



OP-076MR-20
CÓD.: 7891182030311

Câmara Municipal de Vila Velha do Estado de Espírito Santo

Auxiliar de Coordenação Legislativa

Língua Portuguesa

Interpretação de texto.	01
Argumentação.....	03
Pressupostos e subentendidos.	06
Níveis de linguagem.	08
Ortografia e acentuação.....	10
Articulação do texto: coesão e coerência.....	15
Classes de palavras.	16
Sintaxe. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação.	23
Discurso direto e indireto.....	27
Tempos, modos e vozes verbais. Flexão nominal e verbal.	30
Concordância nominal e verbal.....	38
Regência nominal e verbal.	43
Ocorrência da Crase.	49
Pontuação.....	51
Equivalência e transformação de estruturas.	53

Noções de Informática

Conceitos básicos de informática, componentes funcionais de computadores (hardware e software), periféricos e dispositivos de entrada, saída e armazenamento de dados.	01
Conceitos básicos de sistemas operacionais, características dos principais sistemas operacionais do mercado (Windows e Linux).	24
Conceitos e funções de aplicativos de editores de texto, planilhas eletrônicas, apresentações e gerenciadores de banco de dados.	38
Conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas.	66
Conceitos básicos de segurança da informação, sistemas antivírus, sistemas de backup, criptografia, assinatura digital e autenticação.	70
Intranet e Internet: conceitos básicos e utilização de tecnologias, ferramentas e aplicativos associados à internet; navegação, correio eletrônico, grupos de discussão, busca e pesquisa.	75
Gestão da informação e do conhecimento: conceitos básicos de dados, informação, conhecimento, sistemas de informação, Data warehouse, extração de conhecimento utilizando análise de base de dados	88

Legislação

Lei Orgânica do Município de Vila Velha-ES (Lei nº 01, de 25 de outubro de 1990).....	01
Resolução nº 459, de 23 de março de 1995 – Dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara Municipal de Vereadores de Vila Velha-ES e dá outras providências.....	41
Resolução nº 651, de 17 de dezembro de 2008 – Dispõe sobre a estrutura organizacional e administrativa da Câmara Municipal de Vila Velha-ES.....	80
Lei Complementar nº 6, de 03 de setembro de 2002 – Dispõe sobre o estatuto dos servidores públicos do Município de Vila Velha-ES e dá outras providências	93

Conhecimentos Específicos

Auxiliar de Coordenação Legislativa

Técnicas de Comunicação.	01
Relações interpessoais.	03
Formas de atendimento ao público interno e externo.	14
Atendimento telefônico. Qualidade no atendimento: conduta, bom senso, cordialidade, eficiência; qualidade da voz; dicção; comunicabilidade; formas de tratamento. Posicionamento correto da voz como principal instrumento de trabalho. A importância da comunicação verbal e não verbal. Percepção interpessoal. Recepção e transmissão correta das mensagens, emissor e receptor. Fluxo de informações;	15
Noções de estrutura organizacional e hierarquia.	30
Elaboração de cartas, comunicados, mensagens e ofícios.	52
Princípios fundamentais da administração pública (Art. 37 da CF).	122



AVISO IMPORTANTE



A Apostilas Opção **não** está vinculada as organizadoras de Concurso Público. A aquisição do material **não** garante sua inscrição ou ingresso na carreira pública.



Sua Apostila aborda os tópicos do Edital de forma prática e esquematizada.



Alterações e Retificações após a divulgação do Edital estarão disponíveis em **Nosso Site** na **Versão Digital**.



Dúvidas sobre matérias podem ser enviadas através do site: <https://www.apostilasopcao.com.br/contatos.php>, com retorno do Professor no prazo de até **05 dias úteis**.



PIRATARIA É CRIME: É proibida a reprodução total ou parcial desta apostila, de acordo com o Artigo 184 do Código Penal.



Apostilas Opção, a Opção certa para a sua realização.



CONTEÚDO EXTRA

Aqui você vai saber tudo sobre o Conteúdo Extra Online



Para acessar o **Conteúdo Extra Online** (*vídeoaulas, testes e dicas*) digite em seu navegador: www.apostilasopcao.com.br/extra



O **Conteúdo Extra Online** é apenas um material de apoio complementar aos seus estudos.



O **Conteúdo Extra Online** **não** é elaborado de acordo com Edital da sua Apostila.



O **Conteúdo Extra Online** foi tirado de diversas fontes da internet e **não** foi revisado.



A Apostilas Opção **não** se responsabiliza pelo **Conteúdo Extra Online**.



LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma informação que se liga com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de *contexto*. O relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto - comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se *intertexto*.

Interpretação de texto - o objetivo da interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias - ou fundamentações -, as argumentações - ou explicações -, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato deve:

1- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).

2- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.

3- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.

4- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.

5- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;
- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: *homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem*, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese;
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar / Compreender

Interpretar significa:

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*
- *Através do texto, infere-se que...*
- *É possível deduzir que...*
- *O autor permite concluir que...*
- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*
- *o texto diz que...*
- *é sugerido pelo autor que...*
- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*
- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

- **Extrapolação** (“viagem”) = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução** = é o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição** = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errar a questão.

Observação - Muitos pensam que existem a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

Observação – São muitos os erros de coesão no dia a dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele, do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que* (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.
- *qual* (neutro) idem ao anterior.
- *quem* (pessoa)
- *cujo* (posse) - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.
- *como* (modo)
- *onde* (lugar)
- *quando* (tempo)
- *quanto* (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. *Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.*

- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.

- Leia, leia bem, leia profundamente, ou seja, leia o texto, pelo menos, duas vezes – *ou quantas forem necessárias.*

- *Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão).*

- **Volte ao texto quantas vezes precisar.**

- **Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor.**

- Fragmento o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.

- **Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.**

- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.

- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.

- **Nos enunciados, grife palavras como “correto” ou “incorreto”, evitando, assim, uma confusão na hora da resposta – o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!**

- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.

- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados *vocábulos relatores*, porque remetem a outros vocábulos do texto.

Fontes de pesquisa:

<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos>

<http://portuguesemfoco.com/pf/09-dicas-para-melhorar-a-interpretacao-de-textos-em-provas>

<http://www.portuguesnarede.com/2014/03/dicas-para-voce-interpretar-melhor-um.html>

<http://vestibular.uol.com.br/cursinho/questoes/questao-117-portugues.htm>

QUESTÕES

1-) (SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM ELETRÔNICA – IADES/2014)

Gratuidades

Crianças com até cinco anos de idade e adultos com mais de 65 anos de idade têm acesso livre ao Metrô-DF. Para os menores, é exigida a certidão de nascimento e,

para os idosos, a carteira de identidade. Basta apresentar um documento de identificação aos funcionários posicionados no bloqueio de acesso.

Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/estacoes/gratuidades.html>> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

Conforme a mensagem do primeiro período do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as crianças com até cinco anos de idade e os adultos com 65 anos em diante têm acesso livre ao Metrô-DF.

(B) Apenas as crianças de cinco anos de idade e os adultos com mais de 65 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(C) Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(D) Somente crianças e adultos, respectivamente, com cinco anos de idade e com 66 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

(E) Apenas crianças e adultos, respectivamente, com até cinco anos de idade e com 65 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

1-) Dentre as alternativas apresentadas, a única que condiz com as informações expostas no texto é “Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF”.

RESPOSTA: “C”.

2-) (SUSAM/AM – TÉCNICO (DIREITO) – FGV/2014 - adaptada) “Se alguém que é gay procura Deus e tem boa vontade, quem sou eu para julgá-lo?” a declaração do Papa Francisco, pronunciada durante uma entrevista à imprensa no final de sua visita ao Brasil, ecoou como um trovão mundo afora. Nela existe mais forma que substância – mas a forma conta”. (...)

(Axé Silva, O Mundo, setembro 2013)

O texto nos diz que a declaração do Papa ecoou como um trovão mundo afora. Essa comparação traz em si mesma dois sentidos, que são

(A) o barulho e a propagação.

(B) a propagação e o perigo.

(C) o perigo e o poder.

(D) o poder e a energia.

(E) a energia e o barulho.

2-) Ao comparar a declaração do Papa Francisco a um trovão, provavelmente a intenção do autor foi a de mostrar o “barulho” que ela causou e sua propagação mundo afora. Você pode responder à questão por eliminação: a segunda opção das alternativas relaciona-se a “mundo afora”, ou seja, que se propaga, espalha. Assim, sobraria apenas a alternativa A!

RESPOSTA: “A”.

3-) (SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM CONTABILIDADE – IADES/2014 - adaptada)

Concha Acústica

Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer, foi inaugurada oficialmente em 1969 e doada pela Terracap à Fundação Cultural de Brasília (hoje Secretaria de Cultura), destinada a espetáculos ao ar livre. Foi o primeiro grande palco da cidade.

Disponível em: <<http://www.cultura.df.gov.br/nossa-cultura/concha-acustica.html>>. Acesso em: 21/3/2014, com adaptações.

Assinale a alternativa que apresenta uma mensagem compatível com o texto.

(A) A Concha Acústica do DF, que foi projetada por Oscar Niemeyer, está localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte.

(B) Oscar Niemeyer projetou a Concha Acústica do DF em 1969.

(C) Oscar Niemeyer doou a Concha Acústica ao que hoje é a Secretaria de Cultura do DF.

(D) A Terracap transformou-se na Secretaria de Cultura do DF.

(E) A Concha Acústica foi o primeiro palco de Brasília.

3-) Recorramos ao texto: “Localizada às margens do Lago Paranoá, no Setor de Clubes Esportivos Norte (ao lado do Museu de Arte de Brasília – MAB), está a Concha Acústica do DF. Projetada por Oscar Niemeyer”. As informações contidas nas demais alternativas são incoerentes com o texto.

RESPOSTA: “A”.

ARGUMENTAÇÃO.

Argumentamos para convencer alguém de alguma coisa, ou seja, de um determinado ponto de vista, denominado tese.

Para demonstrar que nossa tese é válida, apresentamos argumentos lógicos, ou seja, justificativas que possam ser avaliadas objetivamente pelos nossos interlocutores.

A tese e um ou mais argumentos que a sustentam podem se relacionar, basicamente, de duas maneiras, ilustradas a seguir.

Tese	Relação de explicação	Argumentos
A internet, se bem explorada, pode elevar o nível cultural das pessoas.	POIS	É preciso saber buscar informação na rede e ser capaz de avaliar sua qualidade. Por meio da rede, é possível acessar imensa quantidade de conteúdos. A internet permite aos internautas do mundo todo compartilharem ideias.
Argumentos	Relação de conclusão	Tese
É preciso saber buscar informação na rede e ser capaz de avaliar sua qualidade. Por meio da rede, é possível acessar imensa quantidade de conteúdos. A internet permite aos internautas do mundo todo compartilharem ideias.	PORTANTO	A internet, se bem explorada, pode elevar o nível cultural das pessoas.

Os quadros seguintes, incompletos, já vêm preenchidos com teses ou argumentos. Após os quadros, para completá-los, são apresentados argumentos e teses, misturados. O grupo deverá examinar cada quadro e completar seu preenchimento com os argumentos ou a tese que mantenha relação lógica com o conteúdo nele apresentado.

Atenção: A lista de teses e argumentos que devem ser colhidos para o preenchimento se encontra após o último quadro incompleto.

Tese	Relação de explicação	Argumentos
O aquecimento global pode comprometer o futuro da Terra.	POIS	

Argumentos	Relação de explicação	Tese
Alguns estudos demonstram deficiências ou atrasos no aprendizado da linguagem associados ao uso intensivo de telas de computadores e celulares por crianças menores de 18 meses, pois a substituição da interação com pessoas pelo mecanismo eletrônico prejudica o desenvolvimento das emoções e das habilidades de interpretar expressões faciais. Especialistas aconselham que, para crianças de dois a cinco anos, se limite o uso de dispositivos informáticos a no máximo uma hora por dia, sempre com acompanhamento de adultos, que devem selecionar conteúdos de qualidade compatíveis com a faixa etária e ajudar os menores a compreenderem o que estão vendo. Steve Jobs, presidente executivo da Apple, empresa famosa por ter inovado na área da informática, quando questionado sobre a opinião de seus filhos acerca do iPad, respondeu: "Não permitimos o uso de iPad em casa. Consideramos que é muito perigoso para eles".	PORTANTO	

Tese	Relação de explicação	Argumentos
Mergulhar na leitura de bons autores e na produção de textos é uma das estratégias mais eficientes para desenvolver amplo domínio da língua.	POIS	

Argumentos	Relação de explicação	Tese
Via de regra, crianças não têm conhecimentos suficientes para avaliar o que lhes traz benefícios ou malefícios. É preciso ter desenvolvido uma boa dose de autocontrole e espírito crítico para não se render aos apelos da publicidade.	PORTANTO	

Tese	Relação de explicação	Argumentos
A ciência trouxe benefícios e malefícios à humanidade.	POIS	

Tese	Relação de explicação	Argumentos
A educação prepara um povo para participar das decisões políticas de um país.	POIS	

Teses e argumentos

1. A leitura de bons autores, que redigem com expressividade e clareza, gradativamente leva o leitor a desenvolver maior e mais sofisticado manejo da língua.
2. Tecnologias decorrentes do avanço científico permitiram ao homem crescente controle sobre a natureza: doenças antes incuráveis hoje têm tratamento; ampliaram-se as possibilidades de comunicação; a vida tornou-se mais confortável.
3. O desequilíbrio do sensível sistema climático da Terra provoca o derretimento do gelo dos polos e eleva o nível médio dos oceanos, ameaçando populações que vivem na costa.
4. A exposição de crianças pequenas às novas tecnologias digitais deve ser muito bem dosada e acompanhada de perto para não comprometer seu desenvolvimento.
5. A propaganda dirigida a crianças deveria ser proibida por lei.
6. As decisões que envolvem uma nação devem ser tomadas com base em conhecimentos sólidos para que a probabilidade de erro seja reduzida.
7. A elevação da temperatura altera o sistema das chuvas, pode provocar tempestades frequentes e ondas de frio ou calor extremo.

8. É na produção de textos, na oportunidade de expor sentimentos, sensações e ideias, que se pratica o crescente domínio sobre a palavra como instrumento de expressão.

9. É necessário saber buscar informação, analisar contextos e fatos e compartilhar pontos de vista de maneira democrática para ter participação política consequente.

10. Mudanças drásticas no clima provocam impacto na produção de alimentos e no fornecimento de água.

11. O conhecimento científico possibilitou a criação de armas terríveis, capazes de matar, de uma só vez, em um intervalo curtíssimo de tempo, milhares de pessoas.

Questões

01. (TRT - 15ª Região (SP) - Analista Judiciário - Área Administrativa - FCC - 2018)

Considere os dois argumentos a seguir:

I. *Se Ana Maria nunca escreve petições, então ela não sabe escrever petições. Ana Maria nunca escreve petições. Portanto, Ana Maria não sabe escrever petições.*

II. *Se Ana Maria não sabe escrever petições, então ela nunca escreve petições. Ana Maria nunca escreve petições. Portanto, Ana Maria não sabe escrever petições.*

Comparando a validade formal dos dois argumentos e a plausibilidade das primeiras premissas de cada um, é correto concluir que

A) o argumento I é inválido e o argumento II é válido, mesmo que a primeira premissa de I seja mais plausível que a de II.

B) ambos os argumentos são válidos, a despeito das primeiras premissas de ambos serem ou não plausíveis.

C) ambos os argumentos são inválidos, a despeito das primeiras premissas de ambos serem ou não plausíveis.

D) o argumento I é inválido e o argumento II é válido, pois a primeira premissa de II é mais plausível que a de I.

E) o argumento I é válido e o argumento II é inválido, mesmo que a primeira premissa de II seja mais plausível que a de I.

02. (SEPLAG-SE - Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental - IBFC - 2018)

Análise as três afirmativas abaixo sobre Lógica e Estrutura Argumentativa:

I. Uma estrutura argumentativa é construída com uma ou mais premissas e uma conclusão.

II. Caso uma premissa seja falsa em qualquer situação, qualquer conclusão que se baseie nela será sempre inválida.

III. Uma estrutura argumentativa necessita ao menos de duas premissas para que possa ser considerada válida.

Estão corretas as afirmativas:

- A) I, apenas
- B) III, apenas
- C) I e II, apenas
- D) II e III, apenas

03. (CPC-RENATO CHAVES - Perito Criminal - Engenharia Civil- FADESP - 2019)

Considere os argumentos a seguir.

I- Todos os peritos criminais receberão uma gratificação. Logo, alguns peritos criminais não receberão gratificação.

II- Médicos legistas estudaram na UFPA ou na UEPA. Ana é médica legista e não estudou na UFPA. Logo, Ana estudou na UEPA.

III- Alguns peritos são engenheiros. Alguns engenheiros estudaram na UFPA. Logo, todos os peritos estudaram na UFPA.

Após a análise das argumentações, pode-se concluir que

- A) apenas o argumento III é válido.
- B) apenas o argumento II é válido.
- C) os argumentos I e II não são válidos.
- D) os argumentos II e III são válidos.
- E) os argumentos I e II são válidos.

04. (Prefeitura de Campinas - SP - Auditor Fiscal Tributário Municipal - Conhecimentos Gerais e Específicos 1 - VUNESP - 2019)

Considere verdadeiras as seguintes premissas:

I. Ou Carlos é auditor fiscal ou Vânia é auditora fiscal.

II. Se Carlos é auditor fiscal, então Roberto é juiz.

III. Roberto é juiz ou Vânia é auditora fiscal.

Das alternativas a seguir, a única que contém uma afirmação que pode ser tomada como conclusão para se ter, juntamente com as três premissas apresentadas, um argumento válido é:

- A) Carlos e Vânia são auditores fiscais e Roberto é juiz.
- B) Carlos não é auditor fiscal, Vânia é auditora fiscal, e Roberto não é juiz.
- C) Carlos e Vânia não são auditores fiscais e Roberto é juiz.
- D) Carlos é auditor fiscal, Vânia não é auditora fiscal e Roberto não é juiz.
- E) Carlos e Vânia não são auditores fiscais e Roberto não é juiz.

05. (TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Área Judiciária - FCC - 2019)

[Valores da propaganda]

Na sociedade moderna, a mesma voz que prega sobre as coisas superiores da vida, tais como a arte, a amizade ou a religião, exorta o ouvinte a escolher uma determinada marca de sabão. Os panfletos sobre como melhorar a linguagem, como compreender a música, como ajudar-se etc. são escritos no mesmo estilo de propaganda que exalta as vantagens de um laxativo. Na verdade, um redator hábil pode ter escrito qualquer um deles.



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONCEITOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA, COMPONENTES FUNCIONAIS DE COMPUTADORES (HARDWARE E SOFTWARE), PERIFÉRICOS E DISPOSITIVOS DE ENTRADA, SAÍDA E ARMAZENAMENTO DE DADOS.

HISTÓRICO

Os primeiros computadores construídos pelo homem foram idealizados como máquinas para processar números (o que conhecemos hoje como calculadoras), porém, tudo era feito fisicamente.

Existia ainda um problema, porque as máquinas processavam os números, faziam operações aritméticas, mas depois não sabiam o que fazer com o resultado, ou seja, eram simplesmente máquinas de calcular, não recebiam instruções diferentes e nem possuíam uma memória. Até então, os computadores eram utilizados para pouquíssimas funções, como calcular impostos e outras operações. Os computadores de uso mais abrangente apareceram logo depois da Segunda Guerra Mundial. Os EUA desenvolveram — secretamente, durante o período — o primeiro grande computador que calculava trajetórias balísticas. A partir daí, o computador começou a evoluir num ritmo cada vez mais acelerado, até chegar aos dias de hoje.

Código Binário, Bit e Byte

O sistema binário (ou código binário) é uma representação numérica na qual qualquer unidade pode ser demonstrada usando-se apenas dois dígitos: 0 e 1. Esta é a única linguagem que os computadores entendem. Cada um dos dígitos utilizados no sistema binário é chamado de Binary Digit (Bit), em português, dígito binário e representa a menor unidade de informação do computador.

Os computadores geralmente operam com grupos de bits. Um grupo de oito bits é denominado Byte. Este pode ser usado na representação de caracteres, como uma letra (A-Z), um número (0-9) ou outro símbolo qualquer (#, %, *, ?, @), entre outros.

Assim como podemos medir distâncias, quilos, tamanhos etc., também podemos medir o tamanho das informações e a velocidade de processamento dos computadores. A medida padrão utilizada é o byte e seus múltiplos, conforme demonstramos na tabela abaixo:

1 BYTE	8 Bits	(1 caracter)
1 KILOBYTE (KB)	1024 Bytes	(milhares)
1 MEGABYTE (MB)	1024 KB	(milhões)
1 GIGABYTE (GB)	1024 MB	(bilhões)
1 TERABYTE (TB)	1024 GB	(trilhões)

MAINFRAMES



Os computadores podem ser classificados pelo porte. Basicamente, existem os de grande porte — mainframes — e os de pequeno porte — microcomputadores — sendo estes últimos divididos em duas categorias: desktops ou torres e portáteis (notebooks, laptops, handhelds e smartphones).

Conceitualmente, todos eles realizam funções internas idênticas, mas em escalas diferentes.

Os mainframes se destacam por ter alto poder de processamento, muita capacidade de memória e por controlar atividades com grande volume de dados. Seu custo é bastante elevado. São encontrados, geralmente, em bancos, grandes empresas e centros de pesquisa.

CLASSIFICAÇÃO DOS COMPUTADORES

A classificação de um computador pode ser feita de diversas maneiras. Podem ser avaliados:

- Capacidade de processamento;
- Velocidade de processamento;
- Capacidade de armazenamento das informações;
- Sofisticação do software disponível e compatibilidade;
- Tamanho da memória e tipo de CPU (Central Processing Uni), Unidade Central de Processamento.

TIPOS DE MICROCOMPUTADORES

Os microcomputadores atendem a uma infinidade de aplicações. São divididos em duas plataformas: PC (computadores pessoais) e Macintosh (Apple).

Os dois padrões têm diversos modelos, configurações e opcionais. Além disso, podemos dividir os microcomputadores em desktops, que são os computadores de mesa, com uma torre, teclado, mouse e monitor e portáteis, que podem ser levados a qualquer lugar.

DESKTOPS

São os computadores mais comuns. Geralmente dispõem de teclado, mouse, monitor e gabinete separados fisicamente e não são movidos de lugar frequentemente, uma vez que têm todos os componentes ligados por cabos.

São compostos por:

- Monitor (vídeo)
- Teclado
- Mouse
- Gabinete: Placa-mãe, CPU (processador), memórias, drives, disco rígido (HD), modem, portas USB etc.

PORTÁTEIS

Os computadores portáteis possuem todas as partes integradas num só conjunto. Mouse, teclado, monitor e gabinete em uma única peça. Os computadores portáteis começaram a aparecer no início dos anos 80, nos Estados Unidos e hoje podem ser encontrados nos mais diferentes formatos e tamanhos, destinados a diferentes tipos de operações.

LAPTOPS

Também chamados de notebooks, são computadores portáteis, leves e produzidos para serem transportados facilmente. Os laptops possuem tela, geralmente de Liquid Crystal Display (LCD), teclado, mouse (touchpad), disco rígido, drive de CD/DVD e portas de conexão. Seu nome vem da junção das palavras em inglês lap (colo) e top (em cima), significando "computador que cabe no colo de qualquer pessoa".

NETBOOKS

São computadores portáteis muito parecidos com o notebook, porém, em tamanho reduzido, mais leves, mais baratos e não possuem drives de CD/ DVD.

PDA

É a abreviação do inglês Personal Digital Assistant e também são conhecidos como palmtops. São computadores pequenos e, geralmente, não possuem teclado. Para a entrada de dados, sua tela é sensível ao toque. É um assistente pessoal com boa quantidade de memória e diversos programas para uso específico.

SMARTPHONES

São telefones celulares de última geração. Possuem alta capacidade de processamento, grande potencial de armazenamento, acesso à Internet, reproduzem músicas, vídeos e têm outras funcionalidades.

Sistema de Processamento de Dados

Quando falamos em "Processamento de Dados" tratamos de uma grande variedade de atividades que ocorre tanto nas organizações industriais e comerciais, quanto na vida diária de cada um de nós.

Para tentarmos definir o que seja processamento de dados temos de ver o que existe em comum em todas estas atividades. Ao analisarmos, podemos perceber que em todas elas são dadas certas informações iniciais, as quais chamamos de dados.

E que estes dados foram sujeitos a certas transformações, com as quais foram obtidas as informações.

O processamento de dados sempre envolve três fases essenciais: Entrada de Dados, Processamento e Saída da Informação.

Para que um sistema de processamento de dados funcione ao contento, faz-se necessário que três elementos funcionem em perfeita harmonia, são eles:

Hardware

Hardware é toda a parte física que compõe o sistema de processamento de dados: equipamentos e suprimentos tais como: CPU, disquetes, formulários, impressoras.

Software

É toda a parte lógica do sistema de processamento de dados. Desde os dados que armazenamos no hardware, até os programas que os processam.

Peopleware

Esta é a parte humana do sistema: usuários (aqueles que usam a informática como um meio para a sua atividade fim), programadores e analistas de sistemas (aqueles que usam a informática como uma atividade fim).

Embora não pareça, a parte mais complexa de um sistema de processamento de dados é, sem dúvida o Peopleware, pois por mais moderna que sejam os equipamentos, por mais fartos que sejam os suprimentos, e por mais inteligente que se apresente o software, de nada adiantará se as pessoas (peopleware) não estiverem devidamente treinadas a fazer e usar a informática.

O alto e acelerado crescimento tecnológico vem apri-morando o hardware, seguido de perto pelo software. Equipamentos que cabem na palma da mão, softwares que transformam fantasia em realidade virtual não são mais novidades. Entretanto ainda temos em nossas empresas pessoas que sequer tocaram algum dia em um teclado de computador.

Mesmo nas mais arrojadas organizações, o relacionamento entre as pessoas dificulta o trâmite e conseqüente processamento da informação, sucateando e subutilizando equipamentos e softwares. Isto pode ser vislumbrado, sobretudo nas instituições públicas.

POR DENTRO DO GABINETE



Identificaremos as partes internas do computador, localizadas no gabinete ou torre:

- Motherboard (placa-mãe)
- Processador
- Memórias
- Fonte de Energia
- Cabos
- Drivers
- Portas de Entrada/Saída

MOTHERBOARD (PLACA-MÃE)



É uma das partes mais importantes do computador. A motherboard é uma placa de circuitos integrados que serve de suporte para todas as partes do computador.

Praticamente, tudo fica conectado à placa-mãe de alguma maneira, seja por cabos ou por meio de barramentos.

A placa mãe é desenvolvida para atender às características específicas de famílias de processadores, incluindo até a possibilidade de uso de processadores ainda não lançados, mas que apresentem as mesmas características previstas na placa.

A placa mãe é determinante quanto aos componentes que podem ser utilizados no micro e sobre as possibilidades de upgrade, influenciando diretamente na performance do micro.

Diversos componentes integram a placa-mãe, como:

• Chipset

Denomina-se chipset os circuitos de apoio ao microcomputador que gerenciam praticamente todo o funcionamento da placa-mãe (controle de memória cache, DRAM, controle do buffer de dados, interface com a CPU, etc.).

O chipset é composto internamente de vários outros pequenos chips, um para cada função que ele executa. Há um chip controlador das interfaces IDE, outro controlador das memórias, etc. Existem diversos modelos de chipsets, cada um com recursos bem diferentes.

Devido à complexidade das motherboards, da sofisticação dos sistemas operacionais e do crescente aumento do clock, o chipset é o conjunto de CIs (circuitos integrados) mais importante do microcomputador. Fazendo uma analogia com uma orquestra, enquanto o processador é o maestro, o chipset seria o resto!

• BIOS

O BIOS (Basic Input Output System), ou sistema básico de entrada e saída, é a primeira camada de software do micro, um pequeno programa que tem a função de “iniciar” o microcomputador. Durante o processo de inicialização, o BIOS é o responsável pelo reconhecimento dos componentes de hardware instalados, dar o boot, e prover informações básicas para o funcionamento do sistema.

O BIOS é a camada (vide diagrama 1.1) que viabiliza a utilização de Sistemas Operacionais diferentes (Linux, Unix, Hurd, BSD, Windows, etc.) no microcomputador. É no BIOS que estão descritos os elementos necessários para operacionalizar o Hardware, possibilitando aos diversos S.O. acesso aos recursos independente de suas características específicas.

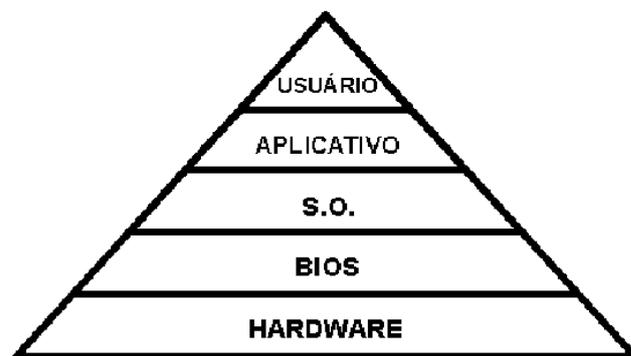


Diagrama 1.1 - Diagrama de nível de um sistema computacional

O BIOS é gravado em um chip de memória do tipo EPROM (Erased Programmable Read Only Memory). É um tipo de memória “não volátil”, isto é, desligando o computador não há a perda das informações (programas) nela contida. O BIOS contém 2 programas: POST (Power On Self Test) e SETUP para teste do sistema e configuração dos parâmetros de inicialização, respectivamente, e de funções básicas para manipulação do hardware utilizadas pelo Sistema Operacional.

Quando inicializamos o sistema, um programa chamado POST conta a memória disponível, identifica dispositivos plug-and-play e realiza uma checagem geral dos componentes instalados, verificando se existe algo de errado com algum componente. Após o término desses testes, é emitido um relatório com várias informações sobre o hardware instalado no micro. Este relatório é uma maneira fácil e rápida de verificar a configuração de um computador. Para paralisar a imagem tempo suficiente para conseguir ler as informações, basta pressionar a tecla “pause/break” do teclado.

Caso seja constatado algum problema durante o POST, serão emitidos sinais sonoros indicando o tipo de erro encontrado. Por isso, é fundamental a existência de um alto-falante conectado à placa mãe.

Atualmente algumas motherboards já utilizam chips de memória com tecnologia flash. Memórias que podem ser atualizadas por software e também não perdem seus dados quando o computador é desligado, sem necessidade de alimentação permanente.

As BIOS mais conhecidas são: AMI, Award e Phoenix. 50% dos micros utilizam BIOS AMI.

• Memória CMOS

CMOS (Complementary Metal-Oxide Semiconductor) é uma memória formada por circuitos integrados de baixíssimo consumo de energia, onde ficam armazenadas as informações do sistema (setup), acessados no momento do BOOT. Estes dados são atribuídos na montagem do microcomputador refletindo sua configuração (tipo de winchester, números e tipo de drives, data e hora, configurações gerais, velocidade de memória, etc.) permanecendo armazenados na CMOS enquanto houver alimentação da bateria interna. Algumas alterações no hardware (troca e/ou inclusão de novos componentes) podem implicar na alteração de alguns desses parâmetros.

Muitos desses itens estão diretamente relacionados com o processador e seu chipset e portanto é recomendável usar os valores default sugerido pelo fabricante da BIOS. Mudanças nesses parâmetros pode ocasionar o travamento da máquina, intermitência na operação, mau funcionamento dos drives e até perda de dados do HD.

• Slots para módulos de memória

Na época dos micros XT e 286, os chips de memória eram encaixados (ou até soldados) diretamente na placa mãe, um a um. O agrupamento dos chips de memória em módulos (pentas), inicialmente de 30 vias, e depois com 72 e 168 vias, permitiu maior versatilidade na composição dos bancos de memória de acordo com as necessidades das aplicações e dos recursos financeiros disponíveis.

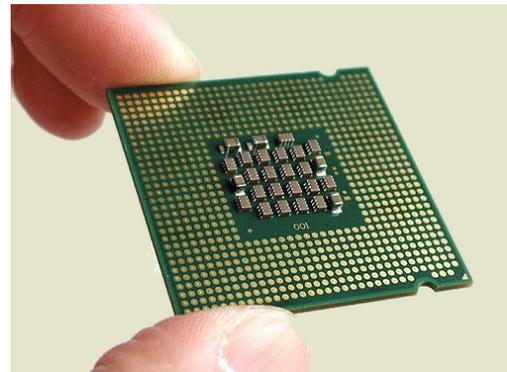
Durante o período de transição para uma nova tecnologia é comum encontrar placas mãe com slots para mais de um modelo. Atualmente as placas estão sendo produzidas apenas com módulos de 168 vias, mas algumas comportam memórias de mais de um tipo (não simultaneamente): SDRAM, Rambus ou DDR-SDRAM.

• Clock

Relógio interno baseado num cristal de Quartzo que gera um pulso elétrico. A função do clock é sincronizar todos os circuitos da placa mãe e também os circuitos internos do processador para que o sistema trabalhe harmonicamente.

Estes pulsos elétricos em intervalos regulares são medidos pela sua frequência cuja unidade é dada em hertz (Hz). 1 MHz é igual a 1 milhão de ciclos por segundo. Normalmente os processadores são referenciados pelo clock ou frequência de operação: Pentium IV 2.8 MHz.

PROCESSADOR



O microprocessador, também conhecido como processador, consiste num circuito integrado construído para realizar cálculos e operações. Ele é a parte principal do computador, mas está longe de ser uma máquina completa por si só: para interagir com o usuário é necessário memória, dispositivos de entrada e saída, conversores de sinais, entre outros.

É o processador quem determina a velocidade de processamento dos dados na máquina. Os primeiros modelos comerciais começaram a surgir no início dos anos 80.

• Clock Speed ou Clock Rate

É a velocidade pela qual um microprocessador executa instruções. Quanto mais rápido o clock, mais instruções uma CPU pode executar por segundo.

Usualmente, a taxa de clock é uma característica fixa do processador. Porém, alguns computadores têm uma "chave" que permite 2 ou mais diferentes velocidades de clock. Isto é útil porque programas desenvolvidos para trabalhar em uma máquina com alta velocidade de clock podem não trabalhar corretamente em uma máquina com velocidade de clock mais lenta, e vice versa. Além disso, alguns componentes de expansão podem não ser capazes de trabalhar a alta velocidade de clock.

Assim como a velocidade de clock, a arquitetura interna de um microprocessador tem influência na sua performance. Dessa forma, 2 CPUs com a mesma velocidade de clock não necessariamente trabalham igualmente. Enquanto um processador Intel 80286 requer 20 ciclos para multiplicar 2 números, um Intel 80486 (ou superior) pode fazer o mesmo cálculo em um simples ciclo. Por essa razão, estes novos processadores poderiam ser 20 vezes mais rápido que os antigos mesmo se a velocidade de clock fosse a mesma. Além disso, alguns microprocessadores são superescalar, o que significa que eles podem executar mais de uma instrução por ciclo.

Como as CPUs, os barramentos de expansão também têm a sua velocidade de clock. Seria ideal que as velocidades de clock da CPU e dos barramentos fossem a mesma para que um componente não deixe o outro mais lento. Na prática, a velocidade de clock dos barramentos é mais lenta que a velocidade da CPU.

• Overclock

Overclock é o aumento da frequência do processador para que ele trabalhe mais rapidamente.

A frequência de operação dos computadores domésticos é determinada por dois fatores:

- A velocidade de operação da placa-mãe, conhecida também como velocidade de barramento, que nos computadores Pentium pode ser de 50, 60 e 66 MHz.

- Um multiplicador de clock, criado a partir dos 486 que permite ao processador trabalhar internamente a uma velocidade maior que a da placa-mãe. Vale lembrar que os outros periféricos do computador (memória RAM, cache L2, placa de vídeo, etc.) continuam trabalhando na velocidade de barramento.

Como exemplo, um computador Pentium 166 trabalha com velocidade de barramento de 66 MHz e multiplicador de 2,5x. Fazendo o cálculo, $66 \times 2,5 = 166$, ou seja, o processador trabalha a 166 MHz, mas se comunica com os demais componentes do micro a 66 MHz.

Tendo um processador Pentium 166 (como o do exemplo acima), pode-se fazê-lo trabalhar a 200 MHz, simplesmente aumentando o multiplicador de clock de 2,5x para 3x. Caso a placa-mãe permita, pode-se usar um barramento de 75 ou até mesmo 83 MHz (algumas placas mais modernas suportam essa velocidade de barramento). Neste caso, mantendo o multiplicador de clock de 2,5x, o Pentium 166 poderia trabalhar a 187 MHz ($2,5 \times 75$) ou a 208 MHz ($2,5 \times 83$). As frequências de barramento e do multiplicador podem ser alteradas simplesmente através de jumpers de configuração da placa-mãe, o que torna indispensável o manual da mesma. O aumento da velocidade de barramento da placa-mãe pode criar problemas caso algum periférico (como memória RAM, cache L2, etc.) não suporte essa velocidade.

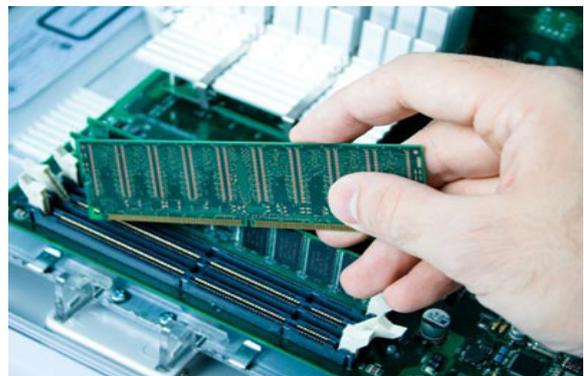
Quando se faz um overclock, o processador passa a trabalhar a uma velocidade maior do que ele foi projetado, fazendo com que haja um maior aquecimento do mesmo. Com isto, reduz-se a vida útil do processador de cerca de 20 para 10 anos (o que não chega a ser um problema já que os processadores rapidamente se tornam obsoletos). Esse aquecimento excessivo pode causar também frequentes "crashes" (travamento) do sistema operacional durante o seu uso, obrigando o usuário a reiniciar a máquina.

Ao fazer o overclock, é indispensável a utilização de um cooler (ventilador que fica sobre o processador para reduzir seu aquecimento) de qualidade e, em alguns casos, uma pasta térmica especial que é passada diretamente sobre a superfície do processador.

Atualmente fala-se muito em CORE, seja dual, duo ou quad, essa denominação refere-se na verdade ao núcleo do processador, onde fica a ULA (Unidade Aritmética e Lógica). Nos modelos DUAL ou DUO, esse núcleo é duplicado, o que proporciona uma execução de duas instruções efetivamente ao mesmo tempo, embora isto não aconteça o tempo todo. Basta uma instrução precisar de um dado gerado por sua "concorrente" que a execução paralela torna-se inviável, tendo uma instrução que esperar pelo término da outra. Os modelos QUAD CORE possuem o núcleo quadruplicado.

Esses são os processadores fabricados pela INTEL, empresa que foi pioneira nesse tipo de produto. Temos também alguns concorrentes famosos dessa marca, tais como NEC, Cyrix e AMD; sendo que atualmente apenas essa última marca mantém-se fazendo frente aos lançamentos da INTEL no mercado. Por exemplo, um modelo muito popular de 386 foi o de 40 MHz, que nunca foi feito pela INTEL, cujo 386 mais veloz era de 33 MHz, esse processador foi obra da AMD. Desde o lançamento da linha Pentium, a AMD foi obrigada a criar também novas denominações para seus processadores, sendo lançados modelos como K5, K6-2, K7, Duron (fazendo concorrência direta à ideia do Celeron) e os mais atuais como: Athlon, Turion, Opteron e Phenom.

MEMÓRIAS



Vamos chamar de memória o que muitos autores denominam memória primária, que é a memória interna do computador, sem a qual ele não funciona.

A memória é formada, geralmente, por chips e é utilizada para guardar a informação para o processador num determinado momento, por exemplo, quando um programa está sendo executado.

As memórias ROM (Read Only Memory - Memória Somente de Leitura) e RAM (Random Access Memory - Memória de Acesso Randômico) ficam localizadas junto à placa-mãe. A ROM são chips soldados à placa-mãe, enquanto a RAM são "pentas" de memória.

FONTE DE ENERGIA



É um aparelho que transforma a corrente de eletricidade alternada (que vem da rua), em corrente contínua, para ser usada nos computadores. Sua função é alimentar todas as partes do computador com energia elétrica apropriada para seu funcionamento.



LEGISLAÇÃO

**LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE VILA VELHA-
ES (LEI Nº 01, DE 25 DE OUTUBRO DE 1990).**

LEI ORGÂNICA Nº 01, DE 25 DE OUTUBRO DE 1990.

**TÍTULO I
DO MUNICÍPIO**

**CAPÍTULO I
DA AUTONOMIA DO MUNICÍPIO**

Art. 1º O Município de Vila Velha, pessoa jurídica de direito público interno, é unidade territorial que integra a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil e do Espírito Santo, dotado de autonomia política, administrativa, financeira legislativa, nos termos assegurados nas Constituições Federal e Estadual e por esta Lei Orgânica.

§ 1º O Município de Vila Velha tem os limites que lhe são assegurados pela lei, tradição, documentos históricos e julgados não podendo ser alterados, ressalvados os casos previstos nas Constituições Federal e Estadual.

§ 2º A sede do Município terá a categoria de cidade e os seus bairros situam-se em distritos

§ 3º A sede do Município é a cidade de Vila Velha.

§ 4º São símbolos do Município o brasão, a bandeira e o hino, representativos de sua cultura e sua história.

§ 5º O Município garantirá vida digna a seus habitantes, atendidos os princípios constitucionais e os seguintes preceitos:

I - todo poder é naturalmente privativo do povo, que o exerce diretamente ou indiretamente, por seus representantes eleitos nos termos desta Lei Orgânica, das Constituições Federal e Estadual;

II - soberania popular exercida mediante:

a) sufrágio universal e voto direto e secreto com igual valor para todos;

b) plebiscito;

c) referendo;

d) participação popular nas decisões do Município e no aperfeiçoamento democrático de suas instituições; Alíneas "b", "c" e "d", regulamentadas pela Lei Complementar nº 4/2001

e) iniciativa popular no processo legislativo;

f) ação fiscalizadora sobre a administração pública.

III - tratamento sem privilégios de distritos ou bairros, redução das desigualdades regionais e sociais e promoção do bem-estar de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Art. 2º O Município, objetivando integrar a organização, planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum, poderá celebrar convênios com a União, Estado e outros Municípios.

**Capítulo II
DA COMPETÊNCIA**

Art. 3º Ao Município compete:

I - complementar a legislação federal e estadual no que couber e legislar sobre assuntos de interesse local. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

II - elaborar o orçamento, prevendo a receita e fixando a despesa, com base em planejamento adequado;

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

IV - organizar e prestar, prioritariamente, por administração direta, ou através de concessão, permissão ou outorga, os serviços públicos de interesse local, inclusive o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

V - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

VI - organizar o quadro dos seus servidores e estabelecer o seu regime jurídico;

VII - dispor sobre a administração, utilização e alienação de seus bens;

VIII - adquirir bens, inclusive mediante desapropriação por necessidade, por utilidade pública e interesse social;

IX - elaborar o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado

X - estabelecer normas de edificação de loteamento, de armamento e de zoneamento urbano, bem como de limitações urbanísticas convenientes à ordenação de seu território;

XI - estabelecer servidões necessárias aos seus serviços;

XII - promover adequado ordenamento territorial, mediante planejamento, controle de uso, parcelamento e ocupação do solo urbano, visando, em especial, a manutenção da sustentabilidade urbana e ambiental; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

XIII - criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;

XIV - participar de entidades que congreguem outros municípios integrados à mesma região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião, na forma estabelecida em lei;

XV - integrar consórcio com outros municípios para solução de problemas comuns;

XVI - regulamentar e fiscalizar a utilização dos logradouros públicos, especialmente, a segurança viária, exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e de seu patrimônio nas vias públicas. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 52/2016)

a) determinando o itinerário e os pontos de parada dos transportes coletivos;

b) fixando os locais de estacionamento de táxis e demais veículos;

c) concedendo, permitindo ou autorizando serviços de transporte coletivo e de táxis, e fixando suas respectivas tarifas;

d) fixando e sinalizando os limites das zonas de silêncio, de trânsito e de tráfego em condições especiais;

e) disciplinando os serviços de cargas e descargas, e fixando a tonelagem máxima permitida a veículos que circulam em vias públicas municipais;

f) compreendendo a educação, engenharia, fiscalização e operação de trânsito, além de outras atividades que assegurem ao cidadão o direito à mobilidade urbana eficiente, conforme a lei dispuser; (Dispositivo incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº. 52/2016)

g) organizar as entidades e órgão executivos de trânsito e executivos rodoviários, estabelecendo os limites circunscricionais das autuações de seus agentes da guarda municipal, estruturados em carreira, na forma da lei. (Dispositivo incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº. 52/2016)

XVII - promover a limpeza das vias e dos logradouros públicos, a remoção e destino do lixo domiciliar, hospitalar e de resíduos de qualquer natureza;

XVIII - ordenar as atividades urbanas, dentre outros modos, fixando condições e horários para o funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais, de prestação de serviços e similares, inclusive os hospitalares, observadas, no que couber, as normas federais e estaduais pertinentes; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

XIX - dispor sobre os serviços funerários e de cemitérios, encarregando-se da administração dos que forem públicos e fiscalizando os pertencentes a entidades privadas

XX - regulamentar, autorizar e fiscalizar a afixação de cartazes e anúncios, bem como a utilização de quaisquer outros meios de publicidade e propaganda nos locais sujeitos ao poder de polícia municipal;

XXI - estabelecer e impor penalidades por infração de suas leis e regulamentos;

XXII - dispor sobre proteção, registro, vacinação e captura de animais;

XXIII - dispor sobre depósito e venda de animais e mercadorias apreendidas em decorrência de transgressão à legislação vigente;

XXIV - criar, organizar e manter a Guarda Municipal, destinada à proteção dos bens de uso comum, de uso especial e dominiais, dos serviços, dos logradouros públicos municipais e instalações do Município, inclusive, ações de operações e fiscalizações de trânsito, da proteção da fiscalização dos órgãos municipais, no exercício de polícia administrativa, na forma que dispuser a lei. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 52/2016)

a) fica delegada competência de Autoridade de Trânsito à Secretária Municipal de Prevenção, Combate à Violência e Trânsito. (Dispositivo incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº. 52/2016)

XXV - organizar sistemas integrados de Defesa Civil e de Segurança urbana e definir Plano de Contingência, em coordenação com a União e o Estado, sujeito ao controle social por meio do Conselho Municipal de Segurança Pública, conforme dispuser a lei, observadas as disposições do art. 144, § 5º, da Constituição da República e art. 130, da Constituição do Estado. (Dispositivo incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº. 52/2016)

Art. 4º Além das competências previstas no artigo anterior, o Município atuará em cooperação com a União e o Estado para o exercício das competências enumeradas no artigo 23 da Constituição Federal, entre outras ações, mediante: (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

I - concessão de licença ou de autorização para abertura e funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e similares;

II - fiscalização, nos locais de venda direta ao consumidor, das condições sanitárias dos gêneros alimentícios;

III - cessação das atividades que violem as normas de saúde, sossego, higiene, segurança, funcionalidade, estética, moralidade e outras de interesse da coletividade, mediante o exercício de seu poder de polícia;

IV - concessão de licença, autorização ou permissão, por meio de licitação, bem como a sua renovação ou prorrogação, para exploração de portos de areia, desde que apresentados e aprovados laudos e pareceres técnicos dos órgãos competentes.

V - defesa dos direitos dos consumidores e dos usuários de serviços públicos conforme inciso XXXII do art. 5º da Constituição Federal; (Incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

VI - prestação de assistência técnica e/ou jurídica gratuita a projetos de iniciativa popular ou de entidades organizadas da sociedade civil, que regularmente registradas e sediadas no Município, relativamente às diversas áreas de atuação da Administração Municipal para as quais essa disponha de quadro de pessoal especializado. (Incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

Título II

DOS DIREITOS DO HABITANTE DO MUNICÍPIO

Art. 5º É assegurado a todo habitante do Município de Vila Velha o direito à educação, à saúde, à alimentação, ao trabalho, à moradia, ao lazer, à segurança, à previdência social, à proteção à maternidade e à infância, à assistência quando desamparado, ao meio ambiente equilibrado, e ao seu desenvolvimento pleno, além dos demais direitos garantidos na Constituição Federal, na Constituição Estadual e nesta Lei Orgânica. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

Título III

DO GOVERNO MUNICIPAL

Capítulo I

DO PODER LEGISLATIVO

Seção I

Da Câmara Municipal

Art. 6º O Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal, composta de Vereadores, representantes do povo, eleitos no Município em pleito direto e secreto pelo sistema proporcional, para mandato de quatro anos.

Art. 7º O número de Vereadores será proporcional à população do Município, sendo fixado pela Câmara Municipal antes de cada legislatura, observados os limites constitucionais.

Art. 8º Os Vereadores prestarão compromisso e tomarão posse no dia primeiro de janeiro do primeiro ano de cada legislatura, apresentando declaração de seus bens, registrada no Cartório de Títulos e Documentos, que constará da ata e deverá ser renovada no final do mandato.

Art. 9º As deliberações da Câmara Municipal e de suas comissões serão tomadas por maioria de votos, presente a maioria absoluta de seus membros, salvo disposições em contrário estabelecidas nesta Lei Orgânica, que exijam quorum superior.

Art. 9º-A. O total de despesa do Poder Legislativo, incluídos os subsídios dos Vereadores e excluídos os gastos com inativos, não poderá ultrapassar os limites dados pela Constituição Federal.

Parágrafo único. A Câmara Municipal não gastará mais de setenta por cento de sua receita anual com folha de pagamento, incluído o gasto com os subsídios dos Vereadores. (Incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

Seção II Das Atribuições da Câmara Municipal

Art. 10 Cabe à Câmara Municipal legislar sobre assuntos de interesse local, observadas as determinações e a hierarquia constitucionais, suplementar a legislação federal e estadual, e fiscalizar diante controle externo, a administração direta, indireta ou funcional.

§ 1º O processo legislativo, exceto casos especiais dispostos nesta Lei Orgânica, somente se completa com a sanção do Prefeito Municipal.

§ 2º Em defesa do bem comum a Câmara se pronunciará sobre qualquer assunto de interesse público.

Art. 11 Os assuntos de competência do Município sobre os quais cabe à Câmara dispor, com a sanção do Prefeito, são especialmente:

I - sistema tributário, arrecadação, distribuição de rendas, isenções, anistias fiscais e de débitos;

II - matéria orçamentária, plano plurianual, diretrizes orçamentárias, orçamento anual, operações de crédito e dívida pública.

III - planejamento urbano, plano Diretor, estabelecendo, especialmente sobre planejamento e controle do parcelamento, uso e ocupação do solo;

IV - organização do território municipal, delimitação do perímetro urbano e distritos, observada a legislação estadual e as disposições desta Lei;

V - bens imóveis municipais, concessão de uso, alienação, aquisição, salvo quando se tratar de doação ao Município sem encargo;

VI - concessão de serviços públicos;

VII - normas gerais para permissão de bens e serviços públicos;

VIII - auxílios ou subvenções a terceiros;

IX - (Revogado pela Emenda a Lei orgânica nº. 42/2011)

XI - denominação de próprios municipais, vias e demais logradouros públicos. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

Art. 12 É de competência exclusiva da Câmara Municipal:

I - dar posse ao Prefeito, ao Vice-Prefeito e aos Vereadores, conhecer suas renúncias e afastá-los definitivamente do cargo; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

II - conceder licença ao Prefeito, Vice-Prefeito e Vereadores;

III - autorizar o Prefeito, Vice-Prefeito e Vereadores a se ausentarem do Município, do Estado ou do País, nas hipóteses previstas nesta Lei, quando a ausência exceder a quinze dias; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 47/2013)

IV - zelar pela preservação de sua competência, sustentando os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar e/ou dos limites de delegação legislativa. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 46/2013)

V - sustar, por Decreto Legislativo, as iniciativas do Poder Executivo que repercutam desfavoravelmente sobre o meio ambiente e a qualidade de vida da população; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

VI - julgar anualmente as contas prestadas pelo Prefeito. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

VII - apreciar os relatórios anuais do Prefeito sobre execução orçamentária, operações de crédito, dívida pública, aplicação das eis relativas ao planejamento, à concessão ou permissão de serviços públicos, ao desenvolvimento dos convênios, à situação dos bens Imóveis do Município, ao número de servidores públicos e ao preenchimento de cargos, empregos e funções, bem como à política salarial, e os relatórios anuais da Mesa da Câmara, mediante parecer prévio a ser elaborado em até noventa dias, a contar do seu recebimento, podendo ser prorrogado com autorização do Plenário;

VIII - fiscalizar e controlar diretamente os atos da administração direta, indireta ou fundacional;

IX - solicitar informações ao Prefeito sobre assuntos referentes à administração, ressalvados os casos previstos nesta Lei;

X - autorizar referendo e convocar plebiscito;

XI - convocar o Prefeito ou Secretários Municipais, se for o caso, e os responsáveis pela administração direta, indireta ou fundacional, para prestarem informações sobre matéria de sua competência;

XII - criar comissões especiais de inquérito;

XIII - julgar o Prefeito, Vice-Prefeito e Vereadores, nos casos previstos em lei;

XIV - conceder títulos de cidadão honorário do Município;

XV - fixar, até o final de cada legislatura, os subsídios dos Vereadores, Prefeito, Vice-Prefeito e Secretários Municipais para a legislatura seguinte.

XVI - dispor, através de resolução, sobre sua organização, funcionamento, política, criação e transformação de cargos, funções e fixação da respectiva remuneração, observando os parâmetros legais, especialmente a lei de diretrizes orçamentárias;

XVII - elaborar o seu regimento interno;

XVIII - eleger sua Mesa, bem como destituí-la;

XIX - acompanhar a execução do orçamento e fiscalizar a aplicação dos créditos orçamentários e extra orçamentários com o auxílio do Tribunal de Contas e da Assembléia Municipal do Orçamento;

XX - administrar e aplicar os recursos provenientes de sua dotação orçamentária em bancos oficiais, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei.

Parágrafo Único. A Câmara Municipal, encarregada do controle externo da fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, empenhar-se-á para que o Tribunal de Contas do Estado, dentre suas competências, atue, prioritariamente, no que tange a:

a) julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos da administração direta, indireta ou fundacional, e as que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário, exceto as previstas no artigo 29 parágrafo 2º, da Constituição Estadual;

b) apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal a qualquer título, na administração direta, indireta ou fundacional, excetuadas as nomeações para cargos de provimento em comissão, bem como as aposentadorias, pensões e demais melhorias posteriores que não alterem o fundamento legal do ato concessório;

c) realizar, por iniciativa da Câmara Municipal, de comissão técnica ou de inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial nas unidades dos poderes Executivo e Legislativo e demais entidades referidas da alínea a', deste parágrafo único.

XXI - sustar, por Decreto Legislativo, as iniciativas do Poder Executivo que atentem contra os princípios da Administração Pública elencados no artigo 37 da Constituição Federal de 1988. (Incluído pela Emenda nº 53/2017)

Art. 13 Cabe à Câmara Municipal julgar as contas anuais do Prefeito no prazo de até 90 (noventa) dias contados da data de recebimento do parecer prévio do Tribunal de Contas do Estado, garantido ao interessado responsável pela prestação de contas, exercendo ou não mandato eletivo, o direito a prévia e ampla defesa, na forma da lei. Redação Dada pela Emenda nº. 37/2009

§ 1º Recebido do Tribunal de Contas o processo de prestação de contas do Prefeito, com o respectivo parecer prévio, o Presidente da Câmara determinará sua publicação de imediato, independentemente da leitura em Plenário, distribuindo cópias em avulso aos Vereadores e à Secretaria da Câmara; e, ato contínuo:

I - encaminhará o mesmo parecer prévio à Comissão de Finanças, Orçamento e Tomada de Contas, para que esta manifeste sua opinião; e

II - se o parecer prévio for pela rejeição, invocará o responsável pela prestação de contas para que esse apresente defesa prévia, por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 2º A Comissão de Finanças, Orçamento e Tomada de Contas terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados do recebimento do processo de prestação de contas do Prefeito, para emitir seu parecer.

§ 3º Se ao final do prazo estabelecido no parágrafo anterior a Comissão de Finanças, Orçamento e Tomada de Contas não tiver exarado seu parecer, deverá a Mesa Diretora, no dia seguinte, designar um relator especial para fazê-lo no prazo improrrogável de 15 (quinze) dias.

§ 4º A Comissão de Finanças, Orçamento e Tomada de Contas ou o relator especial, se for o caso, elaborará projeto de Decreto Legislativo declarando, em conformida-

de com o respectivo parecer, o resultado proposto para o julgamento das contas do Prefeito, e o entregará à Mesa, que determinará sua inclusão na pauta da Ordem do Dia para 1ª discussão, oportunidade que poderá o responsável pelas Contas apresentar defesa oral pelo prazo de 15 minutos. (NR) (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

§ 5º O projeto de Decreto Legislativo referido no parágrafo anterior somente poderá receber emendas durante a sua 1ª discussão. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

I - ao início da discussão deverá ser concedida a palavra ao membro relator da Comissão de Finanças, Orçamento e Tomada de Contas ou ao relator especial designado pela Mesa, e ao interessado responsável pela prestação de contas em julgamento ou a seu representante legalmente constituído, para que assim, sucessiva e respectivamente, pelo tempo máximo de 15 (quinze) minutos, façam uso da tribuna para a defesa de suas teses. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

II - encerrada a discussão do projeto e das emendas, se houverem, retornará o mesmo à Comissão de Finanças para proceder o devido entrosamento do texto, encaminhando em seguida ao Presidente da Câmara para inclusão em pauta para 2ª discussão e votação no prazo de até 30 dias. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

III - concluída a votação do projeto, a Mesa determinará de imediato a elaboração do respectivo Decreto Legislativo e/ou Resolução, conforme o caso, bem como a sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

§ 6º Somente por decisão de 2/3 (dois terços) dos membros da Câmara, deixará de prevalecer o parecer prévio emitido pelo Tribunal de Contas do Estado. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

§ 7º Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo sem que ocorra deliberação por parte da Câmara Municipal, as contas do Prefeito deverão ser declaradas aprovadas ou rejeitadas, conforme manifestação contida no parecer prévio do Tribunal de Contas do Estado. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

§ 8º Uma vez declaradas rejeitadas as contas do Prefeito, o respectivo processo deverá ser imediatamente encaminhado ao Ministério Público para os devidos fins. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

Art. 14 A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do Município e das entidades da administração direta, indireta ou fundacional, quanto à legalidade, legitimidade e economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pela Câmara Municipal, mediante controle externo e pelo sistema de controle interno de cada Poder. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

Parágrafo Único. Prestará contas qualquer pessoa física, jurídica ou entidade pública que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiro, bens e valores públicos ou pelos qual o Município responda, ou que em nome deste assumira obrigações de natureza pecuniária. (Redação dada pela Emenda a Lei orgânica nº. 43/2011)

Seção III Do Vereador

Art. 15 Os Vereadores são invioláveis por suas opiniões, palavras e votos, no exercício do mandato e na circunscrição do Município.

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

Art. 16 Os Vereadores não poderão:

I - desde a expedição do diploma:

a) firmar ou manter contrato com pessoa jurídica de direito público, autarquia, empresa pública, sociedade de economia mista ou empresa concessionária de serviço público no âmbito e em operações no Município, salvo quando o contrato obedecer a cláusulas uniformes;

b) exercer cargo, função ou emprego remunerado nas entidades constantes da alínea anterior, salvo por admissão em concurso público ou se já se encontrava antes da diplomação e houver, em ambos os casos, compatibilidade entre o horário normal destas entidades e as atividades no exercício do mandato;

II - desde a posse:

a) ser proprietário, controlador ou Diretor de empresa que goze de favor decorrente de contrato com pessoas jurídicas de direito público no Município ou nela exercer função remunerada;

b) ocupar cargo ou função em que sejam demissíveis ad nutum nas entidades referidas no inciso I, a;

c) patrocinar causa em que seja interessada qualquer das entidades a que se refere o inciso I, a;

d) ser titular de mais de um cargo ou mandato público eletivo.

Art. 17 Perderá o mandato o Vereador:

I - que infringir qualquer das proibições estabelecidas no artigo anterior;

II - cujo procedimento for declarado incompatível com o decoro parlamentar;

III - que deixar de comparecer, em cada sessão legislativa, à terça parte das sessões ordinárias, salvo licença ou missão autorizada pela Câmara;

IV - que perder ou tiver suspensos os direitos políticos;

V - quando o decretar a Justiça Eleitoral, nos casos previstos em lei;

VI - que sofrer condenação criminal de sentença transitada em julgado;

VII - que fixar residência fora do Município.

VIII - que ocupando o cargo de Presidente da Câmara ou substituindo a esse, deixar de dar procedimento ao disposto do artigo 13 e dos incisos XII e XVI do artigo 27 desta Lei Orgânica. Inciso incluído pela Emenda à Lei Orgânica nº. 37/2009

§ 1º Os casos incompatíveis com o decoro parlamentar serão definidos no Regimento Interno da Câmara Municipal, em similaridade com o disposto nos regimentos internos da Assembléia Legislativa do Estado e da Câmara Federal, e consoante legislação em vigor, especialmente naquilo que

referente ao abuso das prerrogativas de Vereador ou percepção de vantagens indevidas. Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 37/2009

§ 2º Nos casos dos incisos I, II, VI, VII e VIII, a perda de mandato será decidida pelos votos favoráveis de 2/3 (dois terços) dos membros da Câmara, atendendo provocação da Mesa ou de partido político representado na Casa, assegurada a ampla defesa. Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 37/2009

§ 3º Nos casos dos incisos III, IV e V, a perda do mandato será declarada pela Mesa, de ofício, mediante provocação de qualquer de seus membros, ou de partido político representado na Casa, assegurada ampla defesa.

§ 4º O processo de perda de mandato será definido em Regimento Interno, em conformidade com o Decreto Lei nº 201/1967 e em consonância com os regimentos internos da Assembléia Legislativa do Estado e da Câmara Federal. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

Art. 18 Não perderá o mandato o Vereador;

I - Investido no cargo de Secretário Municipal, de Sub-Secretário Municipal ou equivalentes no âmbito Estadual e Federal, ou para ocupar cargos de direção na administração indireta, autárquica, economia mista ou fundacional, quando poderá optar pela remuneração do mandato, desde que o órgão cessionário arque com as despesas decorrentes, reembolsando à Câmara a remuneração, bem como de toda ou qualquer outra vantagem pecuniária paga ao Edil; Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 29/2007

II - licenciado por motivo de doença, devidamente comprovada, com direito a remuneração;

III - licenciado para tratar de interesses particulares, sem remuneração, por período nunca inferior a trinta dias ou superior a cento e vinte dias por sessão legislativa;

IV - em licença gestante, com direito a remuneração.

§ 1º O suplente será convocado nos casos de vaga do inciso I deste artigo; do artigo 17; quando a licença for igual ou superior a sessenta dias e por vacância no caso de morte.

§ 2º Ocorrendo vaga e não havendo suplente, far-se-á eleição para preenchê-la se faltarem mais de quinze meses para o término do mandato.

Art. 19 É assegurado ao Vereador livre acesso, verificação e consulta a todos os documentos oficiais, em qualquer órgão da administração direta, indireta ou fundacional.

Seção IV Das Reuniões

Art. 20 A Câmara Municipal reunir-se-á, em sua sede ou qualquer outro local de caráter público, em Sessão Legislativa Ordinária, com número de sessões semanais definido em seu Regimento Interno: Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 34/2009

I - no primeiro ano de cada legislatura, de 2 de janeiro a 30 de junho e de 1º de agosto a 31 de dezembro; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)

II - nos demais anos da legislatura, de 1º de fevereiro a 10 de julho e de 1º de agosto a 31 de dezembro. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº. 41/2010)



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO.

Comunicação gerencial

A comunicação é a utilização de qualquer meio pelo qual uma mensagem é transmitida. Podemos dizer que a comunicação é a transmissão de um modo de pensar, de ser e de sentir. Seu objetivo é influenciar com o objetivo de se obter uma reação específica de quem recebe a mensagem.

É através da comunicação que as pessoas conseguem expressar suas emoções, motivar outras pessoas, transmitir fatos, opiniões e experiências. É preciso que se tenha um bom conhecimento sobre como bem utilizar esta ferramenta. Saber comunicar é um atributo que todos nós possuímos, porém, alguns sabem utiliza-la melhor do que os outros.

É preciso que a comunicação, como ferramenta, seja usada em benefício do indivíduo e da empresa.

Um grande engano ocorre quando se confunde comunicação com falar. Comunicação é muito mais do que simplesmente o ato da fala. Ela envolve outros sentidos que, na maioria das vezes, não são considerados como importantes. Ver, ouvir, sentir são, constantemente, esquecidos quando se discute o processo de comunicação. Muitas pessoas falam, e por não saber COMUNICAR provocam danos irreparáveis na sua rede de relações humanas, principalmente na rede de relacionamentos profissionais.

Muitas pessoas escutam mas não ouvem, muitas olham mas não vêem. Ouvir requer muita prática e paciência. Requer a capacidade de saber segurar o impulso da impaciência para deixar a outra pessoa se expressar. Quando realmente estamos ouvindo, uma forte conexão é estabelecida entre nós e o outro. Uma ligação invisível que nos conecta e nos permite ocuparmos o lugar do outro, e com isso conseguimos entender melhor que esta outra pessoa é e o que ela deseja. Quando você estiver ouvindo, foque sua atenção somente na outra pessoa. Escute, veja, sinta o que ela tem a dizer. Escute não somente o que está sendo dito, mas preste atenção principalmente no que não está sendo dito.

'Leia' a expressão corporal, sinta a energia transmitida, veja a luz que brilha no olhar do outro. Quando você realmente souber ouvir um mundo de oportunidades surgirá. Ouça seus clientes, sua família, seus amigos e você aprenderá muito com eles; principalmente a ouvir você mesmo. Ouça, pergunte, compreenda e, só então, dê a sua resposta.

Saber ouvir

Um ouvinte eficiente é aquele que 'ouve' com todos os seus sentidos, emoções e sentimentos. Um bom ouvinte deve ser capaz de pensar rapidamente para sintetizar e encontrar prontas respostas para aquilo que o transmissor está comunicando. Saber ouvir exige reflexão, questionamento e poder de síntese sobre aquilo que está acontecendo.

Empatia e a Comunicação

A empatia é uma forma de compreensão definida como: capacidade de perceber e de compreender os sentimentos de uma outra pessoa. Uma condição psicológica que permite a uma pessoa sentir o que sentiria caso estivesse na situação e circunstância experimentada por outra pessoa.

Um olhar, um tom de voz um pouco diferente, um levantar de sobrancelhas, podem comunicar muito mais do que está contido em uma mensagem manifestada através das palavras.

Comunicação não-verbal

A expressão não-verbal é um poderoso complemento, e às vezes um substituto, para a mensagem verbal. Apesar da expressão corporal assumir até mais importância do que a expressão verbal ela é comumente posta em segundo plano. Quando você estiver se comunicando com seu cliente preste atenção nos sinais que seu corpo e o do seu cliente estão emitindo. Saiba ler nestas entre linhas e garanta melhores negócios. Seja simples e natural.

A comunicação, quando eficaz, se dá através de atos simples e naturais, resultados de treino e observação. A simplicidade e a naturalidade estão presentes quando identificamos e afastamos os obstáculos que interferem na comunicação.

O que é comunicação?

É uma busca de entendimento, de compreensão. É uma ligação, transmissão de sentimentos e de ideias. Ao se comunicar o indivíduo coloca em ação todos os seus sentidos com o objetivo de transmitir ou receber de forma adequada a mensagem.

A comunicação na Administração Pública volta-se à:

- Comunicação assertiva – utiliza técnicas que desenvolvem uma linguagem corporal e verbal capaz de garantir segurança e credibilidade em reuniões e contato com clientes internos e externos, além de contribuir para a adequada transmissão de informações perante as equipes de trabalho;

- Comunicação eficaz para multiplicadores internos – foca o corpo técnico do órgão público, com o objetivo de potencializar a comunicação dos colaboradores, aprimorando a sua atuação em reuniões e contato com clientes por meio de uma linguagem dinâmica, segura e objetiva.

Barreiras ocorrem quando a comunicação se estabelece mal ou não se estabelece entre pessoas ou entre grupos. Daí resultam alguns fenômenos psíquicos (CIEE, 2013):

- **Ruído** é a interrupção da comunicação através de mecanismos externos, sons estranhos à comunicação, visualizações que comprometem a comunicação, ou mecanismos utilizados pelo locutor, que seja incompreendido pelo interlocutor. A partir do momento em que se elimina o ruído a comunicação tende a se estabelecer.

- **Bloqueio** é a interrupção total ou provisória da comunicação e paradoxalmente parecem comprometer menos a evolução da comunicação do que a filtragem.

- **Filtragem** é o mecanismo de seleção, danosa, dos aspectos da comunicação que erroneamente interessam aos interlocutores.

De acordo com o CIEE, o surgimento de um bloqueio obriga os interlocutores a questionar suas comunicações e geralmente lhes permite reatá-las e restabelecê-las em clima mais aberto e em uma base mais autêntica. Desde que cada interlocutor, tenha tomado consciência de que neles, e entre eles, existam obstáculos às suas trocas. Em caso de filtragem, a comunicação tende a acompanhar-se de reticências e de restrições mentais, degradando-se pouco a pouco em mensagens cada vez mais ambíguas e equivocadas.

Alguns aspectos podem ser refletidos com a finalidade de minimizar as barreiras na comunicação, segundo o CIEE:

- **Comunicação é sempre uma via de mão dupla.**

Uma das melhores maneiras de fortalecer a comunicação é desenvolver a habilidade não apenas de falar, mas de ouvir também. Dar a atenção completa, inclusive com os olhos e as expressões faciais. Quando concentramos nossa atenção, mostrando que não estamos apenas escutando com os ouvidos, poderemos nos identificar com o que a outra pessoa está sentindo ou experimentando. Consequentemente, a pessoa que nos fala também nos dará a atenção que desejamos quando formos nós os locutores.

- **É preciso o momento certo para se comunicar.**

Às vezes passamos por cima dos sentimentos das pessoas, sem observarmos se estão preparadas para ouvirem determinadas coisas ou se aquele momento é adequado para uma conversa mais séria. É preciso boa vontade e discernimento para saber qual a melhor ocasião para que o diálogo seja eficaz.

- **A precipitação ao responder pode ser prejudicial.** Esperar o outro terminar de dizer o que pensa, para que então se possa emitir o próprio pensamento, pode ser uma grande arma para resolver uma barreira de comunicação. Às vezes pensamos que sabemos o que o outro vai dizer e, sem vacilar, cortamos o seu momento na conversa. Somente depois descobrimos que não era nada daquilo que iria falar, correndo o risco de criarmos uma barreira ainda maior.

- **É preciso estar aberto à cordialidade.** Nunca será demais estarmos dispostos a desejar um bom dia, pedir desculpas, dizer obrigado, pedir por favor... e a sorrir. Às vezes, gestos como estes desarmam mecanismos de defesa e formas de ser não muito dadas ao contato pessoal, ao diálogo e à interação.

O exercício de se colocar no lugar do outro (empatia) permite fazer da comunicação um importante instrumento de fortalecimento das relações interpessoais.

Gaudêncio Torquato destaca as funções da comunicação na Administração Pública:

Um dos modos eficientes de planejar a comunicação na administração pública é espelhar seus programas em um leque de funções. A seguir, um pequeno roteiro com 10 funções.

1. A comunicação como forma de integração interna – diapasão

Função: ajustamento organizacional. Os ambientes internos, alimentados por eficientes fontes de comunicação, motivam-se e integram-se ao espírito organizacional, contribuindo de forma mais eficaz para a consecução das metas.

2. A comunicação como forma de expressão de identidade – tuba de ressonância

Função: Imagem e credibilidade. O Poder Executivo sofre constantemente da desintegração das estruturas e equipes, o que acaba gerando dissonância na comunicação. E dissonância fragmenta a identidade governamental. A comunicação integrada e comandada por um polo central tem condições de equacionar esse problema.

O poder legislativo carece de um planejamento de comunicação externa, voltado para traduzir todas as funções e atividades, salvaguardando a imagem da instituição. O poder judiciário, o mais fechado, carece da mesma intensificação de programas de comunicação externa.

3. A comunicação como base de lançamento de valores

Função: expressão de cultura. O sistema de comunicação é fonte de irradiação de valores. No planejamento, um conjunto de princípios valorativos se faz necessário para alimentar a cultura interna e projetar o conceito junto aos diversos públicos-alvo. Os valores devem estar centrados no interesse e no papel da instituição, não nos interesses do dirigente. É claro que ele irá imprimir a sua marca, mas a identidade institucional é o foco principal.

4. A comunicação como base de cidadania

Função: direito à informação. A comunicação deve ser entendida como um dever da administração pública e um direito dos usuários e consumidores serviços. Sonegar tal dever e negar esse direito é um grave erro das entidades públicas. Os comunicadores precisam internalizar esse conceito, na crença de que a base da cidadania se assenta também no direito à informação.

5. A comunicação como função orientadora do discurso dos dirigentes

Função: assessoria estratégica. Essa é uma das mais relevantes funções da comunicação. Trata-se de elevar o status do sistema de comunicação ao patamar estratégico de orientação das cúpulas dirigentes. Essa função exige dos comunicadores boa bagagem conceitual e cultural.

6. A comunicação como forma de mapeamento dos interesses sociais

Função: pesquisa. Há de se considerar a prospecção ambiental como ferramenta importante do planejamento estratégico de comunicação. Afinal de contas, a pesquisa é que detecta o foco, os eixos centrais e secundários, as demandas e expectativas dos receptores.

7. A comunicação como forma de orientação aos cidadãos

Função: educativa. Nesse aspecto, a comunicação assume o papel da fonte de educação, pela transmissão de valores, ideias e cargas informativas que sedimentarão a bagagem de conhecimento dos receptores.

8. A comunicação como forma de democratização do poder

Função: política. Compartilhar as mensagens é democratizar o poder. Pois a comunicação exerce um poder. Assim, detém mais poder quem tem mais informação. Nas estruturas administrativas, tal poder é maior nas altas chefias. E quando se repartem as informações por todos os ambientes e categorias de públicos, o que se está fazendo, de certa forma, é uma repartição de poderes.

9. A comunicação como forma de integração social

Função: social. A comunicação tem o dom de integrar os grupos pelo elo informativo. Ou seja, quem dispõe das mesmas informações pode entender melhor seus semelhantes, dialogar, colocar-se no lugar do interlocutor. A comunicação, como a língua, exerce o extraordinário poder de integrar as comunidades, unindo-as em torno de um ideal.

10. A comunicação como instrumento a serviço da verdade

Função: ética. Não se deve transigir. A verdade deve ser a fonte de inspiração da comunicação pública. Até porque a mentira e as falsas versões acabam sendo desmascaradas. A comunicação precisa servir ao ideário da ética, valor básico dos cidadãos.¹

A comunicação pode ser formal e informal. **A comunicação institucional é formal** e diz respeito a qualquer tipo de informação que tenha caráter oficial de uma instituição pública ou privada.

De acordo com Aluizio Ferreira (1997, 236), “é toda informação cuja fonte ou proveniência seja uma entidade ou órgão estatal, ou um ente privado que realize atividades que tenha caráter público”. Em *Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada*, Margarida Maria Krohling Kunsch (2003, 165) afirma que “a comunicação institucional é a responsável direta, por meio da gestão estratégica das relações públicas, pela construção e formação de uma imagem e identidade corporativas fortes e positivas de uma organização. A comunicação institucional está diretamente ligada aos aspectos corporativos institucionais que explicitam o lado público das organizações, constrói uma personalidade creditiva organizacional e tem como proposta básica a influência político-social na sociedade onde está inserida”. Uma definição objetiva e simples de comunicação institucional é a de Abílio da Fonseca (1999, 140), professor e especialista em relações públicas de Portugal, que a designa “como conjunto que é de procedimentos destinados a difundir informações de interesse

1. Obtido em http://votoemarketing.blogspot.com.br/2010/02/funcoes-da-comunicacao-na-administracao_28.html

público sobre as filosofias, as políticas, as práticas e os objetivos das organizações, de modo a tornar compreensíveis essas propostas”. Para Gaudêncio Torquato do Rego (Apud Kunsch, 2003), “a comunicação institucional objetiva conquistar simpatia, credibilidade e confiança, realizando, como meta finalista, a influência político-social, a partir da utilização de estratégias de relações públicas, tanto no campo empresarial como no governamental, de imprensa, publicidade, até as técnicas e práticas do lobby”. Em última instância, Margarida Kunsch conclui que a comunicação institucional, através das relações públicas, destaca os aspectos relacionados com a missão, os valores e a filosofia da organização e soma para o desenvolvimento do que chama de subsistema institucional, compreendido pela “junção desses atributos.” Como comunicadores e formadores de opinião que somos, com a utilização dessa importante ferramenta, temos o poder de passar a informação de forma positiva sem nos esquecer, entretanto, de que a comunicação institucional deve passar veracidade e confiabilidade.

Por sua vez, a **comunicação interpessoal é informal** e acontece quando pessoas trocam informações entre si, troca que pode ser direta e imediata ou pode ser indireta e mediada, conforme Dante Diniz Bessa (2006). No primeiro caso, as pessoas estão cara a cara e se relacionam, principalmente, por meio da fala e da gesticulação, como, por exemplo, quando conversam em algum ambiente informal (em uma festa ou no intervalo do trabalho, por exemplo) e contam histórias; relatam acontecimentos; descrevem pessoas; dizem o que leram no jornal; avisam da chegada de alguém, contam piadas, entre outros.

Já a comunicação indireta e mediada acontece quando as pessoas estão distantes e não podem se enxergar nem escutar uma a outra. Nessa situação, elas precisam usar algum meio que lhes possibilite a troca de informações, transportando a voz ou os gestos que uma faz até a outra. Os meios utilizados podem ser variados (telefone, carta, computador), mas uma vez usado um meio, ele estará mediando (intermediando) a comunicação entre as pessoas (BESSA, 2006).

Conforme Bessa (2006), “há uma semelhança fundamental entre os dois tipos de comunicação: ambos são relações sociais que colocam as pessoas em interação no próprio ato da troca de informações”.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS.

Personalidade e relacionamento

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e

feiuza. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vez, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista. Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amigável, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o patrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades podem se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter autoestima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficará mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.²

Em todo processo onde haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

2 Fonte: www.metodologiaceutifica-rosilda.blogspot.com

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisados ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam valores, atitudes, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais cria certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Valores: Representa a convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

Atitudes: As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolve três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crí-

tica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

Eficácia no relacionamento interpessoal

A competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva interrelação.

Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

A percepção seletiva é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A percepção social: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Empatia

Colocar-se no lugar do outro, mediante sentimentos e situações vivenciadas.

“Sentir com o outro é envolver-se”. A empatia leva ao envolvimento, ao altruísmo e a piedade. Ver as coisas da perspectiva dos outros quebra estereótipos tendenciosos e assim leva a tolerância e a aceitação das diferenças. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto à apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.

A empatia é o primeiro inibidor da crueldade humana: reprimir a inclinação natural de sentir com o outro nos faz tratar o outro como um objeto.

O ser humano é capaz de encobrir intencionalmente a empatia, é capaz de fechar os olhos e os ouvidos aos apelos dos outros. Suprimir essa inclinação natural de sentir com outro desencadeia a crueldade.

Empatia implica certo grau de compartilhamento emocional - um pré-requisito para realmente compreender o mundo interior do outro.

A empatia nas empresas

Qual a relação entre empatia e produtividade?

“O conceito de empatia está relacionado à capacidade de ouvir o outro de tal forma a compreender o mundo a partir de seu ponto de vista. Não pressupõe concordância ou discordância, mas o entendimento da forma de pensar, sentir e agir do interlocutor. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização dialoga e conhece saltos de produtividade e de satisfação das pessoas”.

“A empatia é primordial para o desenvolvimento das organizações pois, ela é que define no comportamento individual a preocupação de cada indivíduo no equilíbrio comportamental de todos os envolvidos no processo, pois, empatia pressupõe o respeito ao outro.”

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento onde as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos interpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos. Quando há compreensão mútua as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

Empoderamento

Para Chiavenato, o *empowerment* ou *empoderamento*, é uma ação que permite melhorar a qualidade e a produtividade dos colaboradores, fazendo com que o resultado do serviço prestado seja satisfatoriamente melhor. Estas melhorias acontecem através de delegação de autoridade e de responsabilidade, fomentando a colaboração sistêmica entre diferentes níveis hierárquicos e a propagação de confiança entre os liderados e os líderes.

Ele simboliza a estratégia da organização e de seus gestores de delegar a tomada de decisão para seus colaboradores, promovendo a flexibilidade, rapidez e melhoria no processo de tomada de decisão da empresa.

O **empowerment** permite aos funcionários da empresa tomarem decisões com base em informações fornecidas pelos gestores, aumentando sua participação e responsabilidade nas atividades da empresa. Geralmente é utilizado em organizações com cultura participativa, que utilizam equipes de trabalho autogeridas e que compartilham o poder com todos os seus funcionários.

O empowerment está diretamente ligado ao conceito de liderança e, também, cultura organizacional. Uma vez que não se pode criar uma cultura de delegação de poder aos funcionários em uma empresa engessada e burocrática, sem uma estrutura de hábitos e pensamentos prepa-