



CÓD: OP-061JL-21
7908403507900

CAMPOS DO JORDÃO

***CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DO JORDÃO
ESTADO DE SÃO PAULO***

Recepcionista Telefonista

CONCURSO PÚBLICO N° 001/2021

Língua Portuguesa e Interpretação de Textos

1. Compreensão E Interpretação De Texto.reconhecimento De Tipos E Gêneros Textuais	01
2. Fonética E Fonologia.	10
3. Cargo Das Classes De Palavras.	12
4. Sintaxe. Sintaxe Da Oração E Do Período	19
5. Semântica	21
6. Ortografia Oficial.	22
7. Acentuação Gráfica.	22
8. Pontuação	23
9. Concordância Verbal E Nominal	24
10. Regência	26
11. Crase	27
12. Funções Da Linguagem.	27
13. Coesão E Coerência	29

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Noções De Lógica: Proposições, Conectivos, Negação De Proposições Compostas	01
2. Conjuntos: Caracterização, Pertinência, Inclusão, Igualdade. Operações: União, Interseção, Diferença E Produto Cartesiano	24
3. Composição De Funções. Função Inversa. Principais Funções Elementares: 1º Grau, 2º Grau, Exponencial E Logarítmica	34
4. Médias Aritméticas E Geométricas. Progressões Aritméticas E Geométricas	49
5. Análise Combinatória	53
6. Trigonometria	58
7. Geometria	65
8. Matrizes E Determinantes	77
9. Regra De Três Simples E Composta	87
10. Juros E Porcentagem.	88

Conhecimento Gerais e Atualidades

1. Demonstrar conhecimento sobre assuntos inerentes a vida em sociedade. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, Internet e televisão. Cultura e sociedade: música, literatura, artes, arquitetura, transportes, economia, segurança, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, rádio, cinema, teatro, jornais, revistas e televisão.	01
2. Descobertas e inovações científicas na atualidade e seus impactos na sociedade contemporânea.	01
3. Meio ambiente e cidadania: problemas, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas, políticas públicas, aspectos locais e globais.	07
4. Aspectos fundamentais sobre saúde, qualidade de vida, prevenção de doenças e alimentação saudável.	16
5. Noções de primeiros socorros e segurança pessoal.	19
6. Relações interpessoais. Convivência com os superiores, com os colegas de trabalhos e com o Público;	31
7. Bom trato com os bens Públicos.	34
8. Aspectos gerais sobre a história e a geografia brasileira.	37
9. História, geografia e aspectos relevantes do município.	84

Legislação Especial

1. Lei Orgânica do Município de Campos do Jordão	01
2. Regimento Interno da Câmara Municipal de Campos do Jordão	23

Conhecimentos Específicos

Recepcionista Telefonista

1. Perfil de um recepcionista e suas atribuições;	01
2. Como acolher encaminhar um visitante; A sala de recepção; Técnicas de orientação.	02
3. Receber, controlar e arquivar correspondências; Principais Habilidades de um recepcionista. Receber e controlar correspondências; Conhecimento dos controles de segurança dentre outros; Distribuição e encaminhamento de papéis e correspondências no setor de trabalho; Noções básicas de digitação e editores de texto; Noções de recebimento de documentos;	03
4. Postura profissional;	17
5. Aparência e higiene pessoal.	19
6. Características adequadas ao profissional de atendimento ao público; Eficiência no uso do telefone: uso da voz, vocabulário, informações confidenciais, recados, controles; normas de atendimento ao público; Processos de comunicação; Questões práticas relacionadas aos serviços de atendimento e recepção ao público, com seu devido encaminhamento; Técnicas de atendimento ao público. Qualidade no atendimento. Comunicação telefônica. Atendimento Pessoal.	20
7. Questões de caráter prático versando sobre as atividades e atribuições específicas do cargo e inerentes ao desempenho de suas funções, especialmente no que diz respeito à atividade da categoria profissional no contexto do serviço público municipal. Conhecimentos básicos sobre a rotina do trabalho, compatível com a função;	31
8. Organização do local de trabalho;	35
9. Noções básicas de higiene: pessoal, ambiental, de utensílios e do ambiente de trabalho.	36
10. Trabalho em Equipe;	40
11. Regras básicas de comportamento profissional para o relacionamento diário com o público interno e externo e colegas de trabalho.	42
12. Ética e sigilo profissional.	43
13. Relações públicas e interpessoais.	45
14. Segurança no trabalho e de preservação ambiental.	50
15. Direitos Humanos.	61
16. Rotinas Administrativas Financeiras.	65
17. Organização da agenda de trabalho.	68
18. Manual de Redação Oficial da Presidência da República.	69

LÍNGUA PORTUGUESA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

1. Compreensão E Interpretação De Texto.reconhecimento De Tipos E Gêneros Textuais	01
2. Fonética E Fonologia.	10
3. Cargo Das Classes De Palavras.	12
4. Sintaxe. Sintaxe Da Oração E Do Período	19
5. Semântica	21
6. Ortografia Oficial.	22
7. Acentuação Gráfica.	22
8. Pontuação	23
9. Concordância Verbal E Nominal	24
10. Regência	26
11. Crase	27
12. Funções Da Linguagem.	27
13. Coesão E Coerência	29

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO. RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS

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

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

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

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

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

Tipologia Textual

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

Tipos textuais

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

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

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

Gêneros textuais

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

Alguns exemplos de gêneros textuais:

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

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

ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada *“Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas”*.

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

*A é igual a B.
A é igual a C.
Então: C é igual a A.*

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

*Todo ruminante é um mamífero.
A vaca é um ruminante.
Logo, a vaca é um mamífero.*

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valem para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o **auditório**, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

Tipos de Argumento

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento. Exemplo:

Argumento de Autoridade

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira. Exemplo:

“A imaginação é mais importante do que o conhecimento.”

Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.

Alex José Periscinoto.

In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial disse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.

Argumento de Quantidade

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

Argumento do Consenso

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

Argumento de Existência

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio *“Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”*.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

Argumento quase lógico

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz *“A é igual a B”, “B é igual a C”, “então A é igual a C”*, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma *“Amigo de amigo meu é meu amigo”* não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

Argumento do Atributo

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosseiro, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.

- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapésada, a gente botou o governador no hospital por três dias.

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo até, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

- Uso sem delimitação adequada de palavra de sentido tão amplo, que serve de argumento para um ponto de vista e seu contrário. São noções confusas, como paz, que, paradoxalmente, pode ser usada pelo agressor e pelo agredido. Essas palavras podem ter valor positivo (paz, justiça, honestidade, democracia) ou vir carregadas de valor negativo (autoritarismo, degradação do meio ambiente, injustiça, corrupção).

- Uso de afirmações tão amplas, que podem ser derrubadas por um único contra exemplo. Quando se diz “*Todos os políticos são ladrões*”, basta um único exemplo de político honesto para destruir o argumento.

- Emprego de noções científicas sem nenhum rigor, fora do contexto adequado, sem o significado apropriado, vulgarizando-as e atribuindo-lhes uma significação subjetiva e grosseira. É o caso, por exemplo, da frase “*O imperialismo de certas indústrias não permite que outras cresçam*”, em que o termo imperialismo é descabido, uma vez que, a rigor, significa “*ação de um Estado visando a reduzir outros à sua dependência política e econômica*”.

A boa argumentação é aquela que está de acordo com a situação concreta do texto, que leva em conta os componentes envolvidos na discussão (o tipo de pessoa a quem se dirige a comunicação, o assunto, etc).

Convém ainda alertar que não se convence ninguém com manifestações de sinceridade do autor (como eu, que não costumo mentir...) ou com declarações de certeza expressas em fórmulas feitas (como estou certo, creio firmemente, é claro, é óbvio, é evidente, afirmo com toda a certeza, etc). Em vez de prometer, em seu texto, sinceridade e certeza, autenticidade e verdade, o enunciador deve construir um texto que revele isso. Em outros termos, essas qualidades não se prometem, manifestam-se na ação.

A argumentação é a exploração de recursos para fazer parecer verdadeiro aquilo que se diz num texto e, com isso, levar a pessoa a que texto é endereçado a crer naquilo que ele diz.

Um texto dissertativo tem um assunto ou tema e expressa um ponto de vista, acompanhado de certa fundamentação, que inclui a argumentação, questionamento, com o objetivo de persuadir. Argumentar é o processo pelo qual se estabelecem relações para chegar à conclusão, com base em premissas. Persuadir é um processo de convencimento, por meio da argumentação, no qual procura-se convencer os outros, de modo a influenciar seu pensamento e seu comportamento.

A persuasão pode ser válida e não válida. Na persuasão válida, expõem-se com clareza os fundamentos de uma ideia ou proposição, e o interlocutor pode questionar cada passo do raciocínio empregado na argumentação. A persuasão não válida apoia-se em argumentos subjetivos, apelos subliminares, chantagens sentimentais, com o emprego de “*apelações*”, como a inflexão de voz, a mímica e até o choro.

Alguns autores classificam a dissertação em duas modalidades, expositiva e argumentativa. Esta, exige argumentação, razões a favor e contra uma ideia, ao passo que a outra é informativa, apresenta dados sem a intenção de convencer. Na verdade, a escolha dos dados levantados, a maneira de expô-los no texto já revelam uma “*tomada de posição*”, a adoção de um ponto de vista na dissertação, ainda que sem a apresentação explícita de argumentos. Desse ponto de vista, a dissertação pode ser definida como discussão, debate, questionamento, o que implica a liberdade de pensamento, a possibilidade de discordar ou concordar parcialmente. A liberdade de questionar é fundamental, mas não é suficiente para organizar um texto dissertativo. É necessária também a exposição dos fundamentos, os motivos, os porquês da defesa de um ponto de vista.

Pode-se dizer que o homem vive em permanente atitude argumentativa. A argumentação está presente em qualquer tipo de discurso, porém, é no texto dissertativo que ela melhor se evidencia.

Para discutir um tema, para confrontar argumentos e posições, é necessária a capacidade de conhecer outros pontos de vista e seus respectivos argumentos. Uma discussão impõe, muitas vezes, a análise de argumentos opostos, antagônicos. Como sempre, essa capacidade aprende-se com a prática. Um bom exercício para aprender a argumentar e contra-argumentar consiste em desenvolver as seguintes habilidades:

- **argumentação**: anotar todos os argumentos a favor de uma ideia ou fato; imaginar um interlocutor que adote a posição totalmente contrária;

- **contra-argumentação**: imaginar um diálogo-debate e quais os argumentos que essa pessoa imaginária possivelmente apresentaria contra a argumentação proposta;

- **refutação**: argumentos e razões contra a argumentação oposta.

A argumentação tem a finalidade de persuadir, portanto, argumentar consiste em estabelecer relações para tirar conclusões válidas, como se procede no método dialético. O método dialético não envolve apenas questões ideológicas, geradoras de polêmicas. Trata-se de um método de investigação da realidade pelo estudo de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno em questão e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade.

Descartes (1596-1650), filósofo e pensador francês, criou o método de raciocínio silogístico, baseado na dedução, que parte do simples para o complexo. Para ele, verdade e evidência são a mesma coisa, e pelo raciocínio torna-se possível chegar a conclusões verdadeiras, desde que o assunto seja pesquisado em partes, começando-se pelas proposições mais simples até alcançar, por meio de deduções, a conclusão final. Para a linha de raciocínio cartesiana, é fundamental determinar o problema, dividi-lo em partes, ordenar os conceitos, simplificando-os, enumerar todos os seus elementos e determinar o lugar de cada um no conjunto da dedução.

A lógica cartesiana, até os nossos dias, é fundamental para a argumentação dos trabalhos acadêmicos. Descartes propôs quatro regras básicas que constituem um conjunto de reflexos vitais, uma série de movimentos sucessivos e contínuos do espírito em busca da verdade:

- evidência;
- divisão ou análise;
- ordem ou dedução;
- enumeração.

A enumeração pode apresentar dois tipos de falhas: a omissão e a incompreensão. Qualquer erro na enumeração pode quebrar o encadeamento das ideias, indispensável para o processo dedutivo.

A forma de argumentação mais empregada na redação acadêmica é o *silogismo*, raciocínio baseado nas regras cartesianas, que contém três proposições: *duas premissas*, maior e menor, e *a conclusão*. As três proposições são encadeadas de tal forma, que a conclusão é deduzida da maior por intermédio da menor. A premissa maior deve ser universal, emprega *todo*, *nenhum*, *pois alguns* não caracteriza a universalidade. Há dois métodos fundamentais de raciocínio: a *dedução* (silogística), que parte do geral para o particular, e a *indução*, que vai do particular para o geral. A expressão formal do método dedutivo é o silogismo. A dedução é o caminho das consequências, baseia-se em uma conexão descendente (do geral para o particular) que leva à conclusão. Segundo esse método, partindo-se de teorias gerais, de

verdades universais, pode-se chegar à previsão ou determinação de fenômenos particulares. O percurso do raciocínio vai da causa para o efeito. Exemplo:

Todo homem é mortal (premissa maior = geral, universal)
 Fulano é homem (premissa menor = particular)
 Logo, Fulano é mortal (conclusão)

A indução percorre o caminho inverso ao da dedução, baseia-se em uma conexão ascendente, do particular para o geral. Nesse caso, as constatações particulares levam às leis gerais, ou seja, parte de fatos particulares conhecidos para os fatos gerais, desconhecidos. O percurso do raciocínio se faz do *efeito* para a *causa*. Exemplo:

O calor dilata o ferro (particular)
 O calor dilata o bronze (particular)
 O calor dilata o cobre (particular)
 O ferro, o bronze, o cobre são metais
 Logo, o calor dilata metais (geral, universal)

Quanto a seus aspectos formais, o silogismo pode ser válido e verdadeiro; a conclusão será verdadeira se as duas premissas também o forem. Se há erro ou equívoco na apreciação dos fatos, pode-se partir de premissas verdadeiras para chegar a uma conclusão falsa. Tem-se, desse modo, o **sofisma**. Uma definição inexata, uma divisão incompleta, a ignorância da causa, a falsa analogia são algumas causas do sofisma. O sofisma pressupõe má fé, intenção deliberada de enganar ou levar ao erro; quando o sofisma não tem essas intenções propositais, costuma-se chamar esse processo de argumentação de **paralogismo**. Encontra-se um exemplo simples de sofisma no seguinte diálogo:

- Você concorda que possui uma coisa que não perdeu?
- Lógico, concordo.
- Você perdeu um brilhante de 40 quilates?
- Claro que não!
- Então você possui um brilhante de 40 quilates...

Exemplos de sofismas:

Dedução

Todo professor tem um diploma (geral, universal)
 Fulano tem um diploma (particular)
 Logo, fulano é professor (geral – conclusão falsa)

Indução

O Rio de Janeiro tem uma estátua do Cristo Redentor. (particular) Taubaté (SP) tem uma estátua do Cristo Redentor. (particular) Rio de Janeiro e Taubaté são cidades.

Logo, toda cidade tem uma estátua do Cristo Redentor. (geral – conclusão falsa)

Nota-se que as premissas são verdadeiras, mas a conclusão pode ser falsa. Nem todas as pessoas que têm diploma são professores; nem todas as cidades têm uma estátua do Cristo Redentor. Comete-se erro quando se faz generalizações apresadas ou infundadas. A “simples inspeção” é a ausência de análise ou análise superficial dos fatos, que leva a pronunciamentos subjetivos, baseados nos sentimentos não ditados pela razão.

Tem-se, ainda, outros métodos, subsidiários ou não fundamentais, que contribuem para a descoberta ou comprovação da verdade: análise, síntese, classificação e definição. Além desses, existem outros métodos particulares de algumas ciências, que

adaptam os processos de dedução e indução à natureza de uma realidade particular. Pode-se afirmar que cada ciência tem seu método próprio demonstrativo, comparativo, histórico etc. A análise, a síntese, a classificação a definição são chamadas métodos sistemáticos, porque pela organização e ordenação das ideias visam sistematizar a pesquisa.

Análise e síntese são dois processos opostos, mas interligados; a análise parte do todo para as partes, a síntese, das partes para o todo. A análise precede a síntese, porém, de certo modo, uma depende da outra. A análise decompõe o todo em partes, enquanto a síntese recompõe o todo pela reunião das partes. Sabe-se, porém, que o todo não é uma simples justaposição das partes. Se alguém reunisse todas as peças de um relógio, não significa que reconstruiu o relógio, pois fez apenas um amontoado de partes. Só reconstruiria todo se as partes estivessem organizadas, devidamente combinadas, seguida uma ordem de relações necessárias, funcionais, então, o relógio estaria reconstruído.

Síntese, portanto, é o processo de reconstrução do todo por meio da integração das partes, reunidas e relacionadas num conjunto. Toda síntese, por ser uma reconstrução, pressupõe a análise, que é a decomposição. A análise, no entanto, exige uma decomposição organizada, é preciso saber como dividir o todo em partes. As operações que se realizam na análise e na síntese podem ser assim relacionadas:

Análise: penetrar, decompor, separar, dividir.
 Síntese: integrar, recompor, juntar, reunir.

A análise tem importância vital no processo de coleta de ideias a respeito do tema proposto, de seu desdobramento e da criação de abordagens possíveis. A síntese também é importante na escolha dos elementos que farão parte do texto.

Segundo Garcia (1973, p.300), a análise pode ser *formal ou informal*. A análise formal pode ser científica ou experimental; é característica das ciências matemáticas, físico-naturais e experimentais. A análise informal é racional ou total, consiste em “discernir” por vários atos distintos da atenção os elementos constitutivos de um todo, os diferentes caracteres de um objeto ou fenômeno.

A análise decompõe o todo em partes, a classificação estabelece as necessárias relações de dependência e hierarquia entre as partes. Análise e classificação ligam-se intimamente, a ponto de se confundir uma com a outra, contudo são procedimentos diversos: análise é decomposição e classificação é hierarquização.

Nas ciências naturais, classificam-se os seres, fatos e fenômenos por suas diferenças e semelhanças; fora das ciências naturais, a classificação pode-se efetuar por meio de um processo mais ou menos arbitrário, em que os caracteres comuns e diferenciadores são empregados de modo mais ou menos convencional. A classificação, no reino animal, em ramos, classes, ordens, subordens, gêneros e espécies, é um exemplo de classificação natural, pelas características comuns e diferenciadoras. A classificação dos variados itens integrantes de uma lista mais ou menos caótica é artificial.

Exemplo: aquecedor, automóvel, barbeador, batata, caminhão, canário, jipe, leite, ônibus, pão, pardal, pintassilgo, queijo, relógio, sabiá, torradeira.

Aves: Canário, Pardal, Pintassilgo, Sabiá.

Alimentos: Batata, Leite, Pão, Queijo.

Mecanismos: Aquecedor, Barbeador, Relógio, Torradeira.

Veículos: Automóvel, Caminhão, Jipe, Ônibus.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

1. Noções De Lógica: Proposições, Conectivos, Negação De Proposições Compostas	01
2. Conjuntos: Caracterização, Pertinência, Inclusão, Igualdade. Operações: União, Interseção, Diferença E Produto Cartesiano	24
3. Composição De Funções. Função Inversa. Principais Funções Elementares: 1º Grau, 2º Grau, Exponencial E Logarítmica	34
4. Médias Aritméticas E Geométricas. Progressões Aritméticas E Geométricas	49
5. Análise Combinatória	53
6. Trigonometria	58
7. Geometria	65
8. Matrizes E Determinantes	77
9. Regra De Três Simples E Composta	87
10. Juros E Porcentagem.	88

NOÇÕES DE LÓGICA: PROPOSIÇÕES, CONECTIVOS, NEGAÇÃO DE PROPOSIÇÕES COMPOSTAS

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

RACIOCÍNIO VERBAL

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.

Nos testes de raciocínio verbal, geralmente você recebe um trecho com informações e precisa avaliar um conjunto de afirmações, selecionando uma das possíveis respostas:

- A – Verdadeiro (A afirmação é uma consequência lógica das informações ou opiniões contidas no trecho)
- B – Falso (A afirmação é logicamente falsa, consideradas as informações ou opiniões contidas no trecho)
- C – Impossível dizer (Impossível determinar se a afirmação é verdadeira ou falsa sem mais informações)

ESTRUTURAS LÓGICAS

Precisamos antes de tudo compreender o que são proposições. Chama-se proposição toda sentença declarativa à qual podemos atribuir um dos valores lógicos: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Trata-se, portanto, de uma sentença fechada.

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?
- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p, q, r, s..., chamadas letras proposicionais.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

Proposições Compostas – Conectivos

As proposições compostas são formadas por proposições simples ligadas por conectivos, aos quais formam um valor lógico, que podemos vê na tabela a seguir:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	~	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>~p</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	~p	V	F	F	V									
p	~p																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	^	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ^ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p ^ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p ^ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	v	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p v q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	v̄	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v̄ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p v̄ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v̄ q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	→	Se p então q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p → q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	p → q	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
p	q	p → q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																

Bicondicional	\leftrightarrow	p se e somente se q	p	q	$p \leftrightarrow q$
			V	V	V
			V	F	F
			F	V	F
			F	F	V

Em síntese temos a tabela verdade das proposições que facilitará na resolução de diversas questões

p	q	Disjunção $p \vee q$	Conjunção $p \wedge q$	Condicional $p \rightarrow q$	Bicondicional $p \leftrightarrow q$
V	V	V	V	V	V
V	F	V	F	F	F
F	V	V	F	V	F
F	F	F	F	V	V

Exemplo:

(MEC – CONHECIMENTOS BÁSICOS PARA OS POSTOS 9,10,11 E 16 – CESPE)

	P	Q	R
①	V	V	V
②	F	V	V
③	V	F	V
④	F	F	V
⑤	V	V	F
⑥	F	V	F
⑦	V	F	F
⑧	F	F	F

A figura acima apresenta as colunas iniciais de uma tabela-verdade, em que P, Q e R representam proposições lógicas, e V e F correspondem, respectivamente, aos valores lógicos verdadeiro e falso.

Com base nessas informações e utilizando os conectivos lógicos usuais, julgue o item subsecutivo.

A última coluna da tabela-verdade referente à proposição lógica $P \vee (Q \leftrightarrow R)$ quando representada na posição horizontal é igual a

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
$P \vee (Q \leftrightarrow R)$	V	V	V	F	V	F	V	V

- () Certo
- () Errado

Resolução:

$P \vee (Q \leftrightarrow R)$, montando a tabela verdade temos:

R	Q	P	$[P \vee (Q \leftrightarrow R)]$
V	V	V	V
V	V	F	F
V	F	V	V
V	F	F	F

F	V	V	V	V	V	F	F
F	V	F	F	F	V	F	F
F	F	V	V	V	F	V	F
F	F	F	F	V	F	V	F

Resposta: Certo

Proposição

Conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO**: uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO**: toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”

Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

• **Sentença aberta**: quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!

- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada**: quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

Exemplos

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

Exemplo

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

Exemplos:

1. (CESPE/UNB) Na lista de frases apresentadas a seguir:

– “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”

– A expressão $x + y$ é positiva.

– O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$.

– Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.

– O que é isto?

Há exatamente:

- (A) uma proposição;
- (B) duas proposições;
- (C) três proposições;
- (D) quatro proposições;
- (E) todas são proposições.

Resolução:

Analisemos cada alternativa:

(A) “A frase dentro destas aspas é uma mentira”, não podemos atribuir valores lógicos a ela, logo não é uma sentença lógica.

(B) A expressão $x + y$ é positiva, não temos como atribuir valores lógicos, logo não é sentença lógica.

(C) O valor de $\sqrt{4} + 3 = 7$; é uma sentença lógica pois podemos atribuir valores lógicos, independente do resultado que tenhamos

(D) Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira, também podemos atribuir valores lógicos (não estamos considerando a quantidade certa de gols, apenas se podemos atribuir um valor de V ou F a sentença).

(E) O que é isto? - como vemos não podemos atribuir valores lógicos por se tratar de uma frase interrogativa.

Resposta: B.

Conectivos (conectores lógicos)

Para compôr novas proposições, definidas como composta, a partir de outras proposições simples, usam-se os conectivos. São eles:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	\sim	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>$\sim p$</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	$\sim p$	V	F	F	V									
p	$\sim p$																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	\wedge	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>$p \wedge q$</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	$p \wedge q$	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	$p \wedge q$																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	\vee	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>$p \vee q$</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	$p \vee q$	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	$p \vee q$																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	$\underline{\vee}$	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>$p \underline{\vee} q$</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	$p \underline{\vee} q$	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	$p \underline{\vee} q$																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																

CONHECIMENTO GERAIS E ATUALIDADES

1. Demonstrar conhecimento sobre assuntos inerentes a vida em sociedade. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, Internet e televisão. Cultura e sociedade: música, literatura, artes, arquitetura, transportes, economia, segurança, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, rádio, cinema, teatro, jornais, revistas e televisão.	01
2. Descobertas e inovações científicas na atualidade e seus impactos na sociedade contemporânea.	01
3. Meio ambiente e cidadania: problemas, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas, políticas públicas, aspectos locais e globais.	07
4. Aspectos fundamentais sobre saúde, qualidade de vida, prevenção de doenças e alimentação saudável.	16
5. Noções de primeiros socorros e segurança pessoal.	19
6. Relações interpessoais. Convivência com os superiores, com os colegas de trabalhos e com o Público;	31
7. Bom trato com os bens Públicos.	34
8. Aspectos gerais sobre a história e a geografia brasileira.	37
9. História, geografia e aspectos relevantes do município.	84

DEMONSTRAR CONHECIMENTO SOBRE ASSUNTOS INERENTES A VIDA EM SOCIEDADE. FATOS E NOTÍCIAS LOCAIS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS VEICULADOS EM MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA, COMO JORNAIS, RÁDIOS, INTERNET E TELEVISÃO. CULTURA E SOCIEDADE: MÚSICA, LITERATURA, ARTES, ARQUITETURA, TRANSPORTES, ECONOMIA, SEGURANÇA, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, RÁDIO, CINEMA, TEATRO, JORNAIS, REVISTAS E TELEVISÃO

A importância do estudo de atualidades

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) em nosso site.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo com ilustrações e imagens, notícias de fontes verificadas e confiáveis, exercícios para retenção do conteúdo aprendido, tudo preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

Acesse: Área do Concurseiro www.editorasolucao.com.br/materiais

Bons estudos!

DESCOBERTAS E INOVAÇÕES CIENTÍFICAS NA ATUALIDADE E SEUS IMPACTOS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Uma questão crucial e oportuna para um país emergente, que busca caminhos para alcançar um nível de produção e renda compatíveis com as necessidades da sociedade, são os processos, e os seus desafios, para gerar valor econômico a partir do conhecimento. Ou seja, é a relação entre o dispêndio em pesquisa e desenvolvimento (DPD) e o crescimento do produto interno bruto (PIB) do país, no presente cenário de um mundo globalizado, além da forma em que esse DPD é aplicado.

Começemos por compreender como se realiza o processo em que um dado conhecimento é incorporado ao valor econômico de um produto ou processo.

Esse mecanismo é complexo e variável para cada tipo de agregação.

Entretanto, é possível estabelecer algumas etapas comuns a todos os processos, sistematizando-os para que possamos melhor compreendê-los e até interferir, com a formulação de políticas públicas para o seu pleno desenvolvimento.

O uso de um conhecimento científico em uma nova aplicação determina o que vamos chamar de uma descoberta tecnológica. Esse conhecimento tanto pode ser já consagrado em outros usos (por exemplo, válvula de emissão termoiônica para fazer o cinescópio da televisão) ou acabado de ser descoberto (uso do cristal líquido para fazer uma tela de calculadora). Nessa fase embrionária, uma descoberta tecnológica é, em si mesma, essencialmente um novo conhecimento, um conhecimento tecnológico, que se constitui na própria proposta de uma aplicação criativa do conhecimento científico.

Nesse estado nativo, é de muito interesse para atividade acadêmica, principalmente para a capacitação de recursos humanos para a pesquisa, e também porque pode ser objeto de publicações e teses. Mas não tem ainda, de per se, um valor econômico, pois não é suficientemente robusta para competir, no mercado, com as alternativas tecnológicas existentes, e nem é ainda patenteável.

À essa descoberta tecnológica começam, então, a ser agregados inúmeros aperfeiçoamentos, ou inovações tecnológicas, contadas, muitas vezes, às centenas e até milhares, tanto no produto quanto no seu processo de fabricação. Essas inovações vão implementando a robustez da tecnologia até dar-lhe suficiente competitividade, para que possa vir a disputar com as outras tecnologias do mesmo produto ou processo, ou do seu substituto, uma parcela do seu mercado.

É importante notar que, em sua grande maioria, essas inovações não exigem que seja gerado um novo conhecimento, mas são simplesmente o uso criativo, para o caso específico, de conhecimentos já existentes. Por exemplo, fazer a tela do cinescópio plana ou tornar a tela de cristal líquido em matriz ativa.

Assim, são, em geral, patenteáveis mas não publicáveis.

Desta forma, podemos conceituar uma descoberta científica ou tecnológica como um ato acadêmico, realizado no âmbito da universidade, destinado à capacitação de recursos humanos qualificados e gerador de novos conhecimentos publicáveis nos periódicos especializados, como prova de sua originalidade e valor como um conhecimento.

A inovação, ao contrário, como acima apresentado, é uma atividade econômica, executada no ambiente da produção, e que se destina a dar mais competitividade a uma tecnologia, ou descoberta tecnológica, de um produto ou processo, ampliando a sua parcela de mercado e, assim, agregando valor econômico e lucratividade.

Portanto, uma tecnologia constitui-se de uma descoberta, o uso de algum conhecimento recente ou não em uma nova aplicação, robustecida por centenas ou milhares de inovações utilizando criativamente conhecimentos existentes. Um mesmo produto tem, em geral, umas poucas descobertas amplamente conhecidas através de publicações e centenas ou milhares de inovações, protegidas do conhecimento e uso por terceiros através de patentes.

Como exemplo, temos a tela de monitor que, em 70 anos de existência, teve duas descobertas tecnológicas, válvula termoiônica e cristal líquido, e milhares de inovações patenteadas por diversos fabricantes, pois é óbvio que os atuais modelos no mercado só têm em comum com os primeiros as descobertas tecnológicas. Outro exemplo é a propulsão do avião que, em cem 130 anos, só teve três descobertas: a hélice, o turbo-hélice e o jato. Mas o número de inovações conta-se aos milhares.

Note-se que as inovações podem ser desenvolvidas em descobertas tecnológicas recentes ou antigas, pelos que realizaram a descoberta ou por outros produtores. Assim, a Coreia, embora domine o mercado de monitores, não descobriu nenhuma das duas tecnologias usadas para telas. O mesmo ocorre com a telefonia celular, que não é descoberta da Nokia, da Samsung ou da Motorola, os três principais fabricantes. Assim como a Embraer não descobriu o avião.

Como a descoberta tecnológica, em seu estado natural, não tem viabilidade no mercado sem as inovações, fica claro que essas é que são o real mecanismo de agregação de valor econômico, na medida em que transformam uma descoberta em um produto ou processo capaz de disputar o mercado, pela quase contínua incorporação de conhecimentos.

Um aspecto relevante é que uma descoberta tecnológica pode consumir 10, 20 ou mais anos para alcançar suficiente robustez para tornar-se uma tecnologia e disputar mercado. E, por vezes, isso jamais acontece e a descoberta acaba definitivamente abandonada. O seu risco, portanto, é muito elevado. A inovação, ao contrário, na medida em que é o atendimento de uma demanda real do mercado, por ser mais objetiva, é rapidamente implementada e, por essas razões, tem baixo risco.

Portanto, mesmo para um país que descobre novas tecnologias, como os países do primeiro mundo, é indispensável ter uma eficiente geração de inovações no setor produtivo, para que alcance uma agregação efetiva de valor econômico com o uso do conhecimento. E este, entretanto, nem precisou ser gerado no próprio país, como é o caso de Taiwan e Coreia.

Portanto, para transformar conhecimento em valor agregado, a geração de inovações é condição indeclinável. E a descoberta de novas tecnologias é conveniente, desde que o setor produtivo seja um gerador de inovações.

A posição do nosso país está muito aquém do desejável e até do necessário para alimentar o nosso desenvolvimento sustentado. Temos realizado, nos últimos 30 anos, o DPD de modo irregular e, principalmente, ineficiente, para a transformação de conhecimento em valor econômico, posto que a nossa política de fomento à pesquisa (ou política de ciência & tecnologia, na nomenclatura oficial) não contempla a geração de inovações pelo setor produtivo, mas apenas as descobertas científicas e tecnológicas, realizadas no âmbito acadêmico. É o que mostram a medida da nossa inventividade e de crescimento do PIB.

A medida internacionalmente usada para avaliar o grau de inovação é a outorga ou obtenção de patentes de invenção. Como as patentes têm âmbito local, toma-se o mercado americano para comparação, por ser o maior mercado mundial, com 157 mil patentes em 2000. Apenas 12 países geram 95% dessas patentes americanas. Entre esses, só dois emergentes: Taiwan, o quarto, e Coreia, o oitavo. A nossa posição é humilhante para a nossa criatividade, o tamanho e a diversidade da nossa economia e as expectativas da nossa sociedade: tivemos menos de um milésimo das patentes, em 2000.

Mas o mais grave é que enquanto crescemos de três em três patentes, os países acima citados agregam cerca de uma quarta parte a cada ano, dobrando a cada três anos. São países que mobilizam a sua criatividade para alcançar a autonomia tecnológica, assegurar a competitividade, elevar a renda, distribuída de forma justa e, assim, construir o próprio futuro. E inovação tecnológica própria é o que não temos na medida do necessário. Veja-se o quadro abaixo.

Patentes outorgadas nos Estados Unidos

	1980	2000	Crescimento anual médio
Estados Unidos	37.354	85.072	2.331 unidades ¹
Taiwan	65	4.667	22,4%
Coreia	8	3.314	26,0%
Brasil	24	98	3 unidades ¹

Fonte: U.S. Patent and Trade Mark Office. (1) Ajuste linear.

A consequência direta da competência na inovação é que o país pode disputar o mercado internacional pela via das exportações. Isso amplia o mercado para os seus produtos e, assim, propicia condições de um crescimento mais rápido da economia, isto é, do PIB. Veja-se, no quadro abaixo, como o nosso desempenho se compara com países que têm uma intensiva geração de inovações, uma vez que é no setor produtivo que se executam mais de 70% do DPD total do país.

Crescimento do PIB e do dispêndio em inovação, taxas anuais médias (%)

	PIB ¹ : 1980- 1999	Dispêndio em inovação ³ : 1980- 1998
Brasil	2,9	
Estados Unidos	3,5	4,9
Taiwan (1981-2000) ²	7,0	9,6
Coréia	7,6	10,0

Fontes: 1) Banco Mundial; 2) página Internet; 3) KITA, 2000.

Temos o pior desempenho entre os países acima e nem sequer temos os dados de dispêndio em inovação do nosso país, estimados em cerca de 0,10 a 0,15 do PIB. O mais grave, porém, é que a distância entre a nossa economia e a dos EUA aumentou nos últimos vinte anos. Além disso, fomos ultrapassados em PIB per capita por Taiwan (US\$ 14,4 mil) e pela Coréia (US\$ 13,7 mil), contra apenas US\$ 3,5 mil do nosso país, o 81o do mundo. Em 1981, porém, o PIB per capita da Coréia era um quarto menor e o de Taiwan só 5% maior do que o nosso. Ou seja, em cerca de 20 anos, o PIB per capita de Taiwan cresceu quase quatro vezes mais do que o nosso, e o da Coréia, cerca de cinco vezes mais.

O nosso mau desempenho em inovações deixou as indústrias nacionais, que sobreviveram à desnacionalização dos anos noventa, sem um mínimo de competitividade, condição essencial ao crescimento da sua produção. Ora, sem fomento governamental para inovações tecnológicas e sem tempo e capital para desenvolvê-las com risco próprio, as empresas foram compelidas a recorrer ao licenciamento de patentes e de tecnologias do exterior. Isso propiciou um crescimento moderado de 23% do PIB, de 1992 a 1997, ao custo de se elevarem as patentes licenciadas em quase cem vezes e os gastos diretos com licenciamentos externos em mais de nove vezes, no período, como se nota no quadro abaixo.

Gastos com licenciamentos externos (US\$ milhões)

	1992	1997	fator 1997/1992
Patentes	3	289	96,3
Tecnologia	31	647	20,9
serviços técnicos	116	468	4,0
cópias de software	59	449	7,6
Outros	10	134	13,4
TOTAL	219	1987	9,1

Fonte: Banco Central

O desafio, portanto, é gerar no país as inovações tecnológicas exclusivas que nos faltam para propiciar, à nossa produção, um alto valor econômico agregado e uma forte competitividade nos mercados internacionais. Os exemplos de Taiwan e Coréia, países emergentes que realmente estão crescendo pela via da inovação própria, são os exemplos. Outros são China e Índia, que já seguem a mesma trilha com resultados significativos. Para vencer esse desafio, precisamos criar políticas públicas de fomento à inovação própria gerada no setor produtivo, principalmente para tecnologias já existentes e comerciais. Mas, para realizá-lo, precisamos, decididamente, empenhar-nos em mobilizar os produtores, bem como a toda a sociedade.

Plutão deixa de ser considerado planeta

AFP

Plutão agora é um planeta-anão

Busca

Faça sua pesquisa na Internet:

A União Astronômica Internacional excluiu Plutão como um planeta de pleno direito do Sistema Solar no dia 24 de agosto de 2006, após longas e intensas controvérsias sobre esta resolução.

Plutão não é mais considerado planeta

Com a decisão votada no plenário da XXVI assembléia geral da entidade, realizada em Praga, se reduziu o número de planetas no Sistema Solar de nove para oito. Os mais de 2,5 mil analistas de 75 países reunidos na capital checa reconhecem desta forma que se cometeu um erro quando se outorgou a Plutão a categoria de planeta, em 1930, ano de sua descoberta.

A definição adotada preenche um vazio que existia neste campo científico desde os tempos do astrônomo polonês Copérnico (1473-1543). A nova definição estabelece três grupos de planetas, o primeiro com os oito planetas "clássicos" - Mercúrio, Vênus, Terra, Marte, Júpiter, Netuno, Saturno e Urano -, depois um segundo, que são os asteróides, e um terceiro grupo, com Plutão e o novo objeto UB313, descoberto no ano passado.

Plutão, além de ser reduzido a um planeta anão, agora é o asteróide número 134340 do Centro de Planetas Menores, organização oficial que coleta dados sobre asteróides e cometas.

Segundo o acordo acertado na reunião da UAI, será chamado de planeta um corpo celeste que esteja na órbita de uma estrela, sem ser ele mesmo uma estrela. O corpo celeste também precisa ter massa suficiente para que sua própria gravidade molde-o numa forma praticamente esférica, e que tenha limpaado os arredores de sua órbita.

Plutão, descoberto há 76 anos pelo cientista americano Clyde Tombaugh (1906-1997), é objeto de polêmica há décadas, principalmente devido a seu tamanho, que foi reduzido ano após ano e que foi estabelecido agora em 2,3 mil quilômetros de diâmetro.

Assim, Plutão é muito menor que a Terra (12.750 quilômetros) e até mesmo menor que a Lua (3.480 quilômetros) e o UB313 (3 mil quilômetros), que no entanto está muito mais longe do Sol.

Outro argumento contra Plutão é a forma pouco ortodoxa de sua órbita, cuja inclinação não é paralela à da Terra e a dos outros sete planetas do Sistema Solar.

Mesmo assim, centenas de cientistas dos Estados Unidos firmaram um abaixo-assinado contra a recente decisão internacional de retirar o status de planeta de Plutão. A rebelião astronômica mostra que o debate sobre a definição dos planetas deve prosseguir.

Projeto Genoma

O Projeto Genoma Humano é um empreendimento internacional, iniciado formalmente em 1990 e projetado para durar 15 anos, com os seguintes objetivos:

Identificar e fazer o mapeamento dos 80 mil genes que se calcula existirem no DNA das células do corpo humano;

Determinar as sequências dos 3 bilhões de bases químicas que compõem o DNA humano;

Armazenar essa informação em bancos, desenvolver ferramentas eficientes para analisar esses dados e torná-los acessíveis para novas pesquisas biológicas.

O PHG tem como um objetivo principal construir uma série de diagramas descritivos de cada cromossomo humano, com resoluções cada vez mais apuradas. Para isso, é necessário: dividir os cromossomos em fragmentos menores que possam ser propagados e caracterizados; e depois ordenar esses fragmentos, de forma a corresponderem a suas respectivas posições nos cromossomos (mapeamento).

Depois de completo mapeamento, o passo seguinte é determinar a sequência das bases de cada um dos fragmentos de DNA já ordenados. O objetivo é descobrir os genes na sequência do DNA e desenvolver meios de usar esta informação para estudo da biologia e da medicina, na cura de doenças por exemplo.

Ele começou como uma iniciativa do setor público, tendo a liderança de James Watson, na época chefe dos Institutos Nacionais de Saúde dos Estados Unidos (NIH). Numerosas escolas, universidades e laboratórios participam do projeto, usando recursos do NIH e Departamento de Energia norte-americano. O este órgão financia cerca de 200 investidores separados nos EUA.

Em outros países, grupos de pesquisadores em universidades e institutos de pesquisa também estão envolvidos no Projeto Genoma.

Além destes, muitas empresas privadas grandes e pequenas também conduzem pesquisa sobre o genoma humano.

Basicamente, 18 países iniciaram programas de pesquisas sobre o genoma humano. Os maiores programas desenvolvem-se na Alemanha, Austrália, Brasil, Canadá, China, Coreia, Dinamarca, Estados Unidos, França, Holanda, Israel, Itália, Japão, México, Reino Unido, Rússia, Suécia e União Europeia.

Comparando o mapeamento e seqüenciamento genético ao mapeamento de uma estrada que se estendesse, digamos, de Porto Alegre a Manaus. O Projeto Genoma Humano, conduzido pelos órgãos do governo tem obtido dados de alta qualidade e precisão, registrando os detalhes das células humanas - inclusive as porções do DNA que não contêm gene algum e que constituem 97% do seu total. A iniciativa privada, porém, juntou-se ao projeto em vista do potencial de lucro que as pesquisas podem trazer, especialmente para as indústrias farmacêuticas. A rapidez na obtenção de resultados, que podem ser transformados em patentes, tornou-se crucial para.

Com a iniciativa privada ocupando-se apenas dos genes mais interessantes e os pesquisadores do governo dedicando-se ao seqüenciamento dos demais, as duas formas de trabalho podem se complementar, em benefício do conhecimento geral.

Com a entrada da iniciativa privada no Projeto Genoma, dando preferência a uma abordagem dirigida apenas aos genes que apresentem interesse para a cura de doenças, o setor público passou a rever seu cronograma e espera concluir o Projeto em 2003 e não em 2005, como proposto inicialmente.

As tecnologias, os recursos biológicos e os bancos de dados gerados pela pesquisa sobre o genoma terão grande impacto nas indústrias relacionadas à biotecnologia, como a agricultura, a produção de energia, o controle do lixo, a despoluição ambiental.

O Projeto Genoma Humano, conseguiu até agora identificar os genes contidos em dois cromossomos, 22 e o 21.

A conquista do genoma promete uma revolução na medicina cujos resultados brotarão aos poucos ao longo das próximas décadas. Os genes são instruções que determinam as características físicas de cada indivíduo, como a cor dos olhos e a formação óssea. Também produzem proteínas indispensáveis ao funcionamento do corpo, como as que ajudam o estômago a dirigir comida ou a metabolizar carboidratos. Genes defeituosos desequilibram o organismo e podem causar doenças.

Com a chave do código, os cientistas vão compreender o processo que gera tais males, para então desenvolver exames de diagnóstico e tratamentos. Há esperança de cura com a substituição de genes anormais.

Mulher com primeiro rosto transplantado

A primeira reação da mulher de 38 anos que foi submetida à cirurgia pioneira de transplante de rosto da história foi agradecer aos médicos.

Segundo os cirurgiões, ela pediu uma caneta e um papel e escreveu em francês a palavra "merci" [obrigada, em português].

De acordo com eles, a palavra foi escrita depois de ela ter se olhado no espelho, 24 horas após a cirurgia que ocorreu no último domingo na cidade de Amiens, no norte da França.

A mulher recebeu tecidos, artérias e veias de outra mulher que havia tido morte cerebral. Em maio passado, a transplantada foi atacada por seu cão, um labrador (em geral, uma raça dócil), e teve seu rosto desfigurado.

Segundo o jornal londrino "Daily Telegraph", a mulher se chama Isabelle Dinoire. É divorciada e mãe de dois adolescentes. Isabelle mora em Valenciennes (norte da França).

BIOTECNOLOGIA E TRANSGÊNICOS

A biotecnologia, conceitualmente, é a união de biologia com tecnologia; é um conjunto de técnicas que utilizam os seres vivos no desenvolvimento de processos e produtos que tenham uma função econômica e/ou social. A biotecnologia envolve várias áreas do conhecimento e, em consequência, vários profissionais, sendo uma ciência de natureza multidisciplinar.

Apesar do termo biotecnologia ser novo, o princípio é muito antigo. Por exemplo, a utilização da levedura na fermentação da uva e do trigo para produção de vinho e pão vem de muitos anos antes de Cristo. Com a evolução da ciência em seus diversos setores, inúmeras metodologias biotecnológicas têm sido sistematizadas, aumentando seus benefícios econômicos, sociais e ambientais. Vários cientistas, com suas descobertas, tiveram grande importância para a evolução e sistematização da biotecnologia. Por exemplo, Louis Pasteur com a descoberta dos microrganismos em 1861, Gregor Mendel com a descoberta da hereditariedade em 1865, James Watson e Francis Crick com a descoberta da estrutura do DNA (ácido desoxirribonucléico, molécula responsável pela informação genética de cada ser vivo) em 1953, entre outros.

A partir da descoberta da estrutura do DNA, houve uma revolução incrível na área da genética e biologia molecular, surgindo, então, a chamada biotecnologia moderna, a qual consiste na manipulação controlada e intencional do DNA por meio das técnicas de engenharia genética. Por meio de tais técnicas foi possível a produção de insulina humana em bactérias e o desenvolvimento de inúmeras plantas transgênicas a partir da década de 80.

As várias técnicas relacionadas à biotecnologia têm trazido, via de regra, benefícios para a sociedade. As fermentações industriais na produção de vinhos, cervejas, pães, queijos e vinagres; a produção de fármacos, vacinas, antibióticos e vitaminas; a utilização de biofungicidas no controle biológico de pragas e doenças; o uso de microrganismos visando à biodegradação de lixo e esgoto; o uso de bactérias fixadoras de nitrogênio e fungos micorrízicos para a melhoria de produtividade das plantas; o desenvolvimento de plantas e animais melhorados utilizando técnicas convencionais de melhoramento genético e também a transformação genética.

Os maiores avanços científicos no primeiro trimestre do ano.

Os cientistas e pesquisadores de todo o mundo estão sempre procurando descobrir e criar inovações no mundo da ciência e da tecnologia. Seus avanços alteram a vida na Terra e mudam nossa percepção da realidade. As maiores descobertas científicas são um testemunho inspirador das capacidades humanas. Todos os anos, cientistas fazem descobertas incríveis. O que os cientistas aprenderam em 2017 pode ajudá-los a fazer novos avanços em 2018, e as descobertas científicas em 2018 podem influenciar os avanços científicos 2019.

Esta lista de descobertas científicas 2019 apresenta avanços e recentes divulgações que abrangem uma ampla gama de disciplinas. Desde aprender novidades sobre mundos além do nosso planeta a até desbloquear possibilidades dentro de nossas próprias células, algumas descobertas provocaram uma compreensão mais rica do nosso passado.

Esses avanços e feitos da ciência até agora lhe darão esperança em um futuro mesmo em vezes sombrio. As mais recentes notícias da ciência são inspiradoras para uma nova geração de pensadores que continuarão a empurrar os limites da capacidade humana.

Leia abaixo as maiores descobertas de 2019 e os últimos avanços científicos no balanço da Sociedade Ciência no primeiro trimestre do ano, numeradas apenas para fins didáticos, não sendo a ordem apresentada um julgamento de importância.

Estudo Universidade de Yale reativa atividade celular em cérebro de porcos horas após a morte

Uma equipe de pesquisa na Universidade de Yale estudou em porcos a restauração da circulação cerebral e das funções celulares horas após aqueles animais terem morrido.

Os pesquisadores descobriram que “uma quantidade surpreendente de função celular foi preservada ou restaurada”. Isso implica que nossa compreensão neurologia previa, que toda atividade celular pára uma vez cortado o suprimento de oxigênio, ainda é limitado.

Os pesquisadores que conduziram esse estudo, por uma questão de ética, tiveram cuidado evitar estimular a atividade cerebral responsável pelo pensamento e a consciência, atividades essas que não foram nem mesmo preservadas artificialmente após a morte dos animais. Ainda assim, as implicações éticas da função celular post-mortem colocam em questão as leis em vigor sobre o bem-estar animal e até a proteção de seres humanos que foram declarados com morte cerebral.

Usando trinta e duas cabeças de porco obtidas de abatedouros, a equipe limpou e isolou cada cérebro antes de ligar os principais vasos sanguíneos a um dispositivo que bombeava um coquetel químico especialmente formulado por seis horas. O procedimento teve início cerca de quatro horas depois que os porcos passavam. A tecnologia usada no estudo é chamada BrainEx.

Embora estar ciente de que a restauração a nível celular da atividade de alguns neurônios é possível horas após a morte possa ser eticamente complicada, a pesquisa também “oferece uma nova maneira de estudar doenças ou lesões cerebrais”. Independentemente disso, a distinção entre um “cérebro vivo” e um “cérebro celularmente ativo” é essencialmente a mesma diferença entre “quase completamente morto” e “completamente morto”. E a designação “quase completamente morto” não costuma carregar consigo uma conotação positiva.

O artigo científico descrevendo o trabalho dos pesquisadores da Universidade de Yale foi publicado na Nature.

Reportado um segundo paciente curado do vírus HIV

O segundo paciente a ser curado do vírus HIV, agente causador da aids, é informado à comunidade médica, o que demonstra que uma cura completa da doença é possível.

Ambos os pacientes foram livres do vírus que causa aids após um transplante de células-tronco de medula óssea de um doador com uma mutação genética rara do gene CCR5. O primeiro paciente a comprovar isso foi um homem de Berlim, Timothy Brown, que ficou conhecido na literatura médica como “o paciente de Berlim”. Ele passou pelo procedimento que eliminou o vírus da seu organismo há mais de uma década. Brown parou de tomar os medicamentos anti-retrovirais utilizados para suprimir o HIV e permaneceu sem vírus.

O segundo homem que teve o mesmo sucesso contra o HIV é um paciente que não teve o nome divulgado, identificado apenas como “o paciente de Londres”. Esse segundo portador do vírus a ser curado parou com sua medicação há dezoito meses e não mostrou sinais de o vírus ter retornado ao seu corpo.

Como transplantes da medula óssea não são uma solução a ser aplicada em larga escala para o tratamento contra o HIV, os cientistas esperam que estes sejam os primeiros passos para “uma estratégia segura, econômica e fácil capaz de alcançar esses resultados usando tecnologia de genes ou técnicas de anticorpos”. Atualmente, é necessário aos pacientes com HIV tomar uma pílula diária para se manter uma pessoa com saudável e lhes assegurar uma vida normal.

O artigo científico publicado na Nature, uma das mais respeitadas publicações científica do mundo, em 5 de março de 2019, detalha como o tratamento da célula-tronco funciona e quais as possibilidades são para o que vem depois.

Genoma do tubarão branco é decodificado

Em 18 de fevereiro de 2019, cientistas anunciaram que terminaram a decodificar o genoma do tubarão branco (*Carcharodon carcharias*). Como o maior peixe predador da Terra, o sucesso evolutivo dos tubarões sugere uma riqueza de informações genéticas possíveis, desde o aumento da cicatrização de feridas até uma notável tolerância a danos no DNA. Ao dizer isso, não podemos perder de vista que os tubarões evoluíram do resto do reino animal há 400 milhões de anos, antes mesmo que os primeiros anfíbios aventureiros deixassem os oceanos para terra seca. As adaptações genéticas que esses animais vêm desenvolvendo contidas em seus DNA, que os cientistas agora decodificaram, oferecem muitas possibilidades no mundo da saúde e da medicina. Com toda essa informação genética, revelou o estudo, o grande tubarão branco tem um genoma 1,5 vezes maior do que o de humanos.

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

1. Lei Orgânica do Município de Campos do Jordão	01
2. Regimento Interno da Câmara Municipal de Campos do Jordão	23

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO/SP.

A CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DO JORDÃO, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, promulga a presente LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO, com as disposições seguintes:

**TÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º O Município de Campos do Jordão, pessoa jurídica de direito público interno, é unidade territorial que integra a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil, dotada de autonomia política, administrativa, financeira e legislativa nos termos assegurados pela Constituição da República, pela Constituição do Estado e por esta Lei Orgânica.

Art. 2º O Município integra a divisão administrativa do Estado.

Art. 3º A sede do Município é a cidade de Campos do Jordão.

Art. 4º Constituem bens do Município todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações que a qualquer título lhe pertençam.

Parágrafo Único - O Município tem direito à participação no resultado da exploração do petróleo ou gás natural, de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica, e de outros recursos minerais de seu território.

Art. 5º São símbolos do Município o Brasão, a Bandeira e o Hino, representativos de sua cultura e história.

§ 1º O Brasão do Município de Campos do Jordão é aquele criado pela Lei Municipal nº 251, de 1º de janeiro de 1959, de autoria do heraldista "Salvador Thaumaturgo".

§ 2º A Bandeira do Município de Campos do Jordão é aquela criada pela Lei Municipal nº 793, de 2 de maio de 1960, de autoria do heraldista "Arcinoé Antonio Peixoto de Faria".

§ 3º O Hino do Município de Campos do Jordão é aquele criado pela Lei Municipal nº 291, de 12 de novembro de 1959, letra e música do poeta "João de Sá" e harmonização do padre "Antonio Rodrigues Soares".

§ 4º O Pinheiro Araucária é a Árvore Símbolo de Campos do Jordão, nos termos da Lei Municipal nº 1.264, de 15 de julho de 1981.

**TÍTULO II
DA COMPETÊNCIA MUNICIPAL**

Art. 6º Compete ao Município:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que lhe couber;

III - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar as suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;

IV - instituir a guarda municipal destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações conforme dispuser a lei;

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, entre outros, os seguintes serviços:

a) transporte coletivo urbano e intermunicipal, que terá caráter essencial;

b) abastecimento de água e esgotos sanitários;

c) mercados, feiras e matadouros locais;

d) cemitérios e serviços funerários;

e) iluminação pública;

f) limpeza pública, coleta domiciliar e destinação final do lixo;

VI - manter com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar, de creches, de ensino fundamental, profissionalizante, supletivo e alfabetização;

VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população, sendo o Município responsável pelo serviço de pronto-socorro;

VIII - promover a proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico, paisagístico e ambiental local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual;

IX - promover a cultura e a recreação;

X - fomentar a produção agropecuária e demais atividades econômicas, inclusive a artesanal;

XI - preservar e defender as florestas, a fauna e a flora;

XII - realizar serviços de assistência social, diretamente ou por meio de instituições privadas, conforme critérios e condições fixadas em lei municipal;

XIII - realizar programas de apoio às práticas desportivas;

XIV - realizar programas de alfabetização;

XV - realizar atividades de defesa civil, inclusive a de combate a incêndios e prevenção de acidentes naturais em coordenação com a União e o Estado;

XVI - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

XVII - elaborar e executar o plano-diretor;

XVIII - executar obras de:

a) abertura, pavimentação e conservação de vias;

b) drenagem pluvial;

c) construção e conservação de estradas, parques, jardins, e hortos florestais;

d) edificação e conservação de prédios públicos municipais;

XIX - fixar:

a) tarifas dos serviços públicos, inclusive dos serviços de táxi;

b) horário de funcionamento dos estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços;

XX - sinalizar vias públicas urbanas e rurais;

XXI - regulamentar a utilização de vias e logradouros públicos;

XXII - conceder licença para:

a) localização, instalação e funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços;

b) afixação de cartazes, letreiros, anúncios, faixas, emblemas e utilização de alto-falantes para fins de publicidade e propaganda;

c) exercício de comércio eventual ou ambulante;

d) realização de jogos, espetáculos e divertimentos públicos, observadas as prescrições legais;

e) prestação dos serviços de táxis.

XXIII - alienação, afetação e desafetação dos bens municipais.

Art. 7º Além das competências previstas no artigo anterior, o Município atuará em cooperação com a União e o Estado para o exercício das competências a saber:

I - zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

III - proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos;

IV - impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico ou cultural;

V - proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

VII - preservar as florestas, a fauna e a flora, nos termos da Lei Federal nº 4.771/65 (Código Florestal);

VIII - fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

IX - promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

X - combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos e pesquisas e exploração de recursos hídricos e minerais em seus territórios;

XII - estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito.

TÍTULO III DO GOVERNO MUNICIPAL

CAPÍTULO I DOS PODERES MUNICIPAIS

Art. 8º O Governo Municipal é constituído pelos Poderes Legislativo e Executivo, independentes e harmônicos entre si.

Parágrafo Único - É vedada aos Poderes Municipais a delegação recíproca de atribuições.

CAPÍTULO II DO PODER LEGISLATIVO

SEÇÃO I DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 9º O Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal composta de Vereadores eleitos para cada legislatura entre cidadãos maiores de dezoito anos, no exercício dos direitos políticos, pelo voto direto e secreto.

Parágrafo Único - Cada legislatura terá a duração de 4 (quatro) anos.

Art. 10 O número de Vereadores será fixado pela Câmara Municipal, observados os limites estabelecidos na Constituição Federal e as seguintes normas: A Câmara Municipal será constituída por 13 (treze) Vereadores. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 39/2012)

I - para os primeiros 50.000 (cinquenta mil) habitantes, o número de Vereadores será de 13 (treze), acrescentando-se novas vagas de acordo com o que determinar a Constituição Federal. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 38/2011)

II - o número de habitantes a ser utilizado como base de cálculo do número de Vereadores será aquele fornecido, mediante certidão, pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE ou outros correlatos e oficiais;

III - o número de Vereadores será fixado, mediante Decreto Legislativo, até o final da Sessão Legislativa do ano que anteceder as eleições;

IV - a Mesa da Câmara enviará ao Tribunal Regional Eleitoral, logo após sua edição, cópia do Decreto Legislativo de que trata o inciso anterior.

SEÇÃO II DA POSSE

Art. 12 A Câmara Municipal reunir-se-á em Sessão preparatória, a partir de 1º de janeiro do primeiro ano da Legislatura, para a posse de seus membros.

§ 1º Sob a Presidência do mais votado entre os presentes, os demais Vereadores prestarão compromisso e tomarão posse cabendo ao Presidente prestar o seguinte compromisso:

“Sob a proteção de Deus, prometo cumprir a Constituição Federal, a Constituição Estadual e a Lei Orgânica Municipal, observar as leis, desempenhar o mandato que me foi confiado e trabalhar pelo progresso do Município e bem-estar do seu povo.”

§ 2º Prestado o compromisso pelo Presidente, o Secretário que for designado para esse fim fará a chamada nominal de cada Vereador que declarará:

“Assim o prometo.”

§ 3º O Vereador que não tomar posse na Sessão prevista neste artigo deverá fazê-lo no prazo de 15 (quinze) dias, salvo motivo justo aceito pela Câmara Municipal.

§ 4º No ato da posse, os Vereadores deverão desincompatibilizar-se e fazer declaração de seus bens, repetida, quando do término do mandato, sendo ambas transcritas em livro próprio, resumidas em ata, e divulgadas para o conhecimento público.

SEÇÃO III DAS ATRIBUIÇÕES DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 13 Cabe à Câmara Municipal, com a sanção do Prefeito, legislar sobre as matérias de competência do Município, especialmente a que se refere ao seguinte:

I - assuntos de interesse local, inclusive suplementando a legislação federal e a estadual, notadamente no que diz respeito:

a) à saúde, à assistência pública municipal, à educação e à proteção e garantia das pessoas portadoras de necessidades especiais; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 27/2003)

b) à proteção de documentos, obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, como os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos do Município;

c) impedir a evasão, destruição e descaracterização de obras de arte e outros bens de valor histórico, artístico e cultural do Município;

d) à abertura de meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

e) à proteção ao meio ambiente e o combate à poluição;

f) ao incentivo à indústria e ao comércio;

g) à criação de distritos industriais;

h) ao fomento da produção agropecuária e à organização do abastecimento alimentar;

i) à promoção de programas de construção de moradias, melhoramentos das condições habitacionais e de saneamento básico;

j) ao combate às causas da pobreza e aos fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

l) ao registro, ao acompanhamento e à fiscalização das concessões de pesquisa e exploração dos recursos hídricos e minerais;

m) ao estabelecimento e à implantação da política de educação para o trânsito;

n) à cooperação com a União e o Estado, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar, atendidas as normas fixadas em lei complementar federal;

o) ao uso e ao armazenamento dos agrotóxicos, seus componentes e afins;

p) às políticas públicas do Município;

II - tributos municipais, bem como autorizar isenções e anistias fiscais e a remissão de dívidas;

III - orçamento anual, plano plurianual e diretrizes orçamentárias, bem como autorizar a abertura de créditos suplementares e especiais

IV - obtenção e concessão de empréstimos e operações de crédito, bem como sobre a forma e os meios de pagamento;

V - concessão de auxílio e subvenções;

VI - concessão de serviços públicos;

VII - doação, concessão de direito real de uso de bens municipais; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 7/1997)

VIII - alienação, afetação, desafetação e concessão de seus bens públicos;

IX - aquisição de bens imóveis, exceto quando se tratar de doação sem ônus devidamente comprovado; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 9/1997)

X - criação, alteração e extinção de cargos, empregos e funções públicas fixação da respectiva remuneração;

XI - plano diretor;

XII (Revogado pela Lei nº 3404/2011);

XIII - guarda municipal destinada a proteger bens, serviços e instalações do Município;

XIV - ordenamento, parcelamento, uso e ocupação do solo urbano;

Art. 14 Compete à Câmara Municipal, privativamente, entre outras, as seguintes atribuições:

I - eleger sua Mesa Diretora, bem como destituí-la na forma desta Lei Orgânica e do Regimento Interno;

II - elaborar o seu Regimento Interno;

III - fixar a remuneração do Prefeito, do Vice-Prefeito e dos Vereadores, observando-se o disposto no inciso V do Artigo 29 da Constituição Federal e o estabelecido nesta Lei Orgânica;

IV - exercer, com o auxílio do Tribunal de Contas ou órgão estadual competente, a fiscalização financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do Município;

V - julgar as contas anuais do Município e apreciar os relatórios sobre a execução dos planos de Governo;

VI - sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar;

VII - dispor sobre sua organização, funcionamento, polícia, criação, transformação ou extinção de cargos, empregos e funções de seus serviços e fixar a respectiva remuneração;

VIII - autorizar o Prefeito a se ausentar do Município, quando a ausência exceder à 15 (quinze) dias;

IX - mudar temporariamente a sua sede;

X - fiscalizar e controlar, diretamente, os atos do Poder Executivo, incluídos os da Administração indireta;

XI - proceder a tomada de contas do Prefeito Municipal, quando não apresentadas à Câmara dentro do prazo de 60 (sessenta) dias após a abertura da Sessão legislativa;

XII - processar e julgar os Vereadores, na forma desta Lei Orgânica;

XIII - representar ao Procurador Geral da Justiça, mediante aprovação de dois terços dos seus membros, contra o Prefeito, o Vice-Prefeito e Secretários Municipais ou ocupantes de cargos da natureza, pela prática de crime contra a Administração Pública que tiver conhecimento;

XIV - dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito, conhecer de sua renúncia e afastá-los definitivamente do cargo, nos termos previstos em lei;

XV - conceder licença ao Prefeito, ao Vice-Prefeito e aos Vereadores para afastamento do cargo;

XVI - criar comissões especiais de inquéritos sobre fato determinado que se inclua na competência da Câmara Municipal, sempre que o requerer pelo menos um terço dos membros da Câmara;

XVII - convocar os Secretários Municipais ou ocupantes de cargos da mesma natureza, inclusive representantes locais das autarquias e empresas estatais, para prestar informações sobre matéria de sua competência;

XVIII - solicitar informações ao Prefeito Municipal sobre assuntos referentes à Administração;

XIX - autorizar referendo e convocar plebiscito;

XX - decidir sobre a perda de mandato de Prefeito, Vice-Prefeito e Vereador, pelo voto público aberto, e pela votação de 2/3 (dois terços) dos membros da Câmara, nas hipóteses previstas em Lei; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 3/1997)

XXI - conceder título honorífico a pessoas que tenham reconhecidamente prestado serviços ao Município, mediante Decreto Legislativo aprovado pela maioria de dois terços de seus membros.

§ 1º É fixado, em 15 (quinze) dias, o prazo para que os responsáveis pelos órgãos da Administração direta e indireta do Município prestem as informações e encaminhem os documentos requisitados pela Câmara Municipal na forma desta Lei Orgânica.

§ 2º No caso de não atendimento do prazo estipulado no Parágrafo anterior: (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 24/2001)

a) O Presidente da Câmara Municipal poderá reiterar a solicitação em até 02 (dois) dias úteis, determinando prazo de 15 (quinze) dias para resposta. Ocorrendo descumprimento do prazo aplica-se o item b; ou

b) O Presidente da Câmara Municipal deverá, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, solicitar de conformidade com a Lei, a intervenção do Poder Judiciário mediante ação competente ou tomar outras providências de ordem política, administrativa e penal.

SEÇÃO IV

DO EXAME PÚBLICO DAS CONTAS MUNICIPAIS

Art. 15 As Contas do Município ficarão à disposição dos cidadãos durante 60 (sessenta) dias, a partir de 15 (quinze) de abril de cada exercício, no horário de funcionamento da Câmara Municipal, em local de fácil acesso ao público.

§ 1º A consulta às contas municipais poderá ser feita por qualquer cidadão, independente de requerimento, autorização ou despacho de qualquer autoridade.

§ 2º A consulta só poderá ser feita no recinto da Câmara.

§ 3º A reclamação apresentada deverá:

I - ter a identificação e a qualificação do reclamante;

II - ser apresentada em 04 (quatro) vias no protocolo da Câmara;

III - conter elementos e provas nas quais se fundamenta o reclamante.

§ 4º As vias da reclamação apresentadas no protocolo da Câmara terão a seguinte destinação:

I - a primeira via deverá ser encaminhada pela Câmara ao Tribunal de Contas ou órgão equivalente, mediante ofício;

II - a segunda via deverá ser anexada às contas à disposição do público pelo prazo que restar ao exame e apreciação;

III - a terceira via se constituirá em recibo do reclamante e deverá ser autenticada pelo servidor que a receber no protocolo;

IV - a quarta via deverá ser arquivada na Câmara Municipal.

§ 5º A anexação da segunda via, de que trata o inciso II do parágrafo 4º deste artigo, independerá do despacho de qualquer autoridade e deverá ser feita no prazo de 48 (quarenta e oito) horas pelo servidor que a tenha recebido no protocolo da Câmara, sob pena de suspensão, sem vencimentos, pelo prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 16 A Câmara Municipal enviará ao reclamante cópia da correspondência que encaminhou ao Tribunal de Contas ou órgão equivalente.

SEÇÃO V

DA REMUNERAÇÃO DOS AGENTES POLÍTICOS

Art. 17 O subsídio do Prefeito, do Vice-Prefeito, do Presidente da Câmara, dos Vereadores e dos Secretários Municipais, será fixado pela Câmara Municipal, através de Lei específica, observado o disposto na Constituição Federal. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

Art. 18 Os subsídios do Prefeito, do Vice-Prefeito, do Presidente da Câmara, dos Vereadores e dos Secretários Municipais, serão fixados em moeda corrente no País. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 1º O total dos subsídios, anualmente, recebido pelos Vereadores, não poderá ultrapassar a 5 % (cinco por cento) da Receita efetivamente realizada pelo Município, nos atuais exercícios, respeitado o limite imposto no artigo 29, inciso VI, da Constituição da República. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 2º (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 3º Suprimido. (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 4º Suprimido. (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 5º (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 6º (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

§ 7º Suprimido. (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

Art. 19 As Sessões Extraordinárias não serão remuneradas. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 23/2000)

Art. 20 Suprimido. (Suprimido pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/1998)

Art. 21 A lei fixará critérios de indenização de despesas de viagem do Prefeito, do Vice-Prefeito e dos Vereadores.

Parágrafo Único - A indenização de que trata este artigo não será considerada como remuneração.

SEÇÃO VI DA ELEIÇÃO DA MESA

Art. 22 Imediatamente após a posse, os Vereadores reunir-se-ão sob a presidência do Vereador mais votado entre os presentes e, havendo maioria absoluta dos membros da Câmara, elegerão os componentes da Mesa, que ficarão automaticamente empossados.

§ 1º O mandato da Mesa será de 02 (dois) anos, sendo permitida a recondução para o mesmo cargo na eleição imediatamente subsequente. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 20/1998)

§ 2º Na hipótese de não haver número suficiente para a eleição da Mesa, o Vereador mais votado entre os presentes permanecerá na Presidência e convocará Sessões diárias, até que seja eleita a Mesa.

§ 3º A eleição para renovação da Mesa realizar-se-á obrigatoriamente na última Sessão Ordinária da Sessão Legislativa considerando-se automaticamente empossados os eleitos em 1º de janeiro. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 31/2005)

§ 4º Caberá ao Regimento Interno da Câmara Municipal dispor sobre a composição da Mesa Diretora e subsidiariamente, sobre a sua eleição.

§ 5º Qualquer componente da Mesa poderá ser destituído, pelo voto de dois terços dos membros da Câmara Municipal, quando faltoso, omissor ou ineficiente no desempenho de suas atribuições, devendo o Regimento Interno da Câmara Municipal dispor sobre o processo de destituição e sobre a substituição do membro destituído.

SEÇÃO VII DAS ATRIBUIÇÕES DA MESA

Art. 23 Compete à Mesa da Câmara Municipal, além das atribuições consignadas no seu Regimento Interno ou dele implicitamente resultante, a direção dos trabalhos legislativos e de seus serviços administrativos e especialmente: (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 16/1997)

I - enviar ao Prefeito Municipal, até o primeiro dia de março, as contas do exercício anterior;

II - propor ao Plenário projetos de resolução que criem, transformem e extingam cargos, empregos ou funções da Câmara Municipal, bem como a fixação da respectiva remuneração, observadas as determinações legais;

III - Propiciar os meios necessários ao aprimoramento funcional de seus servidores, bem como para o exercício adequado do mandato e da atividade parlamentar dos Senhores Vereadores; (Redação acrescida pela Emenda à Lei Orgânica nº 16/1997)

IV - declarar a perda de mandato de Prefeito, Vice-Prefeito e Vereador, de ofício ou por provocação de qualquer membro da Câmara, assegurada ampla defesa. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 3/1997)

V - elaborar e encaminhar ao Prefeito, até o dia 31 de agosto, a proposta parcial do orçamento da Câmara, para ser incluída na proposta geral do Município.

Parágrafo Único - A Mesa decidirá sempre por maioria de seus membros.

SEÇÃO VIII DAS SESSÕES

Art. 24 A Sessão Legislativa anual desenvolve-se de 25 de janeiro à 17 de julho e de 1º de agosto a 20 de dezembro, independente de convocação. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 40/2014)

Art. 25 As Sessões da Câmara Municipal deverão ser realizadas em recinto, destinado ao seu funcionamento, considerando-se nulas as que se realizarem fora dele.

§ 1º Comprovada a impossibilidade de acesso àquele recinto ou outra causa que impeça a sua utilização, poderão ser realizadas Sessões em outro local, por decisão da Mesa da Câmara.

§ 2º As Sessões Solenes poderão ser realizadas fora do recinto da Câmara.

Art. 26 As Sessões da Câmara serão públicas, salvo deliberação em contrário, tomada pela maioria absoluta de seus membros, quando ocorrer motivo relevante de preservação do decoro parlamentar.

Art. 27 As Sessões somente poderão ser abertas pelo Presidente da Câmara ou por outro membro da Mesa com a presença mínima de um terço de seus membros.

Parágrafo Único - Considerar-se-á presente à Sessão o Vereador que assinar o livro ou as folhas de presença até o início da Ordem do Dia e participar das votações.

Art. 28 A convocação extraordinária da Câmara Municipal dar-se-á: (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 29/2005)

I - pelo Prefeito Municipal, no recesso legislativo;

II - pelo Presidente da Câmara, à qualquer tempo;

III - pela maioria absoluta dos Senhores Vereadores, à qualquer tempo.

Parágrafo Único - Na Sessão Legislativa Extraordinária, a Câmara Municipal deliberará somente sobre a matéria para a qual foi convocada.

SEÇÃO IX DAS COMISSÕES

Art. 29 A Câmara Municipal terá comissões permanentes e especiais, constituídas na forma e com as atribuições definidas no Regimento Interno ou no ato de que resultar a sua criação.

§ 1º Em cada comissão será assegurada, tanto quanto possível, a representação proporcional dos Partidos ou blocos parlamentares que participam da Câmara.

§ 2º Às comissões, em razão da matéria de sua competência, cabe:

I - realizar audiências públicas com entidades da sociedade civil;

II - convocar Secretários Municipais ou ocupantes de cargos da mesma natureza para prestar informações sobre assuntos inerentes às suas atribuições;

III - receber petições, reclamações, representações ou queixas de qualquer pessoa contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas;

IV - solicitar depoimento de qualquer autoridade ou cidadão;

V - apreciar programas de obras e planos e sobre eles emitir parecer;

VI - acompanhar junto à Prefeitura Municipal a elaboração da proposta orçamentária, bem como a sua posterior execução.

Art. 30 As comissões especiais de inquérito, que terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos no Regimento Interno, serão criadas pela Câmara mediante requerimento de um terço de seus membros, para apuração de fato determinado e por prazo certo, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao Ministério Público para que este promova a responsabilidade civil ou criminal dos infratores.

Art. 31 Qualquer entidade da sociedade civil poderá solicitar por escrito e com identificação, ao Presidente da Câmara, que lhe permita emitir conceitos ou opiniões, junto às comissões sobre projetos que nelas se encontrem para estudo.

SEÇÃO X DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 32 Compete ao Presidente da Câmara, além de outras atribuições estipuladas no Regimento Interno:

I - representar a Câmara Municipal;

II - dirigir, executar e disciplinar os trabalhos legislativos e administrativos da Câmara;

III - interpretar e fazer cumprir o Regimento Interno;

IV - promulgar as resoluções e os decretos legislativos, bem como as leis que receberem sanção tácita e as cujo veto tenha sido rejeitado pelo Plenário e não tenham sido promulgadas pelo Prefeito Municipal;

V - fazer publicar os atos da Mesa, bem como as resoluções, os decretos legislativos e as leis por ele promulgadas;

VI - declarar extinto o mandato do Prefeito, do Vice-Prefeito e dos Vereadores, nos casos previstos em Lei;

VII - apresentar ao Plenário, até o dia 20 (vinte) de cada mês, o balanço relativo aos recursos recebidos e às despesas realizadas no mês anterior;

VIII - requisitar o numerário destinado às despesas da Câmara;

IX - exercer, em substituição, a chefia do Executivo Municipal nos casos previstos em lei;

X - designar comissões especiais nos termos regimentais, observadas as indicações partidárias;

XI - mandar prestar informações por escrito e expedir certidões requeridas para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações;

XII - realizar audiências públicas com entidades da sociedade civil e com membros da comunidade, mediante processo regular;

XIII - administrar os serviços da Câmara Municipal, fazendo lavar os atos pertinentes a essa área de gestão.

Art. 33 O Presidente da Câmara, ou quem o substituir somente manifestará o seu voto nas seguintes hipóteses:

I - na eleição da Mesa Diretora;

II - quando a matéria exigir, para sua aprovação, o voto favorável de dois terços ou da maioria absoluta dos membros da Câmara;

III - quando ocorrer empate em qualquer votação no Plenário.

SEÇÃO XI DO VICE-PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 34 Ao Vice-Presidente compete, além das atribuições contidas no Regimento Interno, as seguintes:

I - substituir o Presidente da Câmara em suas faltas, ausências, impedimentos ou licenças;

II - promulgar e fazer publicar, obrigatoriamente, as resoluções e os decretos legislativos sempre que o Presidente, ainda que se ache em exercício, deixar de fazê-lo no prazo estabelecido;

III - promulgar e fazer publicar, obrigatoriamente, as leis quando o Prefeito Municipal e o Presidente da Câmara, sucessivamente, tenham deixado de fazê-lo, sob pena de perda do mandato de membro da Mesa.

SEÇÃO XII DOS SECRETÁRIOS DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 35 Ao Secretário compete, além das atribuições contidas no Regimento Interno, as seguintes:

I - redigir a Ata das Sessões Secretas e das reuniões da Mesa;

II - acompanhar e supervisionar a redação das atas das demais sessões e proceder a sua leitura;

III - fazer a chamada dos Vereadores;

IV - registrar, em livro próprio, os precedentes firmados na aplicação do Regimento Interno;

V - fazer a inscrição dos oradores na pauta dos trabalhos;

VI - substituir os demais membros da Mesa, quando necessário.

SEÇÃO XIII DOS VEREADORES

SUBSEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 36 Os Vereadores gozam de inviolabilidade por suas opiniões, palavras e votos no exercício do mandato e na circunscrição do Município;

Art. 37 Os Vereadores não serão obrigados a testemunhar, perante a Câmara, sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício do mandato, nem sobre as pessoas que lhes confiaram ou deles receberam informações.

Art. 38 É incompatível com o decoro parlamentar, além dos casos definidos no Regimento Interno, o abuso das prerrogativas asseguradas aos Vereadores ou a percepção, por estes, de vantagens indevidas.

SUBSEÇÃO II DAS INCOMPATIBILIDADES

Art. 39 Os Vereadores não poderão:

I - desde a expedição do diploma:

a) firmar ou manter contrato com o Município, suas autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, fundações ou empresas concessionárias de serviços públicos municipais, salvo quando o contrato obedecer a cláusulas uniformes;

b) aceitar ou exercer cargo, função ou emprego remunerado, inclusive os de que sejam demissíveis "ad nutum", nas entidades constantes da alínea anterior.

II - desde a posse:

a) ser proprietários, controladores ou diretores de empresa que goze de favor decorrente de contrato celebrado com o Município ou nela exercer função remunerada;

b) ocupar cargo, função ou emprego remunerado de que sejam demissíveis "ad nutum", nas entidades referidas na alínea "a" do inciso I, salvo cargo de Secretário Municipal ou equivalente;

c) patrocinar causas em que seja interessada qualquer das entidades a que se refere a alínea "a" do inciso I;

d) serem titulares de mais de um cargo ou mandato público eletivo.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
RECEPCIONISTA TELEFONISTA**

1. Perfil de um recepcionista e suas atribuições;	01
2. Como acolher encaminhar um visitante; A sala de recepção; Técnicas de orientação.	02
3. Receber, controlar e arquivar correspondências; Principais Habilidades de um recepcionista. Receber e controlar correspondências; Conhecimento dos controles de segurança dentre outros; Distribuição e encaminhamento de papéis e correspondências no setor de trabalho; Noções básicas de digitação e editores de texto; Noções de recebimento de documentos;	03
4. Postura profissional;	17
5. Aparência e higiene pessoal.	19
6. Características adequadas ao profissional de atendimento ao público; Eficiência no uso do telefone: uso da voz, vocabulário, informações confidenciais, recados, controles; normas de atendimento ao público; Processos de comunicação; Questões práticas relacionadas aos serviços de atendimento e recepção ao público, com seu devido encaminhamento; Técnicas de atendimento ao público. Qualidade no atendimento. Comunicação telefônica. Atendimento Pessoal.	20
7. Questões de caráter prático versando sobre as atividades e atribuições específicas do cargo e inerentes ao desempenho de suas funções, especialmente no que diz respeito à atividade da categoria profissional no contexto do serviço público municipal. Conhecimentos básicos sobre a rotina do trabalho, compatível com a função;	31
8. Organização do local de trabalho;	35
9. Noções básicas de higiene: pessoal, ambiental, de utensílios e do ambiente de trabalho.	36
10. Trabalho em Equipe;	40
11. Regras básicas de comportamento profissional para o relacionamento diário com o público interno e externo e colegas de trabalho.	42
12. Ética e sigilo profissional.	43
13. Relações públicas e interpessoais.	45
14. Segurança no trabalho e de preservação ambiental.	50
15. Direitos Humanos.	61
16. Rotinas Administrativas Financeiras.	65
17. Organização da agenda de trabalho.	68
18. Manual de Redação Oficial da Presidência da República.	69

PERFIL DE UM RECEPCIONISTA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Funções e atribuições do Recepcionista.

A Recepcionista é a profissional responsável por atuar com atendimento ao público em recepção e telefone em hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos.

Uma Recepcionista realiza agendamento, além de orientar a chegada de pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros.

Está sob as responsabilidades de uma Recepcionista atuar na recepção, atender e filtrar ligações, anotar recados e receber visitas, se responsabilizar pela compra de materiais de escritório e higiene, fazer o direcionamento de ligações, envio e controle de correspondências, prestar apoio em ligações e pesquisas para a diretoria, fazer o controle e compras de suprimentos (materiais de escritório, limpeza e copa), prestar apoio na organização, gestão da agenda e ligações da diretoria, arquivar documentos, esclarecer dúvidas, responder perguntas gerais sobre a empresa ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder, enviar e receber correspondências ou produtos, processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário, executar arquivamento de documentos, marcar reuniões, controlar as chaves e registrar informações.

Para que a profissional tenha um bom desempenho como Recepcionista além da graduação é essencial que possua uma noção básica de informática e, dependendo da empresa, noções de inglês.

Com que áreas dentro de uma empresa, uma Recepcionista se relaciona?

A Recepcionista por ser a profissional responsável por atuar com atendimento ao público em recepção e telefônico em hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos, se relaciona com todas as áreas dentro de cada estabelecimento.

Tarefas e responsabilidades da recepcionista

- Recepcionar / controlar visitantes.
- Encaminhar visitantes para os funcionários da companhia.
- Responder perguntas gerais sobre a organização ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder.
- Enviar e receber correspondências ou produtos.
- Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário.
- Executar arquivamento de documentos.
- Executar trabalhos de digitação (algumas companhias exigem um mínimo de 45 palavras/minuto).
- Organizar viagens.
- Marcar reuniões.
- Controlar as chaves.
- Registrar informações.
- Utilizar o computador e impressoras da recepção.
- Utilizar pagers, intercomunicadores, rádios e sistema de alto-falantes.
- Utilizar a máquina copiadora.
- Utilizar o fax.
- Manter atualizado os livros de registros de correspondência e registro de fax.
- Telefonista - Efetuar telefonemas, atender telefone e transferir chamadas telefônicas.
- Ajudar visitantes a fazer ligações internacionais.
- Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefônicas e enviá-los para os funcionários.
- Saber usar o correio de voz.
- Saber agendar e fazer reuniões por telefone (conference calls).
- Manter em ordem e limpo o local da PABX.

- Registrar diariamente as ligações telefônicas nacionais e internacionais realizadas.

- Processar o débito das ligações telefônicas.

- Reportar falhas do equipamento telefônico.

- Conhecer os aspectos legais da profissão.

- Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores.

- Conhecer a tarifação dos serviços telefônicos.

- Saber utilizar os serviços das companhias concessionárias de atendimento público (informações, consertos, auxílio de telefonistas, etc).

Habilidades necessárias.

- Boa comunicação oral.

- Boa memória.

- Habilidade em digitar.

- Leitura bem fluente.

- Fluência em língua estrangeira é recomendável.¹

Fraseologia adequada para o recepcionista.

De acordo com estudo de Heringer (2003), a comunicação impulsiona as organizações, gerando forças indispensáveis à sua dinâmica, quer contribuindo para criar, reforçar ou modificar comportamentos, quer atuando na consecução de objetivos.

Segundo Moreira, (1997), o sistema de comunicação adotado por uma organização define a forma de transmissão e recepção como grau de liberdade existente nas interações entre grupos e níveis hierárquicos.

As comunicações podem ser verbais e não verbais. Nas comunicações verbais, a mensagem é constituída por palavras ou símbolos, os quais são transmitidos oralmente através de (conversas, debates, comunicações via telefone, interfone, rádio e TV, computador, etc.) ou por escritos (Jornais, revistas, cartas, bilhetes, redes de computador, etc.).

Hoje, os recursos de multimídia estão muito presentes nos microcomputadores, onde de certa forma possibilitam uma interação entre o receptor e os canais de áudio, vídeos e especificamente de textos, ampliando a compreensão das mensagens. Há ainda, as teletransferências e as vídeos conferências; nesta, além dos canais de áudios e vídeos, o receptor pode dar a sua resposta, seu comentário, tirar dúvidas por meio de telefone, fax e e-mail.

Outros tipos de comunicação

I- Manual de integração. Este integra o funcionário ao ambiente de trabalho, mostrando-lhe seus direitos, seus deveres e as características da empresa, na fase de adaptação. É também chamado de Manual do Funcionário, Manual do Empregado, Normas internas entre outros.

II - Quadros de avisos. Este por sua vez transmite aos empregados informações de caráter geral. O posicionamento adequado, a fácil visualização e uma diagramação agradável e interessante são elementos – chaves para sua utilização.

III- Jornal mural. Este é conhecido como o jornal de parede, no qual permite a comunicação rápida e eficiente com os empregados, caracterizando-se principalmente por ser um veículo diário de comunicação entre as empresas e seus funcionários. Para atingir seu objetivo, deve conter programação editorial e visual, além de pauta diária, bem como recursos gráficos, fotos e ilustrações.

IV- Caixa de Sugestões. Esta é responsável por colher opiniões sugestões de todos os funcionários e clientes sobre a empresa. Quando voltada para os funcionários (público interno), incentiva a criatividade e o interesse em particular da vida empresarial.

¹Fonte: www.infojobs.com.br/www.institutodenver.net

V- Jornal Interno. Este é responsável por divulgar as informações sobre a política da empresa e seus produtos, notícias relativa a seus empregados, promoções além de promoção de campanhas de seguranças e de interesse geral.²

COMO ACOLHER ENCAMINHAR UM VISITANTE; A SALA DE RECEPÇÃO. TÉCNICAS DE ORIENTAÇÃO

Recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico

Um bom atendimento ao cliente vai muito além de ser bem-educado. Assim como ser honesto, **tratar bem os** clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que quer fazer de sua empresa um sucesso. E não se engane: a captação de novos clientes tem tudo a ver com o bom atendimento que sua empresa presta hoje.

Muitas vezes, entendemos tudo sobre o produto ou serviço que oferecemos, sobre suas vantagens e benefícios, mas nos sentimos travados na hora de solucionar um problema, enfrentar objeções ou até mesmo estruturar um processo para um atendimento incrível.

Pensando nisso, reunimos aqui os 6 princípios do bom atendimento ao cliente. Depois, sugiro fortemente que você também confira nosso outro post com 7 dicas avançadas sobre Atendimento ao Cliente.

1. Entenda seu cliente

Não há como atendermos um cliente se não soubermos o que ele busca. Por isso, é importante que, em cada atendimento, sua equipe esteja consciente das motivações que levaram o cliente a entrar em contato. Faça perguntas, investigue, se coloque no lugar do cliente. Isto ajudará a resolver os problemas com mais rapidez e eficiência. Realize pesquisas periódicas que ajudem a revelar o que leva seu cliente a buscar sua empresa.

Exemplo prático:

No nosso software de controle financeiro, recebíamos muitos atendimentos sobre como controlar melhor o fluxo de caixa. Além de ajudar a aprimorar o software, entender o cliente também nos inspirou a escrever o post 5 passos para controlar o Fluxo de Caixa da sua empresa.

2. Sinta prazer em servir

Atender é servir. Por isso é importante que sua empresa contrate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são transformados em satisfação e fidelização. Nenhum cliente compra um produto para ter problemas ou para passar horas a fio com o serviço de atendimento! Não existe algo mais frustrante que investir dinheiro em um produto ou serviço e, na verdade, ter comprado um problema. Quando um cliente se sente servido, naturalmente se sente motivado a falar bem da sua marca.

3. Não rime seu atendimento com antipatia

Seu atendimento precisa ter simpatia e empatia, mas nunca antipatia. Conceituar os diferentes tipos de envolvimento que podem acontecer entre atendente e cliente pode ajudar sua equipe a entender melhor que tipo de atendimento ela tem oferecido: Simpatia: ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo. Empatia: se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo. Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo-o.

4. Mantenha a comunicação S.C.O.T.

S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o cliente. Nem sempre falar mais significa passar mais informação. O cliente não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta. O atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

5. Não abandone seu cliente

Acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido. A palavra cliente teve sua origem na Roma antiga, e representava um plebeu que se encontrava sobre a proteção de um patrício (nobre). Assim como naquela época, sua empresa deve proteger o cliente de ter ainda mais problemas. Pode ser que sua empresa não perca clientes por causa dos concorrentes, mas sim por causa do mal atendimento prestado a eles.

Dica:

Manter um contato contínuo com o cliente ajuda até a melhorar no recebimento de suas contas.

6. Fale a língua do bom atendimento

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não confunda profissionalismo com "robotismo". Fuja das respostas padrões e dos processos engessados, tão comuns nessa área. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão. Na pronúncia não mutile as palavras, pois isto pode gerar dúvidas com relação ao entendimento. Evite as expressões que transmitam incerteza, o tratamento íntimo, os diminutivos, os gerúndios, as expressões regionais e as gírias.³

²Fonte: www.webartigos.com

³ Fonte: www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br

RECEBER, CONTROLAR E ARQUIVAR CORRESPONDÊNCIAS; PRINCIPAIS HABILIDADES DE UM RECEPCIONISTA. RECEBER E CONTROLAR CORRESPONDÊNCIAS; CONHECIMENTO DOS CONTROLES DE SEGURANÇA DENTRE OUTROS. DISTRIBUIÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE PAPÉIS E CORRESPONDÊNCIAS NO SETOR DE TRABALHO; NOÇÕES BÁSICAS DE DIGITAÇÃO E EDITORES DE TEXTO; NOÇÕES DE RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS

Comunicação escrita: recados, anotações e bilhetes.

A comunicação oral é muito importante e também extremamente necessária dentro de uma empresa. Entretanto, existem diversos tipos de dados que precisam ser registrados, seja para que possam chegar a mais pessoas ou para ficarem arquivados para serem consultados posteriormente. Alguns exemplos de comunicação escrita bastante utilizados pelas companhias incluem:

- Avisos com informações de interesse de todos os funcionários;
- Manuais com as regras de conduta e vestuário que todos devem seguir;
- Descrições de cargos com todas as suas atribuições;
- E-mails trocados entre os colaboradores;
- Envio de mensagens para clientes;
- Relatórios para que o gestor saiba sobre o andamento do trabalho de cada setor;
- Listas com tarefas a serem cumpridas ou produtos a serem comprados.

São muitas as funções e usos da escrita dentro de uma organização. Por conta disso, é necessário cuidar para que as informações sejam escritas de maneira clara e correta. Assim, os mal-entendidos e os retrabalhos são evitados, situações bastante prejudiciais que podem comprometer a produtividade dos colaboradores e trazer prejuízos para a empresa.

Dicas Poderosas Para Melhorar a Comunicação Escrita

Se a sua função dentro da companhia em que trabalha envolve a escrita, mesmo que esporadicamente, é importante que procure sempre melhorar e desenvolver essa habilidade. Quando se trata de escrever bem não são apenas os erros ortográficos que podem comprometer o entendimento, mas também a forma como as ideias são passadas para o papel. Confira, a seguir, dicas que irão te ajudar a se comunicar melhor ao utilizar a escrita tanto no trabalho quanto no seu dia a dia.

1 – Adote o Hábito de Ler

A melhor maneira de aprender a escrever melhor é adotando o hábito da leitura. Quando se lê é possível ver na prática novas formas de construir as frases, além de se ter a chance de expandir o vocabulário, conhecendo novas palavras e sinônimos para aquelas que já conhece. Os livros e, até mesmo, os jornais, as revistas e sites em geral se mostram como ótimas fontes de informação e conhecimento, portanto saiba utilizá-los ao seu favor. Com o tempo você verá o quanto esse hábito irá impactar positivamente na qualidade da sua escrita.

2 – Organize os Pensamentos Antes de Escrever

Antes de começar a escrever, organize as ideias na sua mente. Dessa forma, ficará mais fácil passar as ideias para o papel, ou para o programa de computador, sem se perder no meio das frases. Classifique as informações em: principais, secundárias e irrelevantes. Assim, poderá dar maior destaque para aquelas que são mais importantes, seguindo pelas secundárias e descartando aquelas que não são necessárias. Pensar previamente a respeito do que irá escrever fará com que entenda melhor o conteúdo da mensagem e, assim, possa repassá-la com maior clareza.

3 – Considere Quem Irá Ler

Um ponto muito importante a ser considerado antes de escrever qualquer tipo de mensagem é considerar quem irá ler e em que circunstâncias. Assim, além de adaptar a linguagem, saberá se deve escrever um texto curto ou mais detalhado, como deve formatar o documento antes de imprimir, entre outros detalhes. Saber qual é o objetivo que se tem ao escrever algo é essencial para que defina o melhor caminho a ser seguido.

4 – Lembre-se Que Menos é Mais

Quando se trata de comunicação escrita é importante sempre considerar que menos é mais. Nesse sentido, evite utilizar mais frases do que o necessário e dê preferência para palavras mais simples, que possam ser facilmente entendidas. Utilizar vocabulário rebuscado apenas com o intuito de parecer culto pode comprometer o entendimento daqueles que irão ler a mensagem. Portanto, mantenha sempre o foco em escrever bem para ser entendido e não para exibir suas habilidades.

5 – Sempre Revise o Que Escrever

Por mais atenção que se tenha ao escrever algo, a revisão se mostra como um recurso fundamental para corrigir pequenos erros de concordância ou mesmo de digitação. Além disso, quando o texto escrito terá um destino especial, como fazer parte de um documento ou ser impresso em um grande número de cópias, por exemplo, é interessante pedir para que outra pessoa revise. Dessa forma, são maiores as chances de eliminar todos os erros e entregar um trabalho de qualidade e que cumpra com seus objetivos.

6 – Utilize Programas de Edição de Textos

Por mais que os programas de edição de textos não sejam capazes de acusar todos os tipos de erros, é fato que eles ajudam a minimizá-los de maneira considerável. Nesse sentido, mesmo que vá enviar um e-mail, prefira escrever em um desses programas antes de passar o texto para o corpo de mensagem, assim, terá maiores chances de identificar possíveis erros, principalmente os de digitação. Além disso, esse cuidado irá evitar que aperte o botão enviar por engano antes de concluir o recado que deseja passar.

7 – Identifique os Seus Erros Mais Comuns

Quando começar a conhecer melhor as suas habilidades de escrita, saberá identificar quais são os erros que mais costuma cometer. Então, poderá se dedicar a desenvolvê-los e aprender a forma correta. Lembre-se sempre que o melhor caminho para melhorar algo no seu comportamento ou em relação a alguma habilidade que deseja desenvolver é colocando luz sobre isso em seu interior. Assim, saberá exatamente o que precisa ser trabalhado, aumentando as chances de sucesso.

A escrita é uma modalidade de grande importância dentro da comunicação, seja ela de ordem pessoal ou profissional. Se atentar para a qualidade da forma como escreve é fundamental para conseguir se expressar e evitar mal-entendidos, tanto dentro da empresa em que trabalha quanto no dia a dia, através de bilhetes, mensagens e, também, nas redes sociais. Busque sempre aperfeiçoar as suas habilidades e conhecimentos, assim, estará se permitindo evoluir e se tornar uma melhor versão de si mesmo.

Recados, Anotações, Bilhetes

Recados

Clareza nada mais é do que produzir conteúdo de fácil entendimento. Se a pessoa não entende o que você está tentando dizer, então o seu conteúdo perde o sentido, não é mesmo?

Por outro lado, se você consegue produzir um conteúdo direto, limpo, inteligente e de fácil entendimento, torna-se muito mais simples para as pessoas veem valor nele. Elas irão manter a leitura.

Então como deixar sua redação perfeita? Eu expliquei abaixo em nove passos imbatíveis para te ajudar a começar.

Passos imbatíveis para escrever com completa clareza

1. Saiba o que quer dizer

Clareza vai muito além de alguns macetes de escrita.

É uma nova forma de pensar. E se isso força você a pensar como o que você está escrevendo antes de começar apertar teclas no seu teclado.

Antes de escrever uma palavra, você precisa saber o seguinte:

- Seu assunto. Por exemplo, esse artigo é sobre clareza na escrita.
- Seu Nesse caso, o meu objetivo nesse artigo é explicar como escrever com clareza.
- Sua estrutura. Uma estrutura é a base de qualquer artigo.

2. Saiba com quem está falando

Conhecer sua audiência é tão importante quanto uma boa escrita. O melhor que você conhecer sua audiência, com mais clareza você se comunica com eles.

Deixe-me desenvolver melhor essa ideia. Pensa na sua audiência como se fosse uma criança de cinco anos de idade.

Para se comunicar com eles com eficiência, escreva da forma como se falasse com uma criança de cinco anos. Isso não os ofenderá ou os insultará. Na realidade, isso deixará com eles entendam a mensagem mais facilmente.

Obviamente, quando explicar tópicos avançados, você terá que usar palavras e conceitos mais complexas. Por essa razão, você deve saber quais tópicos e conceitos sua audiência tem familiaridade, e discutir esses tópicos.

Quando escrever, pense com você mesmo: "Como posso ajudar o usuário a entender isso melhor?"

- Fale devagar e com clareza
- Faça uma pergunta por vez
- Apenas uma ideia por frase
- Use palavras simples e frases curtas
- Me de tempo para pensar e não fique me empurrando a responder

Essa pequena lista acima sugere algumas formas simples de ajudar qualquer um a entender seu conteúdo. Pessoas querem entender. Elas querem saber o que você está tentando falar. O mais direto que você for, mais fácil para elas.

3. Explique palavras não familiares

Uma técnica simples para fazer sua redação limpa é explicar seus termos.

No início desse artigo, eu definir o que é clareza. Se eu tivesse assumido que você sabe a definição, o artigo poderia ficar confuso. Do contrário, eu expliquei isso.

Se você vai escrever um artigo que é focado num assunto muito particular, então esteja certo que terá que explicar parte do assunto ou conceito. Dessa forma, leitores saberão exatamente sobre o que você está falando.

4. Construa um esboço de frases

O que é um esboço de frases?

Um esboço de frases é um esboço de seu artigo utilizando frases por completo. Quando você faz um esboço que consiste palavras, não ajuda muito.

Escrever frases por completo força você a pensar no que está falando. E mais, frases completas ajuda o seu usuário entender sobre que ponto está falando.

5. Escreva parágrafos de uma frase

Uma coisa que tento em minha escrita, especialmente no meu blog, é criar parágrafos de apenas uma frase.

6. Deixe suas frases curtas

Frases curtas são simples de entender. Se você tentar embolar um monte de palavras numa frase, você perde clareza.

Quais tipos de palavras tendem a ter fluência em frases?

- Advérbios: atualmente, na verdade, literalmente
 - Adjetivos: muito, real, simples
 - Outras palavras: talvez, bonita, agora, que, para, assim, talvez
- Essas palavras apenas desordenam sua redação. O resultado? Seu conteúdo perde valor e clareza.

7. Não utilize palavras longas

Palavras longas impactam na clareza.

Porque você utilizaria essas palavras?

- Inconstitucionalissimamente
- Otorrinolaringologista
- Esternocleidomastóideo

Para impressionar as pessoas? Para exibir o seu conhecimento?

Para a maioria das pessoas comuns, estas palavras não significam nada.

Deixe de lado palavras longas e verá sua clareza subir assustadoramente.

8. Seja consistente

É bom ser previsível. Na verdade, é por isso que pessoas retornam ao seu site, elas sabem exatamente o que as esperam e como seu conteúdo conversa com elas.

Vamos considerar o McDonalds como um exemplo de consistência. Toda vez que você entra numa loja deles, você sabe exatamente como a loja é, as opções do cardápio, como pedir, e o gosto da comida. Pessoas voltam ao McDonalds por sua previsibilidade.

O conteúdo do seu site deve ir pela mesma via. Pessoas que-rem ter a mesma experiência toda vez, então foque-se em entregar um conteúdo consistente.

Dominando a clareza

Clareza é um ofício perdido no mundo atual, saturado de conteúdo.

Uma escrita limpa é poderosa e convincente. Muda ideias, faz cabeças e encoraja ações. Muito embora, tenha em mente que clareza demanda prática. Você não acertará na primeira, segunda, ou décima tentativa. Não se preocupe, você vai pegar o jeito.

Anotações

O segredo está em fazer anotações corretas, de qualidade, que realmente sejam válidas para lembrá-lo sobre aulas que ocorreram faz tempo.

1 – Foque-se nas palavras-chave

O professor dirá muitas coisas ao longo dos 50 minutos de aula. Às vezes pertinente à matéria e outras, sobre uma viagem que ele fez. Então, você precisa ter foco e anotar o que achar importante.

Em 90% dos casos, a palavra-chave da frase vale muito a pena. Esta palavra é aquela que conecta todos os pontos do que ele está dizendo. Por exemplo, se a aula for sobre a Segunda Guerra Mundial, você pode anotar “Campos de Concentração”. Assim, você sempre se lembrará do maltrato sobre os judeus e poderá jogar esta palavra no Google, conseguindo mais um milhão de informações.

Quando for alguma teoria de algum filósofo, não escreva todas as palavras, apenas a linha de pensamento. Você não precisa escrever: “Ele acreditava que toda ciência era falsificável”. Escreva apenas: “Falsificacionismo”. Assim, quando colocar no Google, verá o que é esta linha de pensamento com todos os detalhes.

2 – Tente seguir uma linha cronológica

A melhor maneira de você não se perder no conteúdo é estabelecendo uma correlação dos fatos. Ao interligar todas as pessoas e acontecimentos, o aprendizado fica muito mais fácil, pois você lembrará intuitivamente de todas as informações.

Um bom exemplo são os modelos moleculares. Existem vários ao longo da história, mas todos complementam uns aos outros, então faça anotações dos nomes de quem criou cada modelo. Se for possível, a principal característica. Assim, você terá um modelo embaixo do outro em ordem de aparecimento.

3 – Não deixe extenso

Anotações não são livros. Ao escrever demais, você ficará mais perdido do que antes. Prefira escrever pouco, mas o essencial para que você tenha uma ferramenta de auxílio de estudo para as provas.

Além disso, esta prática treina a memória também! Agora que você já aprendeu como fazer anotações de qualidade, chegou a hora de por em prática.

Bilhete

O Bilhete é um tipo de texto cotidiano muito frequente empregado em contextos informais e escrito entre pessoas que possuam um grau de afetividade.

Em resumo, são textos comunicativos que contêm mensagens simples os quais são escritos em pequenos papéis e enviados para a amiga de escola, irmão, mãe, dentre outros.

Por esse motivo, o bilhete utiliza uma linguagem despretensiosa, ou seja, a **linguagem informal** e coloquial, tendo como principal função a informativa.

Ainda que sua principal função seja informar alguém sobre algo, os usos dos bilhetes são muito amplos e podem ser escritos para fazer um convite, relatar um fato, solicitar ou avisar algo, dentre outros.

Por ser um texto que apresenta um grau de intimidade entre o emissor (quem escreve) e o receptor (quem recebe), os bilhetes admitem abreviações, apelidos, repetições, gírias, vícios de linguagem, e nem sempre estão de acordo com a norma gramatical da língua.

Na maioria das vezes, são assinados pelo autor e possuem a data em que foram escritos.

Características do Bilhete

- Textos cotidiano e breves

- Escritos em primeira pessoa
- Linguagem coloquial
- Marcas de oralidade
- Estrutura livre
- Caráter informativo
- Presença de Emissor e Receptor
- Uso do Vocativo⁴

Recepção e despacho de documentos.

Perder tempo procurando documentos prejudica a produtividade da sua empresa e pode passar uma má impressão – de amorosismo e falta de organização – ao cliente ou investidor. A situação se agrava quando os arquivos foram perdidos ou extraviados. É nessas horas que você sente falta de um **protocolo de recepção de documentos** para organizar a papelada.

Com a função de controlar a movimentação (entrada e saída) de documentos, o protocolo estabelece um padrão para catalogar, arquivar e encaminhar todos os arquivos sob responsabilidade da empresa.

Como criar um protocolo de recepção de documentos

Em primeiro lugar, é preciso entender que, com uma estrutura enxuta, todos os colaboradores devem conhecer o protocolo de recepção de documentos, já que, às vezes, não é possível designar uma pessoa para a função em turno integral.

O protocolo de recepção de documentos pode incluir os seguintes processos:

- Separar as correspondências e documentos de conhecimento comum daquelas com caráter sigiloso, encaminhado as confidenciais aos seus respectivos destinatários
- Conhecer o conteúdo das correspondências de conhecimento comum e requisitar documentos antecedentes, se existirem
- Classificar o documento de acordo com o método específico da empresa, carimbando-o
- Elaborar um resumo do documento
- Preparar a ficha de protocolo, preferencialmente em duas vias, e anexar a segunda via da ficha ao documento
- Arquivar as fichas de protocolo.

As fichas de protocolo costumam seguir o seguinte padrão, dependendo do método estabelecido pela empresa:

(nome da empresa), inscrita sob o nº (informar), com sede na (rua), nº (informar) – (bairro), , na cidade de (município) – (estado), declara ter recebido de (nome), inscrito(a) sob o nº (informar), nesta data, os seguintes documentos:

- (primeiro documento);
 - (segundo documento);
 - (terceiro documento).
- (localidade), (dia) de (mês) de (ano).
(assinatura)
(nome do responsável)
(cargo)

Se você tem dúvidas a respeito do modelo, pode ser interessante consultar um advogado ou contador especializado no assunto. A dica vale principalmente para quem almeja utilizar o protocolo também com fins judiciais.

Vale a pena citar, ainda, os programas e softwares destinados exclusivamente à organização dos documentos. Com o protocolo automatizado, é possível agilizar ainda mais a rotina da empresa. Se você acha a ideia interessante, vale a pena pesquisar as opções do mercado – há, inclusive, alternativas de softwares gratuitos e de código aberto.

⁴Fonte: www.jrmcoaching.com.br/www.br.hubspot.com/www.colegioweb.com.br/www.todamateria.com.br