencial que o leitor consiga identificar relações internas no texto, como a coesão entre parágrafos e a progressão de ideias, bem como conexões externas, que envolvem referências a outros textos, contextos históricos, culturais ou literários.

A seguir, o tema será explorado em três partes: o domínio do vocabulário e da estrutura da língua, as relações intratextuais e a intertextualidade no processo de leitura.

DOMÍNIO DO VOCABULÁRIO E DA ESTRUTURA DA LÍNGUA

O primeiro passo para uma compreensão eficaz de textos em inglês é o domínio do vocabulário. O vocabulário pode ser dividido em dois tipos principais:

- **Active vocabulary (vocabulário ativo):** composto por palavras que o leitor é capaz de usar em sua própria produção oral e escrita.

- **Passive vocabulary (vocabulário passivo):** formado por palavras que o leitor reconhece e compreende quando encontra em um texto, mas que pode não usar com frequência em suas próprias falas ou escritas.

Para interpretar textos com precisão, é necessário ampliar o vocabulário passivo, pois ele representa uma grande parte das palavras encontradas em leituras acadêmicas, jornalísticas, literárias e técnicas. Estratégias como a leitura regular de diferentes tipos de textos, o uso de flashcards, a prática de contextos de uso e o estudo de sinônimos e antônimos ajudam a expandir esse repertório.

Além do vocabulário isolado, é fundamental compreender o uso de expressões idiomáticas (idiomatic expressions), phrasal verbs, collocations (combinações de palavras que ocorrem naturalmente) e false cognates (falsos cognatos), que podem levar a interpretações equivocadas se não forem bem conhecidos. Por exemplo, o termo “actually” em inglês significa “na verdade” e não “atualmente”, o que é um erro comum entre estudantes de inglês.

O domínio da estrutura da língua (grammar structures) também é essencial. Isso inclui o conhecimento de tempos verbais (verb tenses), vozes ativa e passiva (active and passive voice), uso de modais (modal verbs), estruturas condicionais (conditional sentences) e conjunções (conjunctions) que conectam ideias. A compreensão da gramática permite que o leitor identifique o papel de cada elemento no texto, facilitando a interpretação de informações implícitas e explícitas.

Por exemplo, ao ler a frase “If I had known about the meeting, I would have attended,” o leitor deve reconhecer que se trata de uma third conditional sentence, que expressa uma situação hipotética no passado, indicando que o falante não sabia da reunião e, portanto, não compareceu. Esse entendimento é crucial para interpretar o significado além das palavras individuais.

O conhecimento gramatical também contribui para a identificação de referências anafóricas e catafóricas (quando um pronome ou termo faz referência a algo já mencionado ou que será mencionado no texto), o que é fundamental para manter a coesão e entender como as ideias se relacionam.

Assim, o domínio do vocabulário e da estrutura gramatical da língua inglesa é o alicerce para uma leitura eficiente, permitindo que o leitor vá além da decodificação de palavras para compreender o significado completo do texto.

RELAÇÕES INTRATEXTUAIS: COESÃO E COERÊNCIA NO TEXTO

As relações intratextuais referem-se à maneira como as ideias e informações estão conectadas dentro do próprio texto. Isso envolve mecanismos de coesão e coerência, que garantem a fluidez da leitura e a clareza das ideias.

A coesão textual é construída por meio de elementos linguísticos que criam ligações entre frases, parágrafos e seções do texto. Os principais recursos de coesão incluem:

- **Conjunctions and linking words (conjunções e palavras de ligação):** termos como “however,” “therefore,” “although,” “in addition” ajudam a estabelecer relações de causa e efeito, contraste, adição, etc.

- **Reference words (pronomes e expressões referenciais):** pronomes como “he,” “she,” “it,” “this,” “that” mantêm a continuidade do texto, referindo-se a elementos mencionados anteriormente.

- **Substitution and ellipsis (substituição e elipse):** permitem evitar repetições desnecessárias, substituindo termos ou omitindo partes do texto que são facilmente inferíveis.

- **Lexical cohesion (coesão lexical):** uso de sinônimos, antônimos e termos relacionados semanticamente para reforçar o tema e criar unidade no texto.

Por exemplo, em um texto sobre o meio ambiente, termos como “pollution,” “contamination,” “environmental damage,” e “ecosystem degradation” criam coesão lexical ao abordar o mesmo campo semântico.

A coerência textual, por sua vez, está relacionada ao sentido global do texto. Um texto coerente apresenta ideias organizadas de forma lógica, com progressão temática clara e relações de causa, consequência e temporalidade bem definidas. A coerência depende não apenas da estrutura do texto, mas também do conhecimento prévio do leitor, que deve ser capaz de relacionar as informações apresentadas com seus próprios conhecimentos e experiências.

Por exemplo, ao ler um texto que começa com “Global warming has severe impacts on biodiversity” e continua explicando como o aumento da temperatura afeta espécies animais e vegetais, o leitor espera que o texto mantenha essa linha de raciocínio, apresentando exemplos, causas e possíveis soluções para o problema. Se o texto mudar abruptamente para um tema sem relação, a coerência será comprometida.

Entender as relações intratextuais é fundamental para interpretar textos em inglês de forma eficaz, pois permite identificar como as informações estão organizadas e como cada parte contribui para o todo.

SKIMMING E SCANNING

Para o inglês instrumental, não são os detalhes gramaticais e as regras que importam, mas as estruturas, o significado de palavras e expressões e uma compreensão geral de texto. O primeiro passo para interpretar um texto é saber do que se trata seu tema. Algumas palavras semelhantes, nomes de pessoas, lugares e dados contidos no texto podem ser chave para encontrar boas informações que podem facilitar a leitura.

Existem duas técnicas de interpretação textual muito úteis para os não falantes do idioma, são elas o skimming e o scanning. Confira a seguir:

• Skimming

Para textos longos, o skimming se faz primordial, pois permite que o leitor obtenha informações sem precisar passar os olhos por cada letra do texto e perca tempo precioso durante uma prova. Esta técnica consiste de uma leitura em pedaços, ou seja, uma leitura apenas de trechos, frases ou pequenos parágrafos do texto que saltam aos olhos e parecem mais providos de dados, a fim de que se possa responder algumas perguntas básicas como:

- Qual a opinião do autor diante do tema?
- Por que o problema acontece?
- Qual sua resolução?

Além destas perguntas, é possível formular outras que podem ser úteis de acordo com o contexto e da temática da leitura. Com esta técnica o texto pode ser lido com mais rapidez e pode ser interpretado com mais facilidade sem prender o leitor à detalhes que não fazem diferença no momento de responder questões.

• Scanning

No processo de scanning, os olhos devem se fixar em palavras-chaves, nomes, dados, estatísticas, datas, números e toda e qualquer informação relevante que possa servir como organizadores de texto, bullet points. Esta técnica consiste em grifar ou marcar estas informações úteis para que se possa visualizá-las melhor no momento de responder uma questão. É também uma técnica ágil que pode encurtar o tempo de leitura.

O mais importante durante a interpretação não é a leitura e sim o conteúdo inserido no texto. Uma vez que estes são encontrados, torna-se mais fácil interpretar o texto e compreender a mensagem que ele pretende passar.

INTERTEXTUALIDADE NO PROCESSO DE LEITURA

A intertextualidade refere-se à relação entre diferentes textos. Trata-se da capacidade de reconhecer como um texto faz referência a outros textos, obras, eventos históricos, contextos culturais ou até mesmo a discursos sociais amplos. Esse fenômeno é comum em textos literários, jornalísticos, publicitários e acadêmicos, e sua identificação enriquece a interpretação do texto.

Existem diferentes formas de intertextualidade:

• **Citação direta ou indireta (quotation or paraphrase):** ocorre quando um texto menciona explicitamente outro, usando aspas ou reformulando uma ideia já conhecida.

• **Alusão (allusion):** uma referência sutil a outro texto, evento ou figura histórica, que o leitor deve reconhecer para compreender completamente o significado. Por exemplo, a expressão “to be or not to be” remete imediatamente à obra de Shakespeare, mesmo fora do contexto da peça.

• **Paródia e pastiche:** quando um texto imita ou faz uma releitura de outro, seja para homenageá-lo, seja para criticar ou modificar seu sentido original.

• **Interdiscursividade:** quando um texto incorpora elementos de diferentes gêneros discursivos, como um artigo acadêmico que inclui trechos de entrevistas, notícias e gráficos.

A intertextualidade é uma estratégia poderosa para enriquecer o significado de um texto. Por exemplo, um anúncio publicitário pode usar uma referência bíblica ou literária para criar um impacto emocional no público, enquanto um artigo de opinião pode citar estudos acadêmicos para reforçar sua argumentação.

Para identificar relações intertextuais em textos em inglês, o leitor precisa estar atento a pistas linguísticas, como aspas, expressões idiomáticas conhecidas, nomes próprios e eventos históricos mencionados. Além disso, o background knowledge (conhecimento prévio) é fundamental para fazer essas conexões de forma eficiente.

O reconhecimento da intertextualidade amplia a compreensão do texto, pois permite ao leitor perceber camadas de significado que vão além da superfície, enriquecendo a interpretação e promovendo uma leitura mais crítica e reflexiva.

A compreensão e interpretação de textos em inglês envolvem uma combinação de habilidades linguísticas e cognitivas. O domínio do vocabulário e da estrutura da língua fornece a base para decodificar o texto, enquanto a identificação das relações intratextuais e intertextuais permite uma compreensão mais profunda e crítica do conteúdo.

Desenvolver essas competências é essencial para leitores que desejam não apenas entender textos em inglês, mas também analisá-los de forma reflexiva, reconhecendo as conexões entre diferentes ideias, contextos e discursos. Esse processo contribui para o aprimoramento da proficiência linguística e para a formação de leitores mais autônomos e críticos em qualquer área do conhecimento.

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO-LÍNGUA ESPANHOLA

Se você está aqui é porque provavelmente escolheu ou pretende escolher a Língua Espanhola para fazer a prova de língua estrangeira do ENEM. Se ainda não tomou essa decisão, a seguir, veja algumas vantagens em escolher essa língua como idioma para o ENEM:

- **Proximidade da escrita com a língua portuguesa:** apesar de existirem gramáticas diferentes, temos a mesma origem linguística, o que torna a leitura mais simples pela proximidade da escrita. Mesmo com os heterossemânticos, que veremos a seguir, é possível entender o significado de uma proposição em espanhol sem necessariamente dominar a língua.

- **Mesma estrutura organizacional:** tanto a língua espanhola quanto a língua portuguesa seguem o padrão de estrutura oracional sujeito + verbo + complemento. Isso é muito importante para compreender os enunciados.

Agora que você já escolheu o idioma para a sua prova, os aspectos a seguir requerem sua atenção para realizar uma boa prova.

As questões de espanhol são baseadas em textos 100% escritos em espanhol. Porém, o enunciado e as questões estão escritos em português. O que pode facilitar ou não a sua prova. São apenas 5 questões do idioma, mas, como elas têm pesos distintos, isso pode fazer a diferença na sua nota final, então, não negligencie essa parte e dê a devida atenção para essas perguntas.

Ao ler a questão, observe todos os aspectos relacionados a ela e ao texto: o título do texto, as imagens/figuras relacionadas, a fonte do texto, nome do autor e local onde foi publicado originalmente. Isso pode te dar um “norte” quanto ao gênero. Se foi em um site de notícias, provavelmente é uma notícia ou reportagem, por exemplo.

A prova de idiomas é baseada na interpretação de diferentes tipos textuais, geralmente, tirinhas, poemas, letras de música, anúncios publicitários e textos jornalísticos em prosa. E, para realizar uma boa interpretação, é necessário praticar a leitura.

A seguir, destacaremos alguns destes tipos textuais como exemplos:

- **Notícias:** as notícias aparecem com temas diversos, desde assuntos mais sérios até temas de entretenimento como filmes e séries.

Exemplo:

La primera escuela pública secundaria argentina con el nombre “Quino”

Con alegría y emoción recibimos la noticia de que una institución educativa en Río Negro llevará el nombre “Quino”. Se trata de la Escuela Secundaria Nro. 16, ubicada en la ciudad de General Roca.

El nombre fue elegido por todos los miembros de la comunidad educativa de la escuela, quienes participaron en el proceso en plena pandemia, en octubre de 2020. Luego, una resolución del Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro estableció formalmente, a principios de marzo de este año, que la escuela lleve, de ahora en más, el nombre “Quino”.

Es la primera escuela secundaria en Argentina que tendrá el nombre del humorista gráfico más querido por niños y adolescentes, quienes crecieron leyendo a Mafalda, su inigualable creación.

Pablo Iglesias Cortina, preceptor de la escuela y quien lideró el proceso de selección del nombre, agregó: “Quino dijo en una entrevista hace algunos años, cuando los libros de Mafalda llegaron a todas las escuelas del país, que todo lo que hacía lo había aprendido de sus maestras. Para nosotros eso fue como reivindicar lo poderosa que es la educación.”

Fonte: <https://www.quino.com.ar/post/la-primera-escuela-argentina-con-el-nombre-quino>

- **Tirinhas/histórias em quadrinhos:** os personagens mais comuns em tirinhas em espanhol são Mafalda, Quino e Gaturro.

Exemplo:



- **Anúncios Publicitários:** os anúncios parecem fáceis por ter menos textos, no entanto, muitas vezes é necessário ter um conhecimento básico para entender essas poucas palavras. Sem esse conhecimento, o anúncio não faz sentido para o leitor.

LEGISLAÇÃO

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD (LEI Nº 13.709/2018 E SUAS ALTERAÇÕES)

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

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

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Parágrafo único. As normas gerais contidas nesta Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

- I - o respeito à privacidade;
- II - a autodeterminação informativa;
- III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;
- V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;
- VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

- I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;
- II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência
- III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

§1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta.

§2º Excetua-se do disposto no inciso I deste artigo o tratamento de dados previsto no inciso IV do caput do art. 4º desta Lei.

Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

- I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;
- II - realizado para fins exclusivamente:
 - a) jornalístico e artísticos; ou
 - b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;
- III - realizado para fins exclusivos de:
 - a) segurança pública;
 - b) defesa nacional;
 - c) segurança do Estado; ou
 - d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou
- IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei.

§1º O tratamento de dados pessoais previsto no inciso III será regido por legislação específica, que deverá prever medidas proporcionais e estritamente necessárias ao atendimento do interesse público, observados o devido processo legal, os princípios gerais de proteção e os direitos do titular previstos nesta Lei.

§2º É vedado o tratamento dos dados a que se refere o inciso III do caput deste artigo por pessoa de direito privado, exceto em procedimentos sob tutela de pessoa jurídica de direito público, que serão objeto de informe específico à autoridade nacional e que deverão observar a limitação imposta no §4º deste artigo.

§3º A autoridade nacional emitirá opiniões técnicas ou recomendações referentes às exceções previstas no inciso III do caput deste artigo e deverá solicitar aos responsáveis relatórios de impacto à proteção de dados pessoais.

§4º Em nenhum caso a totalidade dos dados pessoais de banco de dados de que trata o inciso III do caput deste artigo poderá ser tratada por pessoa de direito privado, salvo por aquela que possua capital integralmente constituído pelo poder público. (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

- I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

IV - banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

V - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

IX - agentes de tratamento: o controlador e o operador;

X - tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XII - consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

XIII - bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

XIV - eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

XV - transferência internacional de dados: transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

XVI - uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

XVII - relatório de impacto à proteção de dados pessoais: documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

XVIII - órgão de pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão

institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

XIX - autoridade nacional: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional. (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV - livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais;

V - qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI - transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX - não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X - responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

CAPÍTULO II

DOS TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

SEÇÃO I

DOS REQUISITOS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

IV - para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

V - quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;

VI - para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) ;

VII - para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;

VIII - para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

IX - quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou

X - para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

§1º (Revogado). (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

§2º (Revogado). (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

§3º O tratamento de dados pessoais cujo acesso é público deve considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram sua disponibilização.

§4º É dispensada a exigência do consentimento previsto no caput deste artigo para os dados tornados manifestamente públicos pelo titular, resguardados os direitos do titular e os princípios previstos nesta Lei.

§5º O controlador que obteve o consentimento referido no inciso I do caput deste artigo que necessitar comunicar ou compartilhar dados pessoais com outros controladores deverá obter consentimento específico do titular para esse fim, ressalvadas as hipóteses de dispensa do consentimento previstas nesta Lei.

§6º A eventual dispensa da exigência do consentimento não desobriga os agentes de tratamento das demais obrigações previstas nesta Lei, especialmente da observância dos princípios gerais e da garantia dos direitos do titular.

§7º O tratamento posterior dos dados pessoais a que se referem os §§3º e 4º deste artigo poderá ser realizado para novas finalidades, desde que observados os propósitos legítimos e específicos para o novo tratamento e a preservação dos direitos do titular, assim como os fundamentos e os princípios previstos nesta Lei. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 8º O consentimento previsto no inciso I do art. 7º desta Lei deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular.

§1º Caso o consentimento seja fornecido por escrito, esse deverá constar de cláusula destacada das demais cláusulas contratuais.

§2º Cabe ao controlador o ônus da prova de que o consentimento foi obtido em conformidade com o disposto nesta Lei.

§3º É vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.

§4º O consentimento deverá referir-se a finalidades determinadas, e as autorizações genéricas para o tratamento de dados pessoais serão nulas.

§5º O consentimento pode ser revogado a qualquer momento mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados sob amparo do consentimento anteriormente manifestado enquanto não houver requerimento de eliminação, nos termos do inciso VI do caput do art. 18 desta Lei.

§6º Em caso de alteração de informação referida nos incisos I, II, III ou V do art. 9º desta Lei, o controlador deverá informar ao titular, com destaque de forma específica do teor das alterações, podendo o titular, nos casos em que o seu consentimento é exigido, revogá-lo caso discorde da alteração.

Art. 9º O titular tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características previstas em regulamentação para o atendimento do princípio do livre acesso:

I - finalidade específica do tratamento;

II - forma e duração do tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

III - identificação do controlador;

IV - informações de contato do controlador;

V - informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade;

VI - responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento; e

VII - direitos do titular, com menção explícita aos direitos contidos no art. 18 desta Lei.

§1º Na hipótese em que o consentimento é requerido, esse será considerado nulo caso as informações fornecidas ao titular tenham conteúdo enganoso ou abusivo ou não tenham sido apresentadas previamente com transparência, de forma clara e inequívoca.

§2º Na hipótese em que o consentimento é requerido, se houver mudanças da finalidade para o tratamento de dados pessoais não compatíveis com o consentimento original, o controlador deverá informar previamente o titular sobre as mudanças de finalidade, podendo o titular revogar o consentimento, caso discorde das alterações.

§3º Quando o tratamento de dados pessoais for condição para o fornecimento de produto ou de serviço ou para o exercício de direito, o titular será informado com destaque sobre esse fato e sobre os meios pelos quais poderá exercer os direitos do titular elencados no art. 18 desta Lei.

Art. 10. O legítimo interesse do controlador somente poderá fundamentar tratamento de dados pessoais para finalidades legítimas, consideradas a partir de situações concretas, que incluem, mas não se limitam a:

I - apoio e promoção de atividades do controlador; e

II - proteção, em relação ao titular, do exercício regular de seus direitos ou prestação de serviços que o beneficiem, respeitadas as legítimas expectativas dele e os direitos e liberdades fundamentais, nos termos desta Lei.

§1º Quando o tratamento for baseado no legítimo interesse do controlador, somente os dados pessoais estritamente necessários para a finalidade pretendida poderão ser tratados.

§2º O controlador deverá adotar medidas para garantir a transparência do tratamento de dados baseado em seu legítimo interesse.

§3º A autoridade nacional poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando o tratamento tiver como fundamento seu interesse legítimo, observados os segredos comercial e industrial.

SEÇÃO II DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

Art. 11. O tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

I - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;

II - sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;

c) realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;

d) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);

e) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;

f) tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

g) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

§1º Aplica-se o disposto neste artigo a qualquer tratamento de dados pessoais que revele dados pessoais sensíveis e que possa causar dano ao titular, ressalvado o disposto em legislação específica.

§2º Nos casos de aplicação do disposto nas alíneas “a” e “b” do inciso II do caput deste artigo pelos órgãos e pelas entidades públicas, será dada publicidade à referida dispensa de consentimento, nos termos do inciso I do caput do art. 23 desta Lei.

§3º A comunicação ou o uso compartilhado de dados pessoais sensíveis entre controladores com objetivo de obter vantagem econômica poderá ser objeto de vedação ou de regulamentação por parte da autoridade nacional, ouvidos os órgãos setoriais do Poder Público, no âmbito de suas competências.

§4º É vedada a comunicação ou o uso compartilhado entre controladores de dados pessoais sensíveis referentes à saúde com objetivo de obter vantagem econômica, exceto nas hipóteses relativas a prestação de serviços de saúde, de assistência farmacêutica e de assistência à saúde, desde que observado o

§5º deste artigo, incluídos os serviços auxiliares de diagnose e terapia, em benefício dos interesses dos titulares de dados, e para permitir: (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

I - a portabilidade de dados quando solicitada pelo titular; ou (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

II - as transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação dos serviços de que trata este parágrafo. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

§5º É vedado às operadoras de planos privados de assistência à saúde o tratamento de dados de saúde para a prática de seleção de riscos na contratação de qualquer modalidade, assim como na contratação e exclusão de beneficiários. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 12. Os dados anonimizados não serão considerados dados pessoais para os fins desta Lei, salvo quando o processo de anonimização ao qual foram submetidos for revertido, utilizando exclusivamente meios próprios, ou quando, com esforços razoáveis, puder ser revertido.

§1º A determinação do que seja razoável deve levar em consideração fatores objetivos, tais como custo e tempo necessários para reverter o processo de anonimização, de acordo com as tecnologias disponíveis, e a utilização exclusiva de meios próprios.

§2º Poderão ser igualmente considerados como dados pessoais, para os fins desta Lei, aqueles utilizados para formação do perfil comportamental de determinada pessoa natural, se identificada.

§3º A autoridade nacional poderá dispor sobre padrões e técnicas utilizados em processos de anonimização e realizar verificações acerca de sua segurança, ouvido o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 13. Na realização de estudos em saúde pública, os órgãos de pesquisa poderão ter acesso a bases de dados pessoais, que serão tratados exclusivamente dentro do órgão e estritamente para a finalidade de realização de estudos e pesquisas e mantidos em ambiente controlado e seguro, conforme práticas de segurança previstas em regulamento específico e que incluam, sempre que possível, a anonimização ou pseudonimização dos dados, bem como considerem os devidos padrões éticos relacionados a estudos e pesquisas.

§1º A divulgação dos resultados ou de qualquer excerto do estudo ou da pesquisa de que trata o caput deste artigo em nenhuma hipótese poderá revelar dados pessoais.

§2º O órgão de pesquisa será o responsável pela segurança da informação prevista no caput deste artigo, não permitida, em circunstância alguma, a transferência dos dados a terceiro.

§3º O acesso aos dados de que trata este artigo será objeto de regulamentação por parte da autoridade nacional e das autoridades da área de saúde e sanitárias, no âmbito de suas competências.

§4º Para os efeitos deste artigo, a pseudonimização é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO NA SOCIEDADE

DIVERSIDADE DE SEXO, GÊNERO E SEXUALIDADE

A sigla LGBTQIA+ é internacionalmente utilizada para se referir aos cidadãos e cidadãs lésbicas, gays, bissexuais, transsexuais e transgêneros, queers, intersexuais, assexuais e o + significando todas as outras orientações sexuais e identidades de gênero.

Diversidade Sexual

Sendo a sexualidade humana, formada por uma múltipla combinação de fatores biológicos, psicológicos e sociais, chama-se de Diversidade Sexual as múltiplas formas de vivência e expressão da sexualidade e da identidade de gênero. Por esse motivo, deve-se distinguir os conceitos de: sexualidade, sexo biológico, orientação sexual, expressão de gênero e identidade de gênero¹.

Sexo Biológico

O sexo biológico refere-se ao conjunto de informações cromossômicas, órgãos genitais, capacidades reprodutivas e características fisiológicas secundárias que distinguem “machos” e “fêmeas”. Há também pessoas que nascem com uma combinação diferente destes fatores e que podem apresentar características de ambos os sexos. Essas pessoas são chamadas de Intersexos.

Não se utiliza mais o termo hermafrodita, pois o mesmo ganhou um valor social negativo para rotular a pessoa intersexual. Embora não exista um dado preciso, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), estima-se que aproximadamente 1% da população mundial seja composta por pessoas intersexuais.

Orientação Sexual

Orientação sexual é a atração afetiva e/ou sexual que uma pessoa manifesta em relação à outra, para quem se direciona o seu desejo involuntariamente. A diversidade sexual é ampla, existindo diversas orientações sexuais, entre elas:

- **Heterossexual:** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas do sexo/gênero oposto;
- **Homossexual (Gays e Lésbicas):** pessoa que se sente atraída afetiva e/ ou sexualmente por pessoas do mesmo sexo/gênero;
- **Bissexual:** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas de ambos os sexos/gêneros;
- **Assexual:** É um indivíduo que não sente nenhuma atração sexual, seja pelo sexo/gênero oposto ou pelo sexo/gênero igual;
- **Pansexual:** Considera-se que a pansexualidade é uma orientação sexual, assim como a heterossexualidade ou a homossexualidade. O prefixo *pan* vem do grego e se traduz como “tudo”.

Significa que as pessoas pansexuais podem desenvolver atração física, amor e desejo sexual por outras pessoas, independentemente de sua identidade de gênero ou sexo biológico. A pansexualidade é uma orientação que rejeita especificamente a noção de dois gêneros e até de orientação sexual específica.

Observações importantes:

— Não se utiliza a expressão “homossexualismo”, pois, neste caso, o sufixo “ismo” denota doença e a homossexualidade não é considerada como patologia pela Organização Mundial da Saúde desde 1990, quando modificou a Classificação Internacional de Doenças (CID), declarando que “a homossexualidade não constitui doença, nem distúrbio e nem perversão”;

— Não se utiliza a expressão “opção sexual” por não se tratar de uma escolha.

Gênero

Formulado nos anos 1970, o conceito de gênero foi criado para distinguir a dimensão biológica da dimensão social. Embora a Biologia divida a espécie humana entre machos e fêmeas, a maneira de ser homem e de ser mulher é expressa pela Cultura. Assim, homens e mulheres são produtos da realidade social e não somente decorrência direta da anatomia de seus corpos.

• Papel de gênero

Papel de gênero é o comportamento social, culturalmente determinado e restrito historicamente, esperado para homens e mulheres. Espera-se que mulheres gostem de rosa, brinquem de boneca na infância, sejam sensíveis, vaidosas e usem cabelos compridos (papel de mulher).

Já dos homens, espera-se que gostem de azul, que brinquem de carrinho na infância, que sejam fortes, que “falem grosso”, que nunca chorem e que sejam “mulherengos” (masculinidade tóxica). Estes comportamentos são construídos culturalmente, variam de acordo com a sociedade e não são “naturais”, ou seja, não nascem com a pessoa.

Todas as pessoas, independente do sexo biológico, combinam características e comportamentos considerados masculinos e femininos, cada um/a de uma maneira diferente.

• Expressão de gênero

A expressão de gênero é como a pessoa se manifesta publicamente, independente da sua orientação sexual, papel e identidade de gênero, por meio do seu nome, da vestimenta, do estilo de cabelo, dos comportamentos, da forma de falar e/ou linguagem corporal. A expressão de gênero da pessoa nem sempre corresponde ao seu sexo biológico.

Embora vinculada à população LGBTQIA+, o conceito de “expressão de gênero” é mais amplo e não necessariamente aponta o gênero. A maioria das pessoas descreve e adota suas expressões de gênero como masculina ou feminina, mas encontramos pessoas com outras expressões de gênero.

1 http://www.recursohumanos.sp.gov.br/lgbt/cartilha_diversidade.pdf

Um exemplo é o termo metrosssexual, surgido no final dos anos 90 pela junção das palavras metropolitano e sexual, sendo uma gíria para o homem heterossexual urbano excessivamente preocupado com a aparência, consumindo cosméticos, acessórios, roupas e seguindo sempre as tendências de moda.

Ainda em relação às expressões de gênero, apresenta-se a androginia, termo genérico usado para descrever qualquer pessoa que assuma uma postura social, especialmente relacionada à vestimenta, comum a ambos os sexos. A pessoa andrógena é aquela que tem características físicas e/ou comportamentais de ambos os sexos, tornando-se mais difícil definir a que gênero pertence apenas pela sua aparência.

- **Identidade de gênero**

Identidade de gênero é a percepção íntima que uma pessoa tem de si como sendo do gênero masculino, feminino ou de alguma combinação dos dois, independente do sexo biológico. A identidade traduz o entendimento que a pessoa tem sobre ela mesma, como ela se descreve, reconhece-se e deseja ser reconhecida socialmente.

Resumindo, é a identificação subjetiva da pessoa, ou seja, é a forma como ela se identifica no mundo e para o mundo. De forma geral, pode-se encontrar as seguintes identidades de gênero:

— **Cisgênero:** pessoa cuja identidade de gênero está alinhada ao seu sexo biológico. Aquelas que são biologicamente mulheres e possuem identidade de gênero feminina ou biologicamente homens que possuem identidade de gênero masculina;

— **Transgênero:** terminologia normalmente utilizada para descrever pessoas que transitam entre os gêneros. Contudo, há quem utilize esse termo para se referir apenas àquelas pessoas que não se identificam nem como travestis, nem como mulheres transexuais e nem como homens trans, mas que vivenciam as suas expressões de gêneros de maneira não convencional;

— **Mulheres Transsexuais e Homens Trans:** pessoa que possui uma identidade de gênero diferente do seu sexo biológico. A pessoa transexual é aquela que possui uma identidade de gênero diferente do sexo designado no nascimento.

As pessoas transexuais podem ser homens ou mulheres, que procuram se adequar à identidade de gênero. Mulheres e homens transexuais podem realizar modificações corporais por meio de terapias hormonais e intervenções cirúrgicas, tendo como intuito adequar seus atributos físicos, inclusive genitais (cirurgia de redesignação sexual), à sua identidade de gênero.

Entretanto, nem todas as pessoas transexuais manifestam o desejo de realizar tais procedimentos. A Organização Mundial da Saúde, retirou a transexualidade da categoria de “distúrbios mentais” na Classificação Internacional de Doenças, passando a ser denominada como incongruência de gênero e movida para a categoria “condição relativa à saúde sexual”.

Entende-se como incongruência de gênero a incompatibilidade persistente entre o gênero vivido por uma pessoa e o gênero atribuído a ela. Embora admitindo que a classificação pode continuar reforçando os estigmas relacionados às pessoas transgêneros, a OMS afirma que mantê-la na CID ainda é necessário, tendo em vista que existem necessidades significativas de cuidados de saúde que podem ser melhor atendidas se a condição for codificada;

- **Mulher transexual:** É aquela que nasceu com sexo biológico masculino, mas possui uma identidade de gênero feminina e se reconhece como mulher;

- Homem trans: É aquele que nasceu com sexo biológico feminino, mas possui uma identidade de gênero masculina e se reconhece como homem;

— Travesti: pessoa que nasce com o sexo masculino e tem identidade de gênero feminina. Não possui desconforto com o sexo biológico de nascimento, nem com a ambiguidade de traços corporais femininos e masculinos, assumindo papel de gênero diferente daquele imposto pela sociedade. Muitas travestis modificam seus corpos por meio de terapias hormonais, aplicações de silicone e/ou cirurgias plásticas, mas, em geral, não desejam realizar a cirurgia de redesignação sexual (conhecida como “mudança de sexo”).

As travestis possuem identidade de gênero feminina e, por isso, utiliza-se o artigo definido “A” para se referir a elas. Grande parte das travestis ainda não consegue concluir a educação formal devido à intensa discriminação que elas sofrem, não só na família e na sociedade, mas também no próprio ambiente escolar, passando por um processo de intensa marginalização e exclusão.

Isto também pode gerar uma grande dificuldade de acesso ao mercado de trabalho e, muitas vezes, a única alternativa que lhes resta para sobreviver é a prostituição. Entretanto, nem toda travesti é profissional do sexo.

Muitas conseguem enfrentar o preconceito e têm as mais diversas profissões. Mas atenção! Prostituir-se não é crime e as/os profissionais do sexo não devem ser discriminadas/os.

Lembrando que a Constituição Federal, em seu artigo 3º, inciso IV, veda expressamente qualquer forma de discriminação.

Outros conceitos

- **Agênero:** Pessoa que não se identifica ou não se sente pertencente a nenhum gênero.

- **Crossdresser:** Pessoa que se veste com roupas do sexo oposto para vivenciar momentaneamente papéis de gênero diferentes daqueles atribuídos ao seu sexo biológico, mas, em geral, não realiza modificações corporais e não chega a estruturar uma identidade transexual ou travesti.

- **Drag Queen:** Homem que se veste com roupas femininas extravagantes para a apresentação em shows e eventos, de forma artística, caricata, performática e/ ou profissional.

- **Drag King:** Mulher que se veste com roupas masculinas com objetivos artísticos, performáticos e/ou profissionais.

- **Binarismo de gênero**

Binarismo de gênero é a ideia de que só existe macho/fêmea, masculino/feminino, homem/mulher, sendo considerada limitante para pessoas não-binárias.

- Nome Social

Nome social é o prenome adotado pela pessoa travesti, mulher transexual ou homem trans, que corresponde à forma pela qual se reconhece, identifica-se e é reconhecida (o) e denominada (o) por sua comunidade e sociedade. Sabe-se que o nome junto com a aparência são as primeiras coisas que nos apresentam e identificam.

É muito importante que o nome social seja respeitado de acordo com a identidade de gênero, independente da alteração do seu Registro Civil. Por isso, existem, hoje, diversas normativas (leis e decretos), em âmbito federal, estadual e municipal que garantem o direito do uso do nome social por travestis e transexuais em todos os órgãos públicos.

• Retificação de prenome (NOME) e gênero

Em decisão histórica, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4.275, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu que não há mais a necessidade de autorização judicial para a mudança de nome (prenome) e gênero de travestis, mulheres transexuais e homens trans, passando a ser um procedimento administrativo junto aos cartórios. Assim, a retificação (alteração) do nome (prenome) e do gênero na certidão de nascimento poderá ser feita diretamente nos cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais, sem a necessidade de cirurgia de redesignação sexual, laudo médico e/ou psicológico, na forma do Provimento da Corregedoria Nacional de Justiça – CNJ - nº 73/18.

LGBTfobia

• Preconceito e Discriminação

Preconceito é um prejulgamento que fazemos sobre uma pessoa sem conhecê-la, diante de alguma característica que esta possua. É uma ideia preconcebida que temos sobre alguém, a partir de rótulos atribuídos pela sociedade.

Existe muito preconceito contra a população LGBTQIA+, que surge dos mitos construídos culturalmente a respeito da homossexualidade, da bissexualidade, da transexualidade e da travestilidade, entre outros. A discriminação acontece quando, a partir de um preconceito, toma-se atitudes intolerantes e segregadoras com uma pessoa.

No caso de pessoas LGBTQIA+, muitas são agredidas verbal e fisicamente, excluídas do convívio familiar e escolar, impedidas de manifestar afeto em público e até assassinadas em razão da sua orientação sexual e/ou identidade de gênero.

• Homofobia

Homofobia é o termo geralmente utilizado para se referir ao preconceito e à discriminação em razão de orientação sexual, contra gays (homofobia), lésbicas (lesbofobia) ou bissexuais (bifobia). Pode ser definida como a noção de superioridade, medo, desprezo, antipatia, aversão ou o ódio irracional às lésbicas, aos gays e às ou aos bissexuais.

• Transfobia

Transfobia trata-se do preconceito e da discriminação em razão da identidade de gênero contra travestis, mulheres transexuais e homens trans. Pode ser definida como a noção de superioridade, medo, desprezo, antipatia, aversão ou o ódio irracional às travestis, mulheres transexuais e aos homens trans.

• LGBTfobia

O termo LGBTfobia foi estabelecido durante a III Conferência Nacional de Políticas Públicas de Direitos Humanos LGBT, ocorrida entre 24 e 27 de abril de 2016, em Brasília, para englobar tanto a homofobia, lesbofobia, bifobia, quanto a transfobia num único termo. Com a participação do movimento social e de gestoras e gestores LGBT de todo o país, definiu-se que LGBTfobia re-

fere-se ao preconceito e à discriminação em razão de orientação sexual e/ou identidade de gênero de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, mulheres transexuais e homens trans.

• LGBTfobia Institucional

A LGBTfobia Institucional trata-se da institucionalização do preconceito contra as pessoas LGBTQIA+ por meio de normas e/ou comportamentos implícitos ou explícitos no ambiente público ou privado. Esse conceito é mais amplo e mais grave quando se observam muitos países classificando como crime a homossexualidade e/ou a transexualidade.

Periodicamente, a Organização das Nações Unidas (ONU) divulga o mapa interativo sobre a criminalização da homossexualidade no mundo. Diversos tratados, resoluções e normas internacionais de Direitos Humanos, reivindicados pela sociedade civil organizada, ajudaram a derrubar várias legislações discriminatórias, aumentando o número de países que suspenderam a criminalização da homossexualidade e/ou transexualidade. Entretanto, ainda hoje, são aproximadamente 70 países onde ser LGBTQIA+ é crime, existindo inclusive a pena de prisão perpétua e até a pena de morte, que constitui violação dos direitos fundamentais da pessoa humana.

A LGBTfobia Institucional manifesta-se também em comportamentos e práticas discriminatórias, veladas ou não, ocorridas em instituições estatais e/ou privadas. Ainda hoje, encontramos violações de direitos, como exemplo, negar a uma travesti ou mulher transexual a utilização do banheiro, público ou privado, conforme sua identidade de gênero.

• Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão – ADO 26, de 13 de junho de 2019, do Supremo Tribunal Federal (STF)

O STF, em julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO 26), entendendo haver omissão do Congresso Nacional por não editar lei que criminalize atos de homofobia e transfobia, reconheceu-os como atos atentatórios a direitos fundamentais dos integrantes da comunidade LGBTQIA+, enquadrando a LGBTfobia como tipo penal definido na Lei do Racismo (Lei nº 7.716/1989), até que o poder legislativo federal edite lei sobre a matéria.

DIVERSIDADE ÉTNICO-RACIAL

A Constituição Federal determina:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

O racismo pode ser dividido em diversas espécies, entre elas:

RACISMO INSTITUCIONAL	RACISMO ESTRUTURAL	RACISMO RELIGIOSO	RACISMO AMBIENTAL
Ocorre no funcionamento das instituições e organizações. Provoca desigualdade na distribuição de serviços, benefícios e oportunidades.	Práticas corriqueiras nos costumes, e que provoca preconceito. É comum em piadas ofensivas.	Ofensa à religiões e crenças. Inclui perseguição e intolerância.	Exclusão dos lugares de tomada de decisão. Aniquilação do seu espaço, deslegitimação da fala e desqualificação dos membros.

O Racismo Sexual é definido como preconceito em relações sexuais. Surgiu em razão de um aplicativo de relacionamento amoroso, no qual havia a opção de selecionar a etnia desejada.

A lei 7.716/89 define os crimes resultantes de preconceito de raça e cor:

Art. 1º Serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

O STF incluiu a homofobia nesta lei:

1. Até que sobrevenha lei emanada do Congresso Nacional destinada a implementar os mandados de criminalização definidos nos incisos XLI e XLII do art. 5º da Constituição da República, as condutas homofóbicas e transfóbicas, reais ou supostas, que envolvem aversão odiosa à orientação sexual ou à identidade de gênero de alguém, por traduzirem expressões de racismo, compreendido este em sua dimensão social, ajustam-se, por identidade de razão e mediante adequação típica, aos preceitos primários de incriminação definidos na Lei nº 7.716, de 08.01.1989, constituindo, também, na hipótese de homicídio doloso, circunstância que o qualifica, por configurar motivo torpe (Código Penal, art. 121, § 2º, I, “in fine”);

2. A repressão penal à prática da homotransfobia não alcança nem restringe ou limita o exercício da liberdade religiosa, qualquer que seja a denominação confessional professada, a cujos fiéis e ministros (sacerdotes, pastores, rabinos, mulás ou clérigos muçulmanos e líderes ou celebrantes das religiões afro-brasileiras, entre outros) é assegurado o direito de pregar e de divulgar, livremente, pela palavra, pela imagem ou por qualquer outro meio, o seu pensamento e de externar suas convicções de acordo com o que se contiver em seus livros e códigos sagrados, bem assim o de ensinar segundo sua orientação doutrinária e/ou teológica, podendo buscar e conquistar prosélitos e praticar os atos de culto e respectiva liturgia, independentemente do espaço, público ou privado, de sua atuação individual ou coletiva, desde que tais manifestações não configurem discurso de ódio, assim entendidas aquelas exteriorizações que incitem a discriminação, a hostilidade ou a violência contra pessoas em razão de sua orientação sexual ou de sua identidade de gênero;

3. O conceito de racismo, compreendido em sua dimensão social, projeta-se para além de aspectos estritamente biológicos ou fenotípicos, pois resulta, enquanto manifestação de poder, de uma construção de índole histórico-cultural motivada pelo objetivo de justificar a desigualdade e destinada ao controle ideológico, à dominação política, à subjugação social e à negação da alteridade, da dignidade e da humanidade daqueles que, por integrarem grupo vulnerável (LGBTI+) e por não pertencerem ao estamento que detém posição de hegemonia em uma dada estrutura social, são considerados estranhos e diferentes, degradados à condição de marginais do ordenamento jurídico, expostos, em consequência de odiosa inferiorização e de perversa estigmatização, a uma injusta e lesiva situação de exclusão do sistema geral de proteção do direito.

STF. Plenário. ADO 26/DF, Rel. Min. Celso de Mello; MI 4733/DF, Rel. Min. Edson Fachin, julgados em 13/6/2019 (Info 944).

Apesar da ampla diversidade étnico-racial, o Brasil é um dos países mais preconceituosos do mundo. É raro ver um negro no poder, em razão da discriminação feita desde pequeno até o momento que vai para o mercado de trabalho.

As causas do racismo estão relacionadas à escravidão de povos de origem africana, e, também à tardia abolição da escravidão.

Além disso, a abolição da escravidão causou enorme marginalização, pois não assegurou um futuro aos libertados. Ou seja, houve grande irresponsabilidade na organização da abolição, que não se preocupou com a inclusão dos ex-escravos na sociedade.

Para tentar corrigir a desigualdade histórica, o STF julgou constitucional o sistema de cotas, inclusive em concursos públicos:

Ementa: Direito Constitucional. Ação Direta de Constitucionalidade. Reserva de vagas para negros em concursos públicos. Constitucionalidade da Lei nº 12.990/2014. Procedência do pedido.

1. É constitucional a Lei nº 12.990/2014, que reserva a pessoas negras 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração pública federal direta e indireta, por três fundamentos.

1.1. Em primeiro lugar, a deseiquiparação promovida pela política de ação afirmativa em questão está em consonância com o princípio da isonomia. Ela se funda na necessidade de superar o racismo estrutural e institucional ainda existente na sociedade brasileira, e garantir a igualdade material entre os cidadãos, por meio da distribuição mais equitativa de bens sociais e da promoção do reconhecimento da população afrodescendente.

1.2. Em segundo lugar, não há violação aos princípios do concurso público e da eficiência. A reserva de vagas para negros não os isenta da aprovação no concurso público. Como qualquer outro candidato, o beneficiário da política deve alcançar a nota necessária para que seja considerado apto a exercer, de forma adequada e eficiente, o cargo em questão. Além disso, a incorporação do fator “raça” como critério de seleção, ao invés de afetar o princípio da eficiência, contribui para sua realização em maior extensão, criando uma “burocracia representativa”, capaz de garantir que os pontos de vista e interesses de toda a população sejam considerados na tomada de decisões estatais.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Analista – Administrativo

GESTÃO DE PROJETOS. ELABORAÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE PROJETOS. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DOS MODELOS DE GESTÃO DE PROJETOS. PROJETOS E SUAS ETAPAS

ELABORAÇÃO DE PROJETOS

A elaboração de projetos é uma etapa fundamental no gerenciamento de projetos, pois define o planejamento e a estrutura necessária para sua execução bem-sucedida. Esse processo envolve a organização de todas as informações essenciais para garantir que os objetivos sejam atingidos dentro dos prazos, custos e padrões de qualidade estabelecidos.

A elaboração de um projeto segue uma estrutura lógica, permitindo que as partes interessadas compreendam claramente seu propósito, escopo, recursos necessários e riscos envolvidos. Para isso, são adotadas metodologias que facilitam o desenvolvimento e controle do projeto ao longo de sua execução.

► Etapas da Elaboração de Projetos

A elaboração de projetos pode ser dividida em diversas etapas, garantindo um planejamento sólido e estruturado. Entre as principais fases, destacam-se:

- **Definição do Problema ou Oportunidade:** Todo projeto surge a partir de uma necessidade identificada, seja um problema a ser resolvido ou uma oportunidade de melhoria. Nessa fase, é essencial entender o contexto e os motivos que justificam a realização do projeto.

- **Objetivos do Projeto:** Os objetivos devem ser claros, específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e com prazo definido. Essa estrutura é conhecida como metodologia SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound).

- **Escopo do Projeto:** Define os limites do projeto, ou seja, o que está incluído e o que está fora do seu escopo. Um escopo bem delimitado evita mudanças frequentes e reduz riscos de atrasos e custos adicionais.

- **Requisitos do Projeto:** Consiste na identificação das especificações técnicas, operacionais e funcionais necessárias para a implementação do projeto.

- **Recursos Necessários:** Inclui a estimativa de recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos necessários para o desenvolvimento do projeto. A alocação eficiente de recursos evita desperdícios e otimiza a produtividade.

- **Cronograma e Prazos:** A definição do cronograma estabelece a sequência lógica das atividades do projeto, determinando prazos para cada uma delas. Ferramentas como o Gráfico de Gantt e o Método do Caminho Crítico (CPM) são amplamente utilizadas para essa finalidade.

- **Orçamento e Custos:** O planejamento financeiro do projeto considera a estimativa de custos diretos e indiretos, garantindo que os investimentos sejam sustentáveis. O orçamento é um dos fatores críticos na viabilidade do projeto.

- **Gestão de Riscos:** Identificar riscos potenciais e desenvolver planos de mitigação é essencial para evitar impactos negativos na execução do projeto. Os riscos podem ser financeiros, operacionais, técnicos ou externos.

- **Indicadores de Sucesso:** O projeto deve estabelecer métricas e indicadores-chave de desempenho (KPIs) que permitam avaliar seu progresso e eficiência.

Ferramentas Utilizadas na Elaboração de Projetos:

Para garantir que a elaboração de projetos seja bem-estruturada, diversas ferramentas e metodologias podem ser aplicadas:

- **Canvas de Projetos:** Modelo visual que permite a organização rápida das principais informações do projeto.

- **EAP (Estrutura Analítica do Projeto):** Técnica que divide o projeto em pequenas partes gerenciáveis, facilitando seu controle.

- **Análise SWOT:** Ferramenta que auxilia na identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças ao projeto.

- **5W2H:** Método que define claramente o que será feito, por quem, onde, quando, por que, como e quanto custará.

A elaboração eficiente de um projeto é essencial para sua execução bem-sucedida. Um planejamento estruturado reduz incertezas, melhora o controle dos processos e aumenta as chances de alcançar os objetivos propostos.

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE PROJETOS

A análise e avaliação de projetos são etapas fundamentais no gerenciamento de projetos, pois garantem que a iniciativa seja viável, eficiente e alinhada aos objetivos organizacionais. Esse processo permite a identificação de riscos, oportunidades e ajustes necessários antes da execução, aumentando as chances de sucesso.

A análise e a avaliação devem ser realizadas de forma contínua, desde o planejamento até a conclusão do projeto, garantindo que os recursos sejam utilizados da melhor maneira possível e que os resultados esperados sejam alcançados.

► Análise de Projetos

A análise de um projeto envolve a revisão detalhada de seus elementos essenciais para garantir sua viabilidade e alinhamento estratégico. Essa fase busca identificar pontos fortes e fracos, reduzindo incertezas e otimizando o planejamento.

Os principais aspectos analisados em um projeto incluem:

- **Viabilidade Econômico-Financeira:** Determina se o projeto é financeiramente sustentável. São utilizadas métricas como:

- **Valor Presente Líquido (VPL):** Mede a rentabilidade do projeto ao trazer os fluxos de caixa futuros para o valor presente.

- **Taxa Interna de Retorno (TIR):** Indica a taxa de retorno esperada do investimento no projeto.

- **Payback:** Calcula o tempo necessário para recuperar o investimento inicial.

▪ **Viabilidade Técnica:** Avalia se a tecnologia, os processos e os conhecimentos necessários para a execução do projeto estão disponíveis e adequados à sua realização.

▪ **Viabilidade Operacional:** Verifica se a organização possui capacidade operacional para executar o projeto, considerando mão de obra, infraestrutura e processos internos.

▪ **Viabilidade Legal e Regulatória:** Analisa se o projeto está em conformidade com as normas e legislações aplicáveis, evitando riscos jurídicos.

▪ **Análise de Mercado:** Examina o ambiente externo, concorrência, público-alvo e tendências que podem impactar o sucesso do projeto.

▪ **Análise de Riscos:** Identifica ameaças internas e externas que podem afetar o andamento do projeto e propõe estratégias para mitigá-las.

► Avaliação de Projetos

A avaliação de projetos visa medir sua eficácia, eficiência e impacto. Essa etapa pode ocorrer em diferentes momentos: antes da execução (avaliação ex-ante), durante o desenvolvimento (avaliação intermediária) e após a conclusão (avaliação ex-post).

Os principais tipos de avaliação incluem:

▪ **Avaliação de Desempenho:** Mede o cumprimento do cronograma, orçamento e escopo estabelecidos. Ferramentas como o Earned Value Management (EVM) auxiliam nesse monitoramento.

▪ **Avaliação de Impacto:** Analisa os efeitos do projeto sobre a organização e seus stakeholders, verificando se os objetivos foram alcançados e qual o valor gerado.

▪ **Avaliação de Eficiência:** Compara os recursos utilizados com os resultados obtidos, determinando se o projeto foi conduzido da maneira mais econômica e produtiva possível.

▪ **Avaliação de Sustentabilidade:** Verifica se os benefícios do projeto podem ser mantidos a longo prazo, sem comprometer os recursos organizacionais.

► Ferramentas de Análise e Avaliação de Projetos

Para garantir a qualidade da análise e avaliação de projetos, diversas ferramentas podem ser utilizadas:

▪ **Matriz SWOT:** Auxilia na identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças do projeto.

▪ **Análise PESTEL:** Examina fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais que podem impactar o projeto.

▪ **Método do Caminho Crítico (CPM):** Permite analisar a sequência de atividades mais crítica para o cumprimento do prazo do projeto.

▪ **Indicadores de Desempenho (KPIs):** Monitoram a eficiência e eficácia do projeto ao longo do tempo.

A análise e a avaliação de projetos são essenciais para garantir que as iniciativas sejam bem planejadas, viáveis e capazes de gerar os resultados esperados. Ao utilizar métodos estruturados e ferramentas adequadas, os gestores aumentam as chances de sucesso dos projetos e otimizam o uso dos recursos organizacionais.

PRINCIPAIS MODELOS DE GESTÃO DE PROJETOS

Os modelos de gestão de projetos são metodologias que auxiliam no planejamento, execução e monitoramento das iniciativas, garantindo organização, previsibilidade e controle sobre os processos.

Cada modelo tem características específicas e se adapta melhor a determinados tipos de projetos, dependendo da complexidade, duração e grau de inovação envolvidos.

Modelo Tradicional ou Cascata:

O modelo tradicional, conhecido como Waterfall (Cascata), é um dos mais utilizados em projetos estruturados e previsíveis. Ele segue uma abordagem sequencial, onde cada fase do projeto deve ser concluída antes do início da próxima.

Características:

- Fases bem definidas: iniciação, planejamento, execução, monitoramento e encerramento.
- Requisitos e escopo definidos no início do projeto.
- Mudanças são evitadas após o planejamento inicial.
- Ideal para projetos com baixa incerteza e alta previsibilidade.

Vantagens:

- Facilidade de planejamento e controle.
- Documentação detalhada e estruturada.
- Adequado para projetos com requisitos bem estabelecidos.

Desvantagens:

- Dificuldade de adaptação a mudanças ao longo do projeto.
- Risco de atrasos e custos adicionais caso os requisitos não tenham sido bem definidos inicialmente.
- Menor flexibilidade para inovação e melhorias contínuas.

Modelo Ágil:

O modelo ágil surgiu como uma alternativa ao tradicional, especialmente para projetos dinâmicos e inovadores, como no desenvolvimento de software. Ele prioriza entregas rápidas e incrementais, permitindo ajustes constantes.

Características:

- Desenvolvimento iterativo e incremental.
- Flexibilidade para mudanças ao longo do projeto.
- Colaboração intensa entre equipe e stakeholders.
- Priorização de valor e satisfação do cliente.

Principais metodologias ágeis:

▪ **Scrum:** Divisão do projeto em ciclos curtos chamados de sprints, com reuniões diárias para acompanhamento do progresso.

▪ **Kanban:** Uso de um quadro visual para acompanhar o fluxo de trabalho e otimizar processos.

▪ **Lean:** Foco na eliminação de desperdícios e melhoria contínua.

Vantagens:

- Maior flexibilidade e capacidade de adaptação.
- Entregas contínuas e feedback frequente.
- Maior envolvimento do cliente e stakeholders.

Desvantagens:

- Pode ser difícil de implementar em organizações tradicionais.
- Exige alto nível de comunicação e colaboração.
- Nem sempre há um escopo totalmente definido no início do projeto.

Modelo Híbrido:

O modelo híbrido combina elementos dos modelos tradicional e ágil, permitindo que o projeto seja planejado de forma estruturada, mas com flexibilidade para mudanças e melhorias ao longo do tempo.

Características:

- Planejamento inicial detalhado, mas com ciclos iterativos para revisões.
- Adaptação de acordo com a complexidade e necessidade do projeto.
- Utilização de práticas ágeis para partes do projeto que demandam flexibilidade.

Vantagens:

- Combina previsibilidade com flexibilidade.
- Maior alinhamento com diferentes tipos de projetos e setores.
- Possibilidade de adaptar o nível de formalização conforme a necessidade.

Desvantagens:

- Requer uma equipe capacitada para equilibrar os dois métodos.
- Pode demandar mais tempo na definição do processo de gestão.

Modelo PRINCE2:

O PRINCE2 (Projects IN Controlled Environments) é um modelo baseado em processos e amplamente utilizado em projetos governamentais e corporativos. Ele se concentra em governança, papéis bem definidos e controle rigoroso.

Características:

- Foco na divisão do projeto em fases bem estruturadas.
- Definição clara de papéis e responsabilidades.
- Monitoramento contínuo do desempenho do projeto.
- Adaptação conforme a escala e complexidade do projeto.

Vantagens:

- Estrutura robusta para projetos de grande porte.
- Gestão baseada em controle rigoroso e boas práticas.
- Flexível e adaptável a diferentes setores.

Desvantagens:

- Exige um nível alto de formalização e documentação.
- Pode ser burocrático e menos ágil para projetos pequenos.

Modelo PMBOK:

O PMBOK (Project Management Body of Knowledge) é um guia de boas práticas elaborado pelo Project Management Institute (PMI). Ele não é um método específico, mas um conjunto de diretrizes que podem ser aplicadas a qualquer modelo de gestão de projetos.

Características:

- Baseado em processos e áreas de conhecimento.
- Divisão do projeto em grupos de processos: iniciação, planejamento, execução, monitoramento e encerramento.
- Aplicável a projetos de diferentes setores e complexidades.

Vantagens:

- Reconhecido mundialmente como referência em gestão de projetos.
- Flexibilidade para ser aplicado em diversos tipos de projetos.
- Integração com certificações profissionais, como PMP (Project Management Professional).

Desvantagens:

- Requer estudo e capacitação para ser aplicado corretamente.
- Pode demandar maior tempo para planejamento e documentação.

A escolha do modelo de gestão de projetos ideal depende das características do projeto, do grau de incerteza envolvido e da cultura organizacional. Enquanto o modelo tradicional é adequado para projetos bem estruturados e previsíveis, o ágil é ideal para ambientes dinâmicos e inovadores.

O modelo híbrido equilibra previsibilidade e flexibilidade, enquanto metodologias como PRINCE2 e PMBOK trazem boas práticas para governança e controle de projetos complexos.

Ao compreender as vantagens e desafios de cada modelo, os gestores podem tomar decisões mais assertivas, garantindo maior eficiência e sucesso na execução de projetos.

GESTÃO DE PROCESSOS. CONCEITOS DA ABORDAGEM POR PROCESSOS. TÉCNICAS DE MAPEAMENTO, ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS. BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM). MAPEAMENTO DE PROCESSOS: TÉCNICAS DE FLUXOGRAMAÇÃO, TÉCNICAS DE ANÁLISE E SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS, MANUALIZAÇÃO, AUTOMAÇÃO E CICLO DE MELHORIA DE PROCESSOS

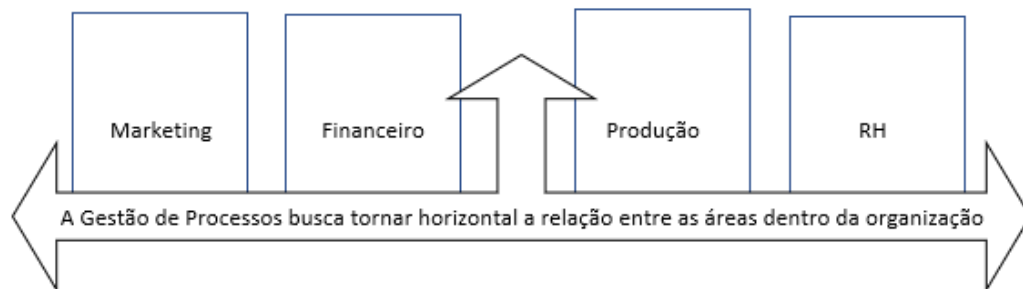
Um processo é uma sequência de atividades rotineiras que, em conjunto com outros processos, compõe a forma pela qual a organização funcionará. É a abordagem pela qual esses processos serão desenhados, descritos, medidos, supervisionados e controlados.

Segundo a Fundação Nacional da Qualidade - FNQ, esse tipo de gestão necessita de visão sistêmica, pois sem ela é impossível perceber como o todo significa muito mais, do que a uma simples

soma das partes. A abordagem sistêmica dentro de uma organização faz com que o foco de sua gestão esteja voltado não só para o seu ambiente interno, mas para o externo também, ou seja, que haja uma sinergia entre as partes para que os objetivos planejados sejam alcançados.

A gestão de processos realiza diversos papéis dentro da organização. Sendo o primeiro passo para organizar e entender como as áreas, bem como seus processos funcionam internamente. É por meio dela que os responsáveis compreenderão como melhorar o aproveitamento dos recursos disponíveis e quais ações necessitam ser tomadas para aperfeiçoar o fluxo de trabalho e otimizando e adequando a organização para o mercado vigente.

Gerenciamento de Processo ou Gestão de Processos é o entendimento de como funciona a organização. A série de atividades estruturadas para a produção do produto/serviço. Anteriormente à compreensão desses processos, setorizava-se os trabalhos com base na departamentalização, onde os procedimentos existentes dentro de cada setor da organização eram separados por departamentos e cada área pensava separadamente, sem sinergia umas com as outras. Focada em ciclos verticais separados.



Objetivos da Gestão de Processos

- Gerir sistemas de rotinas que envolve o cotidiano da organização e delegar responsabilidades;
- Administrar os processos com o objetivo de alcançar resultados perceptíveis (e não tarefas específicas);
- Ampliar e detectar melhorias contínuas na comunicação e relação entre participantes e áreas da organização;
- Facilitar o planejamento, padronizando-o com acompanhando de perto o que acontece no ambiente;
- Perceber oportunidades de otimização de processos através de gargalos encontrados;
- Ao invés de criar novos modelos; concentrar-se na melhoria de processos que já existem.
- Efetuar toda e qualquer correção que possam surgir nos processos antes de automatizá-los, para não acelerar o que está desorganizado.

Análise de Processos

Geralmente é nessa etapa que a empresa é mapeada. É preciso analisar com exatidão como acontece cada processo no negócio atualmente. Assim, os processos são listados e descritos pelo conjunto de atividades que os compõem.

É preciso conhecer realmente como funciona a empresa, para realizar esse mapeamento. Somente sim o gestor terá conhecimento dos pontos de melhoria na operação com clareza.

Nessa etapa verifica-se:

- A compreensão do negócio com os processos principais que o compõem;
- Plano estratégico com metas e indicadores;
- Senso comum dos processos;
- Entradas e saídas, incluindo clientes e fornecedores;
- Responsabilidades de diferentes áreas e equipes;
- Avaliação dos recursos disponíveis.

— Noções de estatística aplicada ao controle e à melhoria de processos

• Execução

É importante estudar os recursos necessários, antes de institucionalizar as mudanças, como: remanejar equipe, ferramentas, mudanças no layout da organização, aquisição de programas (softwares), entre outras.

Existem duas vertentes para a implantação das novas estratégias:

- **Implantação sistêmica**, quando são utilizados softwares para isso
- **Implantação não sistêmica**, que não necessitam de ferramentas desse tipo.

A visão dessa execução deve ser positiva, pois irá auxiliar organização a estruturar melhor seus processos, não sendo que atrapalhará o ciclo de trabalho.