

# SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ <b>COMPREENSÃO DE TEXTO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO</b> .....	<b>11</b>
DECODIFICAÇÃO DOS DIVERSOS TIPOS DE MENSAGEM E OBSERVAÇÃO DOS PROCESSOS QUE CONSTROEM OS SIGNIFICADOS TEXTUAIS .....	11
■ <b>AS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA TEXTUALIDADE</b> .....	<b>13</b>
■ <b>AS ESTRUTURAS LINGUÍSTICAS NO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DE MENSAGENS ADEQUADAS, COM DESTAQUE PARA AS VÁRIAS CLASSES DE PALAVRAS</b> .....	<b>16</b>
■ <b>A PRAGMÁTICA NA LINGUAGEM: O SIGNIFICADO CONTEXTUAL</b> .....	<b>34</b>
A LINGUAGEM LÓGICA E A FIGURADA .....	34
A SEMÂNTICA VOCABULAR.....	35
Antônimos .....	35
Sinônimos.....	35
Homônimos.....	35
Parônimos .....	36
Heterônimos.....	36
■ <b>OS MODOS DE ORGANIZAÇÃO DISCURSIVA</b> .....	<b>36</b>
A DESCRIÇÃO.....	36
A NARRAÇÃO .....	37
A EXPOSIÇÃO INFORMATIVA.....	38
A EXPOSIÇÃO ARGUMENTATIVA.....	38
■ <b>A ORGANIZAÇÃO DAS FRASES NAS SITUAÇÕES COMUNICATIVAS</b> .....	<b>39</b>
■ <b>OS DIVERSOS NÍVEIS DE LINGUAGEM</b> .....	<b>48</b>
■ <b>OS TIPOS DE DISCURSO</b> .....	<b>49</b>
DIRETO .....	49
INDIRETO.....	49
INDIRETO LIVRE.....	50
■ <b>AS FUNÇÕES DA LINGUAGEM</b> .....	<b>51</b>
REDAÇÃO .....	57
■ <b>INTROUÇÃO À REDAÇÃO</b> .....	<b>57</b>

LÍNGUA INGLESA.....	79
■ ESTRATÉGIAS DE LEITURA EM LÍNGUA INGLESA .....	79
COMPREENSÃO GERAL DE TEXTO .....	79
RECONHECIMENTO DE INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS .....	80
CAPACIDADE DE ANÁLISE E SÍNTESE .....	81
■ INFERÊNCIA E PREDIÇÃO .....	82
RECONHECIMENTO DE ORGANIZAÇÃO SEMÂNTICA E DISCURSIVA .....	82
■ USO DE PALAVRAS MAIS FREQUENTES .....	83
■ SINONÍMIA E ANTONÍMIA .....	84
■ FUNÇÕES RETÓRICAS.....	87
■ PERCEPÇÃO DE METÁFORA E METONÍMIA .....	87
■ ASPECTOS SINTÁTICO-GRAMATICAIS RELEVANTES À COMPREENSÃO DE TEXTO – FORMAÇÃO E CLASSE DE PALAVRAS.....	87
ARTIGOS DEFINIDOS E INDEFINIDOS .....	87
TEMPOS E MODOS VERBAIS .....	90
USO DE PREPOSIÇÕES.....	103
CONJUNÇÕES.....	107
PRONOMES .....	108
MODAIS .....	113
■ CONCORDÂNCIA NOMINAL E VERBAL .....	115
■ EXPRESSÕES IDIOMÁTICAS.....	115
■ RELAÇÕES DE SUBORDINAÇÃO E COORDENAÇÃO .....	116
■ VOZ PASSIVA.....	117
■ DISCURSO DIRETO E INDIRETO.....	118
RACIOCÍNIO-LÓGICO-QUANTITATIVO.....	123
■ ESTRUTURAS LÓGICAS E LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO.....	123
DIAGRAMAS LÓGICOS .....	123
■ TRIGONOMETRIA.....	129
■ MATRIZES E DETERMINANTES.....	131

■ SOLUÇÃO DE SISTEMAS LINEARES .....	133
■ ÁLGEBRA.....	135
■ PROBABILIDADES.....	137
PERMUTAÇÃO.....	138
ARRANJOS.....	138
COMBINAÇÕES.....	139
■ GEOMETRIA BÁSICA .....	141
NOÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	153
■ CONCEITO DE INTERNET E INTRANET .....	153
CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS A INTERNET/INTRANET.....	153
FERRAMENTAS E APLICATIVOS COMERCIAIS DE NAVEGAÇÃO .....	154
DE CORREIO ELETRÔNICO.....	156
DE GRUPOS DE DISCUSSÃO .....	159
DE BUSCA E DE PESQUISA.....	159
DE REDES SOCIAIS .....	160
■ NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTE WINDOWS).....	161
■ ACESSO À DISTÂNCIA A COMPUTADORES, TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E ■ ARQUIVOS, APLICATIVOS DE ÁUDIO, VÍDEO E MULTIMÍDIA .....	169
■ EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES (AMBIENTE MICROSOFT OFFICE).....	171
■ REDES DE COMPUTADORES.....	192
■ CONCEITOS DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA.....	201
NOÇÕES DE VÍRUS, WORMS E PRAGAS VIRTUAIS.....	201
APLICATIVOS PARA SEGURANÇA (ANTIVÍRUS, FIREWALL, ANTI-SPYWARE ETC.) .....	206
NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL.....	211
■ CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988 .....	211
PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS.....	211
■ APLICABILIDADE DAS NORMAS CONSTITUCIONAIS .....	214
NORMAS DE EFICÁCIA PLENA, CONTIDA E LIMITADA .....	214

NORMAS PROGRAMÁTICAS .....	215
■ DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS.....	215
DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS .....	215
DIREITOS SOCIAIS.....	230
DIREITOS DE NACIONALIDADE .....	236
DIREITOS POLÍTICOS .....	239
PARTIDOS POLÍTICOS.....	241
■ ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA DO ESTADO .....	244
ESTADO FEDERAL BRASILEIRO, UNIÃO, ESTADOS, DISTRITO FEDERAL, MUNICÍPIOS E TERRITÓRIOS .....	244
■ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	256
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	256
SERVIDORES PÚBLICOS .....	265
■ DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES.....	268
PODER EXECUTIVO .....	268
Atribuições e Responsabilidades do Presidente da República.....	268
PODER LEGISLATIVO .....	271
Fiscalização Contábil, Financeira e Orçamentária.....	271
NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA .....	277
■ ORÇAMENTO PÚBLICO .....	277
CONCEITOS E PRINCÍPIOS ORÇAMENTÁRIOS .....	277
■ ORÇAMENTO SEGUNDO A CONSTITUIÇÃO DE 1988 .....	280
PLANO PLURIANUAL – PPA E LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS – LDO .....	280
LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL – LOA .....	281
■ CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA DA RECEITA PÚBLICA .....	282
CONCEITO .....	282
ESTÁGIOS DA RECEITA PÚBLICA.....	283
■ CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA DA DESPESA PÚBLICA.....	286
CONCEITO .....	286
ESTÁGIOS DA DESPESA PÚBLICA .....	286

■ GESTÃO ORGANIZACIONAL DAS FINANÇAS PÚBLICAS .....	290
SISTEMA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO E DE PROGRAMAÇÃO FINANCEIRA CONSTANTES DA LEI Nº 10.180, DE 2001 .....	290
NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO GERAL.....	299
■ CONCEITOS BÁSICOS .....	299
ADMINISTRAÇÃO .....	299
ORGANIZAÇÃO .....	299
EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, EFETIVIDADE.....	300
■ TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO .....	300
■ PROCESSO ADMINISTRATIVO .....	306
FUNÇÕES DE PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE.....	306
■ NÍVEIS HIERÁRQUICOS E PAPÉIS E COMPETÊNCIAS GERENCIAIS .....	308
■ PRINCIPAIS TIPOS DE DECISÕES E PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS .....	312
■ PLANEJAMENTO: DEFINIÇÃO, PROCESSO, NÍVEIS .....	314
■ ASPECTOS COMPORTAMENTAIS DA ORGANIZAÇÃO .....	315
LIDERANÇA, MOTIVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DESEMPENHO .....	315
■ CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO .....	326
FUNCIONAL, TERRITORIAL OU GEOGRÁFICO, POR PRODUTO, POR CLIENTE, POR PROCESSO, UNIDADE DE NEGÓCIO, PROJETOS.....	326
■ ESTRUTURA FUNCIONAL E ESTRUTURA MATRICIAL E CONDICIONANTES DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	328
■ PROCESSO DE CONTROLE.....	330
DEFINIÇÃO E ELEMENTOS.....	330
■ ENFOQUE DA QUALIDADE.....	334
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS E LOGÍSTICA .....	345
■ NOÇÕES DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS.....	350
CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO.....	359
■ ESTRUTURA E COMPETÊNCIA.....	359
MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.154, DE 1º DE JANEIRO DE 2023 .....	359
DECRETO Nº 11.330, DE 1º DE JANEIRO DE 2023 .....	369
■ SISTEMAS ESTRUTURANTES .....	380

<b>SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (LEI Nº 10.180, DE 2001 E DECRETO Nº 3.591, DE 2000) .....</b>	<b>380</b>
<b>SISTEMA DE CORREIÇÃO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (DECRETO Nº 5.480, DE 2005) .....</b>	<b>384</b>
<b>SISTEMA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (DECRETO Nº 9.492, DE 2018) .....</b>	<b>388</b>
<b>SISTEMA DE INTEGRIDADE PÚBLICA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (DECRETO Nº 10.756, DE 2021) .....</b>	<b>393</b>

# NOÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## CONCEITO DE INTERNET E INTRANET

### CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS A INTERNET/ INTRANET

A **Internet** é a rede mundial de computadores que surgiu nos Estados Unidos com propósitos militares, para proteger os sistemas de comunicação em caso de ataque nuclear durante a Guerra Fria.

Na corrida atrás de tecnologias e inovações, Estados Unidos e União Soviética lançavam projetos que procuravam proteger as informações secretas de ambos os países e seus blocos de influência.

ARPANET, criada pela ARPA, sigla para *Advanced Research Projects Agency*, era um modelo de troca e compartilhamento de informações que permitia a descentralização das mesmas, sem um “nó central”, garantindo a continuidade da rede mesmo que um nó fosse desligado.

A troca de mensagens começou antes da própria *Internet*. Logo, o *e-mail* surgiu primeiro, e depois veio a *Internet* como a conhecemos e a usamos.

Ela passou a ser usada também pelo meio educacional (universidades) para fomentar a pesquisa acadêmica. No início dos anos 90, ela se tornou aberta e comercial, permitindo o acesso de todos.



Figura 1. Para acessar a Internet, o usuário utiliza um modem que se conecta a um provedor de acesso através de uma linha telefônica

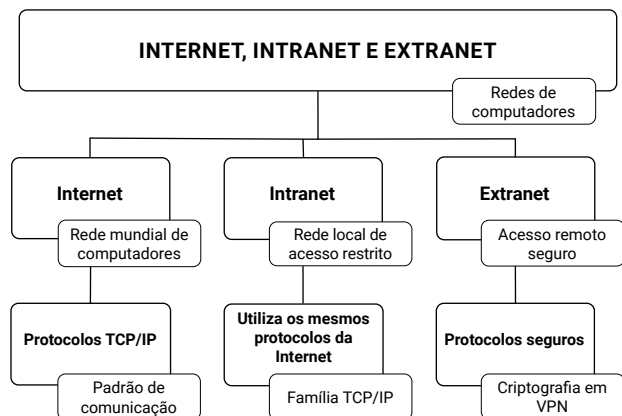
A navegação na *Internet* é possível através da combinação de protocolos, linguagens e serviços, operando nas camadas do modelo OSI (7 camadas) ou TCP (5 camadas ou 4 camadas).

A *Internet* conecta diversos países e grandes centros urbanos através de estruturas físicas chamadas de *backbones*. São conexões de alta velocidade que permitem a troca de dados entre as redes conectadas. O usuário não consegue se conectar diretamente no *backbone*. Ele deve acessar um provedor de acesso ou uma operadora de telefonia através de um modem e a empresa se conecta na “espinha dorsal”.

Após a conexão na rede mundial, o usuário deve utilizar programas específicos para realizar a navegação e o acesso ao conteúdo oferecido pelos servidores.

CONCEITO	USO	COMENTÁRIOS
<i>Internet</i>	Conexão entre computadores	Conhecida como nuvem e também como <i>World Wide Web</i> , ou <i>WWW</i> , a <i>Internet</i> é um ambiente inseguro, que utiliza o protocolo TCP para conexão em conjunto a outros para aplicações específicas
<i>Intranet</i>	Conexão com autenticação	Ambiente seguro que exige identificação, podendo estar restrito a um local, que poderá acessar a <i>Internet</i> ou não. A <i>Intranet</i> utiliza o mesmo protocolo da <i>Internet</i> , o TCP, podendo usar o UDP também
<i>Extranet</i>	Conexão entre dispositivos ou redes	Conexão remota segura, protegida com criptografia, entre dois dispositivos, ou duas redes. O acesso remoto é geralmente suportado por uma VPN

Os editais costumam explicitar *Internet* e *Intranet*, mas também questionam *Extranet*. A conexão remota segura que conecta *Intranet*'s através de um ambiente inseguro que é a *Internet* é naturalmente um resultado das redes de computadores.



A *Internet* é transparente para o usuário. Qualquer usuário poderá acessá-la sem ter conhecimento técnico dos equipamentos que existem para possibilitar a conexão.

Nos concursos públicos e no dia a dia, estes são os itens mais utilizados pelas pessoas para acessar o conteúdo disponível na *Internet*.

As informações armazenadas em servidores, sejam páginas *web* ou *softwares* como um serviço (SaaS – camada mais alta da Computação na Nuvem), são acessadas por programas instalados em nossos dispositivos. São eles:

- Navegadores de *Internet* ou *browsers*, para conteúdo em servidores *web*;
- *Softwares* de correio eletrônico, para mensagens em servidores de *e-mail*;
- Redes Sociais, para conteúdos compartilhados por empresas e usuários;
- Sites de Busca, como o Google Buscas e Microsoft Bing, para encontrar informações na rede mundial;
- Grupos de Discussão, tanto no contexto de WhatsApp e Telegram, como no formato clássico do Facebook e Yahoo Grupos.

Este tópico é muito prático. Nos concursos públicos, são questionados os termos usados nos diferentes *softwares*, como “Histórico”, para nomear a lista de informações acessadas por um navegador de *Internet*.

### Importante!


Ao navegar na *Internet*, comece a observar os detalhes do seu navegador e as mensagens que são exibidas. Esses são os itens questionados em concursos públicos.

## FERRAMENTAS E APLICATIVOS COMERCIAIS DE NAVEGAÇÃO

As informações armazenadas em servidores web são arquivos (recursos) identificados por um endereço padronizado e único (endereço URL), exibidas em um *browser* ou navegador de *Internet*.

Eles são usados nas redes internas, pois a *Intranet* utiliza os mesmos protocolos, linguagens e serviços da *Internet*.

Confira, a seguir, os principais navegadores de *Internet* disponíveis no mercado.

NAVEGADOR	DESENVOLVEDOR	CARACTERÍSTICAS
 Edge	Microsoft	Navegador padrão do Windows 10, que substituiu o Microsoft Internet Explorer
 Internet Explorer	Microsoft	Navegador padrão do Windows 7, um dos mais questionados em concursos públicos, por ser integrante do sistema operacional
 Firefox	Mozilla	Software livre e multiplataforma que é leve, intuitivo e altamente expansível
 Chrome	Google	Um dos mais populares navegadores do mercado, multiplataforma e de fácil utilização
 Safari	Apple	Desenvolvido originalmente para aparelhos da Apple, atualmente está disponível para outros sistemas operacionais
 Opera	Opera	Navegador leve com proteções extras contra rastreamento e mineração de moedas virtuais

Na *Internet*, as informações (dados) são armazenadas em arquivos nos servidores de *Internet*. Os servidores são computadores, que utilizam pastas ou diretórios para o armazenamento de arquivos. Ao acessarmos uma informação na *Internet*, estamos acessando um arquivo. Aqui, cabe-nos alguns questionamentos: como é a identificação desse arquivo?

Como acessamos essas informações? Isso ocorre através de um endereço URL. O endereço URL (*Uniform Resource Locator*) que define o endereço de um recurso na rede. Na sua tradução literal, é Localizador Uniforme de Recursos, e possui a seguinte sintaxe:

**protocolo://máquina/caminho/recurso**

“Protocolo” é a especificação do padrão de comunicação que será usado na transferência de dados. Pode ser **http** (*Hyper Text Transfer Protocol* – protocolo de transferência de hipertexto), ou **https** (*Hyper Text Transfer Protocol Secure* – protocolo seguro de transferência de hipertexto), ou **ftp** (*File Transfer Protocol* – protocolo de transferência de arquivos), entre outros.

“://” faz parte do endereço URL, para identificar que é um endereço na rede, e não um endereço local como “/” no *Linux* ou “\” no *Windows*.

“Máquina” é o nome do servidor que armazena a informação que desejamos acessar.

“Caminho” são as pastas e diretórios onde o arquivo está armazenado.

“Recurso” é o nome do arquivo que desejamos acessar.

Vamos conferir os endereços URL a seguir e suas características.

ENDEREÇO URL FICTÍCIO	CARACTERÍSTICAS
http://www.abc.com.br/	Usando o protocolo http, acessaremos o servidor abc, que é comercial (.com), no Brasil (.br). Acessaremos a divisão multimídia (www) com arquivos textuais, vídeos, áudios e imagens. O recurso acessado é o index.html, entendido automaticamente pelo navegador, por não ter nenhuma especificação de recurso no fim
https://mail.abc.com/caixas/inbox/	Usando o protocolo https, acessaremos o servidor abc, que é comercial (.com) e pode estar registrado nos Estados Unidos. Acessaremos o diretório caixas, subdiretório inbox. Acessaremos o serviço mail no servidor
ftp://ftp.abc.gov.br/edital.pdf	Usando o protocolo de transferência de arquivos ftp, acessaremos o servidor ftp da instituição governamental (gov) brasileira (br) chamada abc, que disponibiliza o recurso edital.pdf

Outra forma de analisar um endereço URL é na sua sintaxe expandida. Quando navegamos em *sites* na *Internet*, nos deparamos com aquelas combinações de símbolos que não parecem legíveis. No entanto, como tudo na *Internet* está padronizado, vamos ver as partes de um endereço URL “completo”.

Confira:

**esquema://domínio:porta/caminho/recurso?querystring#fragmento**

Onde “esquema” é o protocolo que será usado na transferência.

“Domínio” é o nome da máquina, o nome do site.



“:” e “porta” indica qual, entre as 65536 portas TCP será usada na transferência.

“Caminho” indica as pastas no servidor, que é um computador com muitos arquivos em pastas.

“Recurso” é o nome do arquivo que está sendo acessado.

“?” é para transferir um parâmetro de pesquisa, usado especialmente em sites seguros.

“#” é para especificar qual é a localização da informação dentro do recurso acessado (marcas)

Exemplo: `https://outlook.live.com:5012/owa/hotmail?path=/mail/inbox#open`

esquema: `https://`

domínio: `outlook.live.com`

porta: `5012`

caminho: `/owa/`

recurso: `hotmail`

quystring: `path=/mail/inbox`

fragmento: `open`

Quando o usuário digita um endereço URL no seu navegador, um servidor DNS (*Domain Name Server* – servidor de nomes de domínios) será contactado para traduzir o endereço URL em número de IP. A informação será localizada e transferida para o navegador que solicitou o recurso.

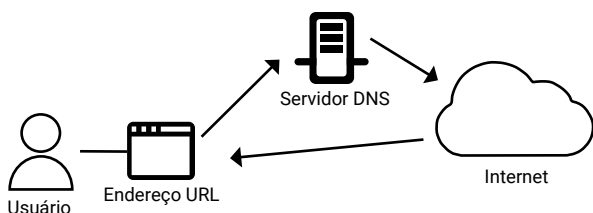


Figura 2. Os endereços URL's são reconhecíveis pelos usuários, mas os dados são armazenados em servidores *web* com números de IP. O servidor DNS traduz um URL em número de IP, permitindo a navegação na *Internet*.

### Conceitos e Funções Válidas para Todos os Navegadores

- Modo normal de navegação: as informações serão registradas e mantidas pelo navegador. Histórico de Navegação, *Cookies*, Arquivos Temporários, Formulários, Favoritos e *Downloads*;



- Modo de navegação anônima: as informações de navegação serão apagadas quando a janela for fechada. Apenas os Favoritos e *Downloads* serão mantidos;



- Dados de formulários: informações preenchidas em campos de formulários nos *sites* de *Internet*;
- Favoritos: endereços URL salvos pelo usuário para acesso posterior. Os *sites* preferidos do usuário poderão ser exportados do navegador atual e importados em outro navegador de *Internet*;

- *Downloads*: arquivos transferidos de um servidor remoto para o computador local. Os gerenciadores de *downloads* permitem pausar uma transferência ou buscar outras fontes caso o arquivo não esteja mais disponível;
- *Uploads*: arquivos enviados do computador local para um servidor remoto;
- Histórico de navegação: são os endereços URL acessados pelo navegador em modo normal de navegação;
- Cache ou arquivos temporários: cópia local dos arquivos acessados durante a navegação;
- Pop-up: janela exibida durante a navegação para funcionalidades adicionais ou propaganda;
- Atualizar página – acessar as informações armazenadas na cópia local (cache);
- Recarregar página: acessar novamente as informações no servidor, ignorando as informações armazenadas nos arquivos temporários;
- Formato PDF: os arquivos disponíveis na *Internet* no formato PDF podem ser visualizados diretamente no navegador de *Internet*, sem a necessidade de programas adicionais.

### Recursos de Sites, Combinados com os Navegadores de Internet

- *Cookies*: arquivos de texto transferidos do servidor para o navegador com informações sobre as preferências do usuário. Eles não são vírus de computador, pois códigos maliciosos não podem infectar arquivos de texto sem formatação;
- *Feeds RSS*: quando o *site* oferece o recurso RSS, o navegador receberá atualizações para a página assinada pelo usuário. O RSS é muito usado entre sites para troca de conteúdo;
- **Certificado digital**: os navegadores podem utilizar chaves de criptografia com mais de 1024 *bits*, ou seja, aceitam certificados digitais para validação de conexões e transferências com criptografia e segurança;
- **Corretor ortográfico**: permite a correção dos textos digitados em campos de formulários a partir de dicionários *on-line* disponibilizados pelos desenvolvedores dos navegadores.

### Atalhos de Teclado

- Para acessar a barra de endereços do navegador: F4 ou Ctrl+E. No Google Chrome: é F6;
- Para abrir uma nova janela: Ctrl+N;
- Para abrir uma nova janela anônima: Ctrl+Shift+N;
- No Mozilla Firefox é Ctrl+Shift+P;
- Para fechar uma janela: Alt+F4;
- Para abrir uma nova guia: Ctrl+T;
- Para fechar uma guia: Ctrl+F4 ou Ctrl+W;
- Para reabrir uma guia fechada: Ctrl+ Shift+T;
- Para aumentar o zoom: Ctrl + = (igual);
- Para reduzir o zoom: Ctrl + - (menos);
- Definir zoom em 100%: Ctrl+0 (zero);
- Para acessar a página inicial do navegador: Alt+ Home;
- Para visualizar os *downloads* em andamento ou concluídos: Ctrl+J;
- Localizar um texto no conteúdo textual da página: Ctrl+F;
- Atualizar a página: F5;
- Recarregar a página: Ctrl+F5.




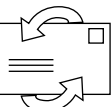

Nos navegadores de *Internet*, os *links* poderão ser abertos de 4 (quatro) formas diferentes.

- Clique: abre o link na guia atual;
- Clique + CTRL: abre o link em uma nova guia;
- Clique + SHIFT: abre o link em uma nova janela;
- Clique + ALT: faz download do arquivo indicado pelo link.

## DE CORREIO ELETRÔNICO

O *e-mail* (*Electronic Mail*, correio eletrônico) é uma forma de comunicação assíncrona, ou seja, mesmo que o usuário não esteja *on-line*, a mensagem será armazenada em sua caixa de entrada, permanecendo disponível até ela ser acessada novamente.

O correio eletrônico (popularmente conhecido como *e-mail*) tem mais de 40 anos de existência. Foi um dos primeiros serviços que surgiu para a *Internet*, mantendo-se usual até os dias de hoje.

PROGRAMA	CARACTERÍSTICAS
	O Mozilla Thunderbird é um cliente de <i>e-mail</i> gratuito com código aberto que poderá ser usado em diferentes plataformas
	O eM Client é um cliente de <i>e-mail</i> gratuito para uso pessoal no ambiente Windows e Mac. Facilmente configurável. Tem a versão Pro, para clientes corporativos
	O Microsoft Outlook, integrante do pacote Microsoft Office, é um cliente de <i>e-mail</i> que permite a integração de várias contas em uma caixa de entrada combinada
	O Microsoft Outlook Express foi o cliente de <i>e-mail</i> padrão das antigas versões do Windows. Ainda aparece listado nos editais de concursos, porém não pode ser utilizado nas versões atuais do sistema operacional
	<i>Webmail</i> . Quando o usuário utiliza um navegador de <i>Internet</i> qualquer para acessar sua caixa de mensagens no servidor de <i>e-mails</i> , ele está acessando pela modalidade <i>webmail</i>

O Microsoft Outlook possui recursos que permitem o acesso ao correio eletrônico (*e-mail*), organização das mensagens em pastas, sinalizadores, acompanhamento e também recursos relacionados a reuniões e compromissos.

Os eventos adicionados ao calendário poderão ser enviados na forma de notificação por *e-mail* para os participantes.

O Outlook possui o programa para instalação no computador do usuário e a versão *on-line*. A versão *on-line* poderá ser gratuita (*Outlook.com*, antigo *Hotmail*) ou corporativa (*Outlook Web Access – OWA*, integrante do *Microsoft Office 365*).

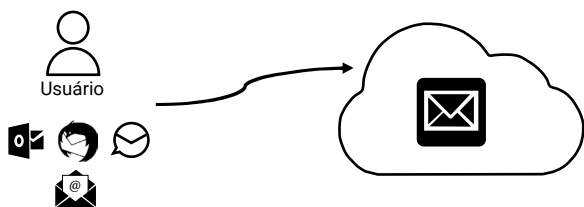


Figura 3. Para acessar as mensagens armazenadas em um servidor de *e-mails*, o usuário pode usar um cliente de *e-mail* ou o navegador de *Internet*

## Formas de Acesso ao Correio Eletrônico

Podemos usar um programa instalado em nosso dispositivo (cliente de *e-mail*) ou qualquer navegador de *Internet* para acessarmos as mensagens recebidas. A escolha por uma ou por outra opção vai além da preferência do usuário. Cada forma de acesso tem suas características e protocolos. Confira:

FORMA DE ACESSO	CARACTERÍSTICAS
Cliente de <i>E-mail</i>	Protocolo SMTP para enviar mensagens e POP3 para receber. As mensagens são transferidas do servidor para o cliente e são apagadas da caixa de mensagens remota
<i>Webmail</i>	Protocolo IMAP4 para enviar e para receber mensagens. As mensagens são copiadas do servidor para a janela do navegador e são mantidas na caixa de mensagens remota

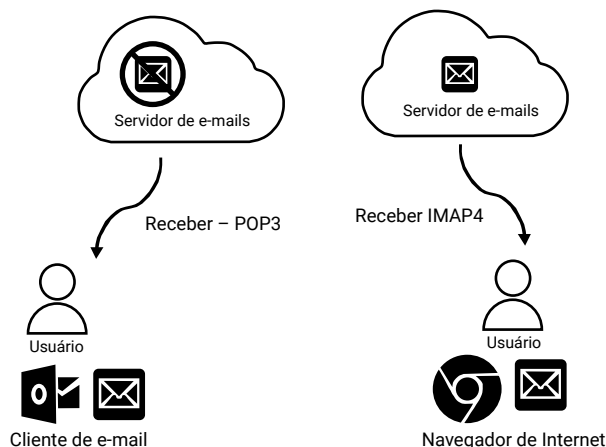


Figura 4. Usando o protocolo POP3, a mensagem é transferida para o programa de *e-mail* do usuário e removida do servidor. Usando o protocolo IMAP4, a mensagem é copiada para o navegador de *Internet* e mantida no servidor de *e-mails*.

Os protocolos de *e-mails* são usados para a troca de mensagens entre os envolvidos na comunicação. O usuário pode personalizar a sua configuração, mas, em concursos públicos, o que vale é a configuração padrão, a qual foi apresentada neste material.

SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*) é o Protocolo para Transferência Simples de *E-mails* usado pelo cliente de *e-mail* para enviar para o servidor de mensagens e entre os servidores de mensagens do remetente e do destinatário.

POP3 ou apenas POP (*Post Office Protocol 3*) é o Protocolo de Correio Eletrônico usado pelo cliente de *e-mail* para receber as mensagens do servidor remoto, removendo-as da caixa de entrada remota.

IMAP4 ou IMAP (*Internet Message Access Protocol*) é o Protocolo de Acesso às Mensagens via *Internet*, o qual é usado pelo navegador de *Internet* (sobre os protocolos HTTP e HTTPS) na modalidade de acesso *webmail*, para transferir cópias das mensagens para a janela do navegador, mantendo as originais na caixa de mensagens do servidor remoto.

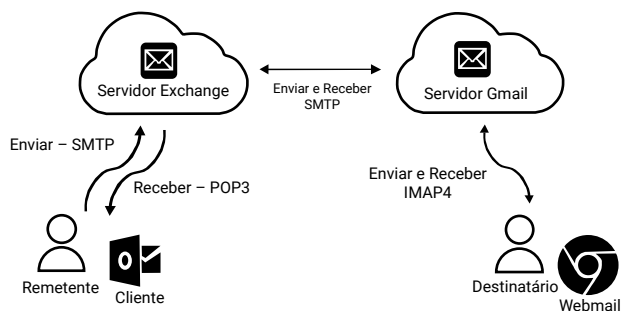


Figura 5. O remetente está usando o programa Microsoft Outlook (cliente) para enviar um e-mail. Ele usa o seu e-mail corporativo (Exchange). O e-mail do destinatário é hospedado no servidor Gmail e ele utiliza um navegador de Internet (webmail) para ler e responder os e-mails recebidos.

### Uso do Correio Eletrônico

Para utilizar o serviço de correio eletrônico, o usuário deve ter uma conta cadastrada em um serviço de e-mail. O formato do endereço foi definido inicialmente pela RFC822, redefinida pela RFC2822, e atualizada na RFC5322.

### Dica

RFC é *Request for Comments*, um documento de texto colaborativo que descreve os padrões de cada protocolo, linguagem e serviço para ser usado nas redes de computadores.

De forma semelhante ao endereço URL para recursos armazenados em servidores, o correio eletrônico também possui o seu formato.

Existem bancas organizadoras que consideram o formato reduzido usuário@provedor, no enunciado das questões, em vez do formato detalhado usuário@provedor.domínio.país. Ambos estão corretos.

CAMPOS DE UM ENDEREÇO DE E-MAIL – USUÁRIO@PROVEDOR.DOMÍNIO.PAÍS	
COMPONENTE	CARACTERÍSTICAS
<b>Usuário</b>	Antes do símbolo de @, identifica um único usuário no serviço de e-mail
@	Significa AT (lê-se “em” ou “no”) e é usado para separar a parte esquerda, que identifica o usuário, da parte a sua direita, que identifica o provedor do serviço de mensagens eletrônicas
<b>Nome do domínio</b>	Imediatamente após o símbolo de @, identifica a empresa ou provedor que armazena o serviço de e-mail (o servidor de e-mail executa softwares como o Microsoft Exchange Server por exemplo)
<b>Categoria do domínio</b>	Identifica o tipo de provedor, por exemplo: COM (comercial), .EDU (educacional), REC (entretenimento), GOV (governo), ORG (organização não governamental) etc., de acordo com as definições de Domínios de Primeiro Nível (DPN) na Internet

CAMPOS DE UM ENDEREÇO DE E-MAIL – USUÁRIO@PROVEDOR.DOMÍNIO.PAÍS	
COMPONENTE	CARACTERÍSTICAS
<b>País</b>	Informação que poderá ser omitida, quando o serviço está registrado nos Estados Unidos. O país é informado por duas letras, como: BR, Brasil; AR; Argentina; JP; Japão; CN; China; CO; Colômbia; etc.

Quando o símbolo @ é usado no início, antes do nome do usuário, identifica uma conta em rede social. Para o endereço URL do Instagram <https://www.instagram.com/novaconcursos/>, o nome do usuário é @novaconcursos.

Ao redigir um novo e-mail, o usuário poderá preencher os campos disponíveis para destinatário(s), título da mensagem, entre outros. Para enviar a mensagem, é preciso que exista um destinatário informado em um dos campos de destinatários.

Se um destinatário informado não existir no servidor de e-mails do destino, a mensagem será devolvida. Se a caixa de entrada do destinatário não puder receber mais mensagens, a mensagem será devolvida. Se o servidor de e-mails do destinatário estiver ocupado, a mensagem tentará ser entregue depois.

Conheça os elementos e seu papel na criação de uma nova mensagem de e-mail:

CAMPOS DE UMA MENSAGEM DE E-MAIL	
CAMPO	CARACTERÍSTICAS
<b>FROM (De)</b>	Identifica o usuário que está enviando a mensagem eletrônica, o remetente. É preenchido automaticamente pelo sistema
<b>TO (Para)</b>	Identifica o (primeiro) destinatário da mensagem. Poderão ser especificados vários endereços de destinatários nesse campo e serão separados por vírgula ou ponto e vírgula (segundo o serviço). Todos que receberem a mensagem conhecerão os outros destinatários informados nesse campo
<b>CC (com cópia ou cópia carbono)</b>	Identifica os destinatários da mensagem que receberão uma cópia do e-mail. CC é o acrônimo de <i>Carbon Copy</i> (cópia carbono). Todos que receberem a mensagem conhecerão os outros destinatários informados nesse campo
<b>BCC (CCO – com cópia oculta ou cópia carbono oculta)</b>	Identifica os destinatários da mensagem que receberão uma cópia do e-mail. BCC é o acrônimo de <i>Blind Carbon Copy</i> (cópia carbono oculta). Todos que receberem a mensagem não conhecerão os destinatários informados nesse campo
<b>SUBJECT (assunto)</b>	Identifica o conteúdo ou título da mensagem. É um campo opcional

CAMPOS DE UMA MENSAGEM DE E-MAIL	
CAMPO	CARACTERÍSTICAS
<b>ATTACH (anexo)</b>	Anexar Arquivo: Identifica o(s) arquivo(s) que está(ão) sendo enviado(s) junto com a mensagem. Existem restrições quanto ao tamanho do anexo e tipo (executáveis são bloqueados pelos <i>webmails</i> ). Não são enviadas pastas
<b>Mensagem</b>	O conteúdo da mensagem de <i>e-mail</i> poderá ter uma assinatura associada inserida no final

As mensagens enviadas, recebidas, apagadas ou salvas estarão em pastas do servidor de correio eletrônico, nominadas como “caixas de mensagens”.

A pasta **Caixa de Entrada** contém as mensagens recebidas, lidas e não lidas.

A pasta **Itens Enviados** contém as mensagens efetivamente enviadas.

A pasta **Itens Excluídos** contém as mensagens apagadas.

A pasta **Rascunhos** contém as mensagens salvas e não enviadas.

A pasta **Caixa de Saída** contém as mensagens que o usuário enviou, mas que ainda não foram transferidas para o servidor de *e-mails*. Semelhante ao que ocorre quando enviamos uma mensagem no *app* WhatsApp, mas estamos sem conexão com a *Internet*. A mensagem permanece com um ícone de relógio enquanto não for enviada.

Lixo Eletrônico ou SPAM é um local para onde são direcionadas as mensagens sinalizadas como lixo. *Spam* é o termo usado para referir-se aos *e-mails* não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas. Quando o conteúdo é exclusivamente comercial, esse tipo de mensagem é chamado de UCE (*do inglês Unsolicited Commercial E-mail – e-mail comercial não solicitado*). Essas mensagens são marcadas pelo filtro *AntiSpam*, que procura identificar mensagens enviadas para muitos destinatários ou com conteúdo publicitário irrelevante para o usuário.

### Outras Operações com o Correio Eletrônico

O usuário poderá sinalizar as mensagens, tanto as recebidas como as enviadas. Ele poderá solicitar confirmação de entrega e confirmação de leitura. Vale dizer que as mensagens recebidas podem ser impressas, ignoradas ou, ainda, podem ter seu código-fonte exibido.

Confira, a seguir, operações extras para o uso do correio eletrônico com mais habilidade e profissionalismo, facilitando a organização do usuário.

### Ação e Características

- **Alta prioridade:** quando marca a mensagem como Alta Prioridade, o destinatário verá um ponto de exclamação vermelho no destaque do título;
- **Baixa prioridade:** quando o remetente marca a mensagem como Baixa Prioridade, o destinatário verá uma seta azul apontando para Baixo no destaque do título;
- **Imprimir mensagem:** o programa de *e-mail* ou navegador de *Internet* prepara a mensagem para ser impressa, sem as pastas e opções da visualização do *e-mail*;

- **Ver código fonte da mensagem:** as mensagens possuem um cabeçalho com informações técnicas sobre o *e-mail* as quais podem ser visualizadas pelo usuário;
- **Ignorar:** disponível no cliente de *e-mail* e em alguns *webmails*, ao ignorar uma mensagem, as próximas mensagens recebidas do mesmo remetente serão excluídas imediatamente ao serem armazenadas na Caixa de Entrada;
- **Lixo Eletrônico:** sinalizador que move a mensagem para a pasta Lixo Eletrônico e instrui o correio eletrônico para fazer o mesmo com as próximas mensagens recebidas daquele remetente;
- **Tentativa de Phishing:** sinalizador que move a mensagem para a pasta Itens Excluídos e instrui o serviço de *e-mail* sobre o remetente da mensagem estar enviando *links* maliciosos que tentam capturar dados dos usuários;
- **Confirmação de Entrega:** o servidor de *e-mails* do destinatário envia uma confirmação de entrega, informando que a mensagem foi entregue na Caixa de Entrada dele com sucesso;
- **Confirmação de Leitura:** o destinatário pode confirmar ou não a leitura da mensagem que foi enviada para ele.

A confirmação de entrega é independente da confirmação de leitura. Quando o remetente está elaborando uma mensagem de *e-mail*, ele poderá marcar as duas opções simultaneamente. Se as duas opções forem marcadas, o remetente poderá receber duas confirmações para a mensagem que enviou, sendo uma do servidor de *e-mails* do destinatário e outra do próprio destinatário.

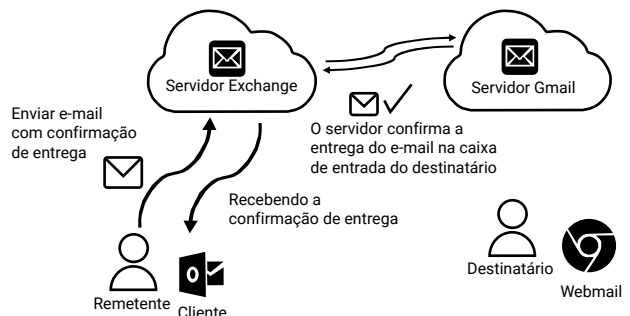


Figura 6. Quando uma mensagem é enviada com Confirmação de Entrega, o remetente recebe a confirmação do servidor de *e-mails* do destinatário, informando que ela foi armazenada corretamente na Caixa de Entrada do *e-mail* do destinatário.

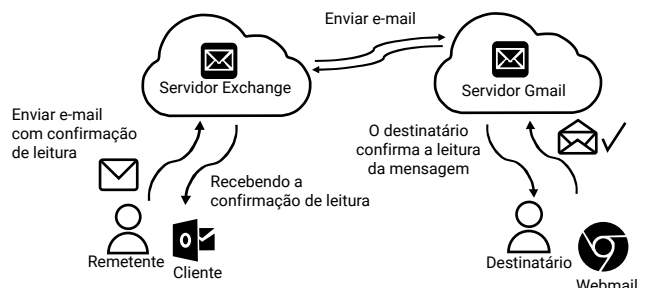


Figura 7. Quando uma mensagem é enviada com Confirmação de Leitura, o destinatário poderá confirmar (ou não) que fez a leitura do conteúdo do *e-mail*.