



CÓD: SL-074DZ-21
7908433214960

CRQ-ES

**CONSELHO REGIONAL DE QUÍMICA 21ª REGIÃO
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Assistente Administrativo

EDITAL NÚMERO 001/2021

Língua Portuguesa

1. Concordância verbal: Concordância Nominal;	01
2. Identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos. substantivos, artigos, adjetivos, pronomes, advérbios: classificação e cargo; Morfologia;	01
3. Regência nominal e verbal.	08
4. Oração: sujeito e predicado, posição do sujeito e predicado, concordância entre sujeito e predicado. Estrutura do sujeito: classificação do sujeito, casos de oração sem sujeito; classificação dos termos da oração; Objeto direto e Indireto.	08
5. Dígrafos;	10
6. Uso do por que;	11
7. Vícios de linguagem;	11
8. Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	12
9. Colocação pronominal;	26
10. Figura de Linguagem;	27
11. Uso da crase	29

Matemática

1. Raciocínio lógico . Estruturas lógicas, lógica da argumentação, diagramas lógicos. Números inteiros: operações e propriedades. Resolução de situações problema.	01
2. Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades	25
3. Razão e proporção	34
4. Porcentagem	35
5. Regra de três simples	37
6. Equação de 1º grau	39
7. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade	43
8. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	44
9. Estudo do triângulo retângulo; relações métricas no triângulo retângulo; semelhança de triângulos; relações trigonométricas (seno, cosseno e tangente); teorema de pitágoras; ângulos	49
10. Geometria - área, volume e perímetro	55

Conhecimentos Gerais

1. Conhecimentos municipais, estaduais e nacionais sobre: política, economia, geografia, sociedade, cultura e história.	01
2. Atualidades relevantes sobre diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, segurança, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental e ecologia e suas vinculações históricas. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais sobre diversos assuntos veiculados nos meios de comunicação de massa, como jornais, revistas, rádios, televisão e internet	79

Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo

1. Comunicação; elementos da comunicação, emissor e receptor.	01
2. Redação e documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como: relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, requerimento, circular e etc. Classificação de documentos e correspondências. Correspondência oficial e redação oficial. Recepção	09
3. Noções básicas de organização de arquivos e fichários.	19
4. Conhecimento e uso eficiente do telefone (pabx, celulares e similares).	29
5. Organização administrativa municipal, qualidade no atendimento ao público, sigilo e postura profissional.	34
6. Noções de informática: windows versões 7, 8 e 10.	47

ÍNDICE

7. Edição de texto e planilhas (ambiente microsoft office - word, excel e outlook) versões 2010 e 2013	59
8. Administração pública: conceito, natureza e afins.	102
9. Princípios básicos: legalidade, moralidade, finalidade e publicidade.	104
10. Atos oficiais. Atos administrativos.	106
11. Protocolo.	110
12. Relações humanas	111
13. Constituição federal de 1988: título I - dos princípios fundamentais; títulos II - dos direitos e garantias fundamentais; título iii - da organização do estado, capítulo vii – da administração pública	115

CONCORDÂNCIA VERBAL. CONCORDÂNCIA NOMINAL**Concordância Nominal**

Os adjetivos, os pronomes adjetivos, os numerais e os artigos concordam em gênero e número com os substantivos aos quais se referem.

Os nossos primeiros contatos começaram de maneira amistosa.

Casos Especiais de Concordância Nominal

- **Menos** e **alerta** são invariáveis na função de advérbio:

Colocou menos roupas na mala./ Os seguranças continuam alerta.

- **Pseudo** e **todo** são invariáveis quando empregados na formação de palavras compostas:

Cuidado com os pseudoamigos./ Ele é o chefe todo-poderoso.

- **Mesmo**, **próprio**, **anexo**, **incluso**, **quite** e **obrigado** variam de acordo com o substantivo a que se referem:

Elas mesmas cozinhavam./ Guardou as cópias anexas.

- **Muito**, **pouco**, **bastante**, **meio**, **caro** e **barato** variam quando pronomes indefinidos adjetivos e numerais e são invariáveis quando advérbios:

Muitas vezes comemos muito./ Chegou meio atrasada./ Usou meia dúzia de ovos.

- **Só** varia quando adjetivo e não varia quando advérbio:

Os dois andavam sós./ A respostas só eles sabem.

- **É bom**, **é necessário**, **é preciso**, **é proibido** variam quando o substantivo estiver determinado por artigo:

É permitida a coleta de dados./ É permitido coleta de dados.

Concordância Verbal

O verbo concorda com seu sujeito em número e pessoa:

O público aplaudiu o ator de pé./ A sala e quarto eram enormes.

Concordância ideológica ou silepse

- **Silepse de gênero** trata-se da concordância feita com o **gênero gramatical** (masculino ou feminino) que está subentendido no contexto.

Vossa Excelência parece satisfeito com as pesquisas.

Blumenau estava repleta de turistas.

- **Silepse de número** trata-se da concordância feita com o **número gramatical** (singular ou plural) que está subentendido no contexto.

O elenco voltou ao palco e [os atores] agradeceram os aplausos.

- **Silepse de pessoa** trata-se da concordância feita com a **pessoa gramatical** que está subentendida no contexto.

O povo temos memória curta em relação às promessas dos políticos.

IDENTIFICAÇÃO DOS TEMPOS E MODOS VERBAIS, CORRESPONDÊNCIA DE FORMAS VERBAIS, CONJUGAÇÃO VERBAL, FLEXÃO DE VERBOS. SUBSTANTIVOS, ARTIGOS, ADJETIVOS, PRONOMES, ADVÉRBIOS: CLASSIFICAÇÃO E CARGO. MORFOLOGIA**ESTRUTURA E FORMAÇÃO DAS PALAVRAS**

As palavras são formadas por estruturas menores, com significados próprios. Para isso, há vários processos que contribuem para a formação das palavras.

Estrutura das palavras

As palavras podem ser subdivididas em estruturas significativas menores - os morfemas, também chamados de elementos morfológicos:

- radical e raiz;
- vogal temática;
- tema;
- desinências;
- afixos;
- vogais e consoantes de ligação.

Radical: Elemento que contém a base de significação do vocábulo.

Exemplos

VENDer, PARTir, ALUNo, MAR.

Desinências: Elementos que indicam as flexões dos vocábulos.

Dividem-se em:

Nominais

Indicam flexões de gênero e número nos substantivos.

Exemplos

pequenO, pequenA, alunO, aluna.

pequenoS, pequenaS, alunoS, alunas.

Verbais

Indicam flexões de modo, tempo, pessoa e número nos verbos

Exemplos

vendêSSEmos, entregáRAMos. (modo e tempo)

vendesteS, entregásseIS. (pessoa e número)

Indica, nos verbos, a conjugação a que pertencem.

Exemplos

1ª conjugação: – A – cantAr

2ª conjugação: – E – fazEr

3ª conjugação: – I – sumIr

Observação

Nos substantivos ocorre vogal temática quando ela não indica oposição masculino/feminino.

Exemplos

livrO, dentE, paletó.

Tema: União do radical e a vogal temática.

Exemplos

CANTAr, CORREr, CONSUMIr.

Vogal e consoante de ligação: São os elementos que se interpoem aos vocábulos por necessidade de eufonia.

Exemplos

chaLeira, cafeZal.

Afixos

Os afixos são elementos que se acrescentam antes ou depois do radical de uma palavra para a formação de outra palavra. Dividem-se em:

Prefixo: Partícula que se coloca antes do radical.

Exemplos

DISpor, EMPobrecer, DESorganizar.

Sufixo

Afixo que se coloca depois do radical.

Exemplos

contentaMENTO, realIDADE, enalteCER.

Processos de formação das palavras

Composição: Formação de uma palavra nova por meio da junção de dois ou mais vocábulos primitivos. Temos:

Justaposição: Formação de palavra composta sem alteração na estrutura fonética das primitivas.

Exemplos

passa + tempo = passatempo

gira + sol = girassol

Aglutinação: Formação de palavra composta com alteração da estrutura fonética das primitivas.

Exemplos

em + boa + hora = embora

vossa + merce = você

Derivação:

Formação de uma nova palavra a partir de uma primitiva. Temos:

Prefixação: Formação de palavra derivada com acréscimo de um prefixo ao radical da primitiva.

Exemplos

CONter, INapto, DESleal.

Sufixação: Formação de palavra nova com acréscimo de um sufixo ao radical da primitiva.

Exemplos

cafezal, meninoINha, loucaMENTE.

Parassíntese: Formação de palavra derivada com acréscimo de um prefixo e um sufixo ao radical da primitiva ao mesmo tempo.

Exemplos

EMtardECER, DESanimADO, ENgravidAR.

Derivação imprópria: Alteração da função de uma palavra primitiva.

Exemplo

Todos ficaram encantados com seu andar: verbo usado com valor de substantivo.

Derivação regressiva: Ocorre a alteração da estrutura fonética de uma palavra primitiva para a formação de uma derivada. Em geral de um verbo para substantivo ou vice-versa.

Exemplos

combater – o combate

chorar – o choro

Prefixos

Os prefixos existentes em Língua Portuguesa são divididos em: vernáculos, latinos e gregos.

Vernáculos: Prefixos latinos que sofreram modificações ou foram aportuguesados: *a, além, ante, aquém, bem, des, em, entre, mal, menos, sem, sob, sobre, soto.*

Nota-se o emprego desses prefixos em palavras como: *abordar, além-mar, bem-aventurado, desleal, engarrafar, maldição, menos-prezar, sem-cerimônia, sopé, sobpor, sobre-humano, etc.*

Latinos: Prefixos que conservam até hoje a sua forma latina original:

a, ab, abs – afastamento: *aversão, abjurar.*

a, ad – aproximação, direção: *amontoar.*

ambi – dualidade: *ambidestro.*

bis, bin, bi – repetição, dualidade: *bisneto, binário.*

centum – cem: *centúnviro, centuplicar, centígrado.*

circum, circun, circu – em volta de: *circumpolar, circunstante.*

cis – quem de: *cisalpino, cisgângético.*

com, con, co – companhia, concomitância: *combater, contemporâneo.*

contra – oposição, posição inferior: *contradizer.*

de – movimento de cima para baixo, origem, afastamento: *decrecer, deportar.*

des – negação, separação, ação contrária: *desleal, desviar.*

dis, di – movimento para diversas partes, ideia contrária: *distrair, dimanar.*

entre – situação intermediária, reciprocidade: *entrelinha, entrevista.*

ex, es, e – movimento de dentro para fora, intensidade, privação, situação cessante: *exportar, espalmar, ex-professor.*

extra – fora de, além de, intensidade: *extravasar, extraordinário.*

im, in, i – movimento para dentro; ideia contrária: *importar, ingrato.*

inter – no meio de: *intervocálico, intercalado.*

intra – movimento para dentro: *intravenoso, intrometer.*

justa – perto de: *justapor.*

multi – pluralidade: *multiforme.*

ob, o – oposição: *obstar, opor, obstáculo.*

pene – quase: *penúltimo, península.*

per – movimento através de, acabamento de ação; ideia pejorativa: *percorrer.*

post, pos – posteridade: *postergar, pospor.*

pre – anterioridade: *predizer, preclaro.*

preter – anterioridade, para além: *preterir, preternatural.*

pro – movimento para diante, a favor de, em vez de: *prosseguir, procurador, pronome.*

re – movimento para trás, ação reflexiva, intensidade, repetição: *regressar, revirar.*

retro – movimento para trás: *retroceder.*

satis – bastante: *satisdar.*

sub, sob, so, sus – inferioridade: *subdelegado, sobraçar, sopé.*

subter – por baixo: *subterfúgio.*

super, supra – posição superior, excesso: *super-homem, super-povoado.*

trans, tras, tra, tres – para além de, excesso: *transportar.*

tris, três, tri – três vezes: *trissôlo, tresdobro.*

ultra – para além de, intensidade: *ultrapassar, ultrabelo.*

uni – um: *unânime, unicelular.*

Grego: Os principais prefixos de origem grega são:

a, an – privação, negação: *ápode, anarquia.*

ana – inversão, parecnça: *anagrama, analogia.*

anfi – duplicidade, de um e de outro lado: *anfíbio, anfiteatro.*

anti – oposição: *antipatia, antagonista.*

apo – afastamento: *apólogo, apogeu.*

arqui, arque, arce, arc – superioridade: *arcebispo, arcanjo*.
caco – mau: *cacofonia*.
cata – de cima para baixo: *cataclismo, catalepsia*.
deca – dez: *decâmetro*.
dia – através de, divisão: *diáfano, diálogo*.
dis – dualidade, mau: *dissílabo, dispepsia*.
en – sobre, dentro: *encéfalo, energia*.
endo – para dentro: *endocarpio*.
epi – por cima: *epiderme, epígrafe*.
eu – bom: *eufonia, eugênia, eupepsia*.
hecto – cem: *hectômetro*.
hemi – metade: *hemistíquio, hemisfério*.
hiper – superioridade: *hipertensão, hipóbole*.
hipo – inferioridade: *hipoglossa, hipótese, hipotermia*.
homo – semelhança, identidade: *homônimo*.
meta – união, mudança, além de: *metacarpio, metáfase*.
miria – dez mil: *miriâmetro*.
mono – um: *monóculo, monoculista*.
neo – novo, moderno: *neologismo, neolatino*.
para – aproximação, oposição: *paráfrase, paradoxo*.
penta – cinco: *pentágono*.
peri – em volta de: *perímetro*.
poli – muitos: *polígono, polimorfo*.
pro – antes de: *prótese, prólogo, profeta*.

Sufixos

Os sufixos podem ser: nominais, verbais e adverbial.

Nominais

Coletivos: *-aria, -ada, -edo, -al, -agem, -atro, -alha, -ama*.

Aumentativos e diminutivos: *-ão, -rão, -zão, -arrão, -aço, -astro, -az*.

Agentes: *-dor, -nte, -ário, -eiro, -ista*.

Lugar: *-ário, -douro, -eiro, -ório*.

Estado: *-eza, -idade, -ice, -ência, -ura, -ado, -ato*.

Pátrios: *-ense, -ista, -ano, -eiro, -ino, -io, -eno, -enho, -aico*.

Origem, procedência: *-estre, -este, -esco*.

Verbais

Comuns: *-ar, -er, -ir*.

Frequentativos: *-açar, -ejar, -escer, -tear, -itar*.

Incoativos: *-escer, -ejar, -itar*.

Diminutivos: *-inhar, -itar, -icar, -iscar*.

Adverbial = há apenas um

MENTE: *mecanicamente, felizmente* etc.

CLASSES DE PALAVRAS

Substantivo

São as palavras que atribuem **nomes** aos seres reais ou imaginários (pessoas, animais, objetos), lugares, qualidades, ações e sentimentos, ou seja, que tem existência concreta ou abstrata.

Classificação dos substantivos

SUBSTANTIVO SIMPLES: apresentam um só radical em sua estrutura.	Olhos/água/ muro/quintal/caderno/ macaco/João/sabão
SUBSTANTIVOS COMPOSTOS: são formados por mais de um radical em sua estrutura.	Macacos-prego/ porta-voz/ pé-de-moleque

SUBSTANTIVOS PRIMITIVOS: são os que dão origem a outras palavras, ou seja, ela é a primeira.	Casa/ mundo/ população/ formiga
SUBSTANTIVOS DERIVADOS: são formados por outros radicais da língua.	Caseiro/mundano/ populacional/formigueiro
SUBSTANTIVOS PRÓPRIOS: designa determinado ser entre outros da mesma espécie. São sempre iniciados por letra maiúscula.	Rodrigo /Brasil /Belo Horizonte/Estátua da Liberdade
SUBSTANTIVOS COMUNS: referem-se qualquer ser de uma mesma espécie.	biscoitos/ruídos/estrelas/ cachorro/prima
SUBSTANTIVOS CONCRETOS: nomeiam seres com existência própria. Esses seres podem ser animados ou inanimados, reais ou imaginários.	Leão/corrente/ estrelas/fadas /lobisomem /saci-pererê
SUBSTANTIVOS ABSTRATOS: nomeiam ações, estados, qualidades e sentimentos que não tem existência própria, ou seja, só existem em função de um ser.	Mistério/ bondade/ confiança/ lembrança/ amor/ alegria
SUBSTANTIVOS COLETIVOS: referem-se a um conjunto de seres da mesma espécie, mesmo quando empregado no singular e constituem um substantivo comum.	Elenco (de atores)/ acervo (de obras artísticas)/ buquê (de flores)
NÃO DEIXE DE PESQUISAR A REGÊNCIA DE OUTRAS PALAVRAS QUE NÃO ESTÃO AQUI!	

Flexão dos Substantivos

• **Gênero:** Os gêneros em português podem ser dois: masculino e feminino. E no caso dos substantivos podem ser biformes ou uniformes

– Biformes: as palavras tem duas formas, ou seja, apresenta uma forma para o masculino e uma para o feminino: tigre/tigresa, o presidente/a presidenta, o maestro/a maestrina

– Uniformes: as palavras tem uma só forma, ou seja, uma única forma para o masculino e o feminino. Os uniformes dividem-se em epicenos, sobrecomuns e comuns de dois gêneros.

a) Epicenos: designam alguns animais e plantas e são invariáveis: onça macho/onça fêmea, pulga macho/pulga fêmea, palmeira macho/palmeira fêmea.

b) Sobrecomuns: referem-se a seres humanos; é pelo contexto que aparecem que se determina o gênero: a criança (o-criança), a testemunha (o-testemunha), o indivíduo (a-indivíduo).

c) Comuns de dois gêneros: a palavra tem a mesma forma tanto para o masculino quanto para o feminino: o/a turista, o/a agente, o/a estudante, o/a colega.

• **Número:** Podem flexionar em singular (1) e plural (mais de 1).

– Singular: anzol, tórax, próton, casa.

– Plural: anzóis, os tórax, prótons, casas.

RACIOCÍNIO LÓGICO . ESTRUTURAS LÓGICAS, LÓGICA DA ARGUMENTAÇÃO, DIAGRAMAS LÓGICOS. NÚMEROS INTEIROS: OPERAÇÕES E PROPRIEDADES. RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES PROBLEMA

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

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

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

RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO

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

ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL

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

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

- Lógica sequencial
- Calendários

RACIOCÍNIO VERBAL

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

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

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

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

ESTRUTURAS LÓGICAS

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

Elas podem ser:

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

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

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

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

Proposições simples e compostas

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

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

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

Proposições Compostas – Conectivos

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

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

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

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

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

Exemplo:

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

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

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

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

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

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

() Certo

() Errado

Resolução:

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

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

CONHECIMENTOS MUNICIPAIS, ESTADUAIS E NACIONAIS SOBRE: POLÍTICA, ECONOMIA, GEOGRAFIA, SOCIEDADE, CULTURA E HISTÓRIA

HISTÓRIA DE VITÓRIA

A fundação do Espírito Santo e de Vitória começa 34 anos depois de o Brasil ter sido descoberto em 1500. Explorando a região, os portugueses buscaram um local mais seguro para se guardarem dos ataques dos índios e de outros estrangeiros, principalmente de holandeses e franceses. Eles seguiram, então, pela baía de Vitória e, contornando a ilha, aportaram em Santo Antônio.

O então Rei de Portugal, Dom João III, dividiu as terras do Brasil em capitânicas hereditárias, cabendo à capitania do Espírito Santo ao fidalgo Vasco Fernandes Coutinho, que tomou posse em 23 de maio de 1535, instalando-se no sopé do morro da Penha, em Vila Velha. Explorando a região, os portugueses buscaram um local mais seguro para se guardarem dos ataques dos índios e de estrangeiros (holandeses e franceses).

Em 8 de setembro de 1551, os portugueses venceram acirrada batalha contra os índios Goitacazes e, entusiasmados pela vitória, passaram a chamar o local de Ilha de Vitória.

Em meio ao pequeno núcleo urbano, de feição nitidamente colonial, havia “capixabas” - roças - na língua dos índios - expressão que acabou servindo para denominar os habitantes da ilha e, posteriormente, todos os espírito-santenses. Os índios chamavam a Ilha de Vitória de Guanaira ou “Ilha do Mel” pela beleza de sua geografia e amenidade do clima com a baía de águas tranquilas e manguezal repleto de moluscos, peixes, pássaros e muita vida.

A data de emancipação política do município é 24 de fevereiro de 1823, quando um Decreto-Lei Imperial concedeu Fórum de Cidade a Vitória.

No século XX, em função da ocupação dos morros, que refletem as luzes das casas nas águas da baía, Vitória passou a ser chamada de “Cidade Presépio do Brasil” e depois “Delícia de Ilha”.

O compositor Pedro Caetano, conhecido nacionalmente, compôs uma canção que virou hino emocional da cidade e começa dizendo que Vitória é cidade sol, de céu sempre azul; Daí, outra denominação dada à cidade: “Vitória Cidade Sol”.

A partir de meados do século XX, a cidade se transformou em função das mudanças econômicas ocorridas no Estado. A ocupação urbana se estendeu por grande parte da ilha e avançou, definitivamente, em direção à porção continental do município.

Vitória é um arquipélago composto por 33 ilhas e uma porção continental

A Ilha de Vitória é formada por um arquipélago composto por 33 ilhas e por uma porção continental, totalizando 93,38 km². As paisagens da cidade encantam a quem chega, quer seja de avião, navio ou pela via terrestre. Sete pontes interligam a Ilha de Vitória ao continente.

A capital do Espírito Santo, com 355.875 habitantes conforme a estimativa de população do IBGE (2015), é o centro da Região Metropolitana, que congrega mais seis municípios - Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Vila Velha e Viana -, totalizando uma população estimada em 1,910 milhão. Está localizada estrategicamente na Região Sudeste, próxima dos grandes centros urbanos do país. Limita-se ao Norte com o município da Serra, ao Sul com Vila Velha, a Leste com o Oceano Atlântico e a Oeste com o município de Cariacica.

Circundado pela Baía de Vitória e pelo estuário formado pelos rios Santa Maria, Marinho, Bubu e Aribiri, o município apresenta ilhas, encostas, enseadas, mangues e praias, elementos de grande recurso paisagístico.

A cidade é singular por suas belezas naturais, seus grupos culturais tradicionais, seu crescimento notável, sendo um destino turístico em ascensão. A cidade possui um espaço territorial propício para eventos e negócios, destacando-se a realização de esportes náuticos. Além disso, Vitória vem se preparando para oferecer cada vez mais serviços qualificados e diversificados.

GEOGRAFIA DE VITÓRIA

Vitória é a capital do estado do Espírito Santo, e uma das três ilhas-capitais do Brasil (as outras são Florianópolis e São Luís).

Está localizada na Região Sudeste, a mais desenvolvida do País. Situada à latitude sul 20° 19’ 09’ e longitude oeste de Greenwich 40° 20’ 50’, Vitória limita-se a norte com o município da Serra, ao sul com Vila Velha, a leste com o Oceano Atlântico e a oeste com Cariacica.

Com uma população de 317.085 habitantes, segundo o Censo de 2006 do IBGE, a capital integra uma área geográfica de grande nível de urbanização denominada Região Metropolitana da Grande Vitória, compreendida pelos municípios de Vitória, Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Viana e Vila Velha.

Além da ilha principal, Vitória, fazem parte do município outras 34 ilhas e uma porção continental, perfazendo um total aproximado de 93,38 km². Originalmente eram 50 ilhas, muitas das quais foram agregadas por meio de aterro à ilha maior.

- Fundação 8 de setembro de 1551
- Mesorregião Central Espírito-Santense
- Microrregião Vitória
- Região metropolitana Região Metropolitana da Grande Vitória

- Municípios limítrofes Cariacica, Serra e Vila Velha
- Características geográficas
- Área 93,381 km²
- Densidade 3395,6 hab./km²
- Altitude 12 metros
- Clima tropical Aw
- Fuso horário UTC -3

Geografia

Vista de satélite de Vitória e partes de Cariacica. O litoral vitoriano é bem recortado. Além de larga costa, Vitória possui 40% do território coberto por morros e é um dos menores municípios em território do Brasil dificultando o crescimento das áreas urbanizadas do município, e fazendo com que o município tenha muitos bairros nobres e as cidades vizinhas, que possuem menor IDH e mais regiões suburbanas.

Relevo

O relevo das ilhas é um prolongamento do continente, de constituição granítica, circundado pelo mar e áreas de mangue e restinga. O maciço central da ilha de Vitória, Morro da Fonte Grande, possui altitude de 308,8m e os principais afloramentos graníticos são a Pedra dos Dois Olhos com 296m e o Morro de São Benedito com 194m de altitude, O ponto mais alto totalmente na cidade é o Pico do Desejado na ilha de Trindade, com 601mts de altitude, porem o Monte Mestre Álvaro possui 869mts de altitude, mas fica no município vizinho, de Serra.

Vitória é uma das cidades mais quentes do estado do Espírito Santo, graças a poluição e a grande aglomeração de prédios, além das várias montanhas na ilha, que bloqueiam os ventos sul, que tradicionalmente ocorre em dias frios no estado, tudo isso o que faz as mínimas da cidade serem 2°C mais quentes do que o resto do estado. Outro fator que contribui para isso é o fato de chover 350mm de chuva na cidade a menos do que no estado, essa variação térmica pode ser facilmente notada comparando as temperaturas de Vitória com as da cidade vizinha Vila Velha, nota-se em todas as épocas do ano, especialmente no inverno, que as mínimas de Vila Velha são de um a três graus celsius menores que as de Vitória e, às vezes, até as máximas são menores um ou dois graus.

Praias

A capital capixaba conta com diversas praias, as quais não se apresentam tão extensas em razão do tamanho da ilha. Entre as mais conhecidas está a praia de Camburi, na parte continental da cidade. Com seis quilômetros de extensão, é a maior praia de Vitória, sendo totalmente urbanizada e a mais freqüentada pelos turistas.

Vegetação

A vegetação da ilha é coberta por floresta tropical, tendo também uma vegetação litorânea, com espécies de fauna e flora. Parques, como Augusto Ruschi com uma vegetação de Mata Atlântica, contando com certas espécies de plantas.

Gentílico

O gentílico dos nascidos em Vitória é capixaba, cuja origem é na língua Tupi e significa: lugar para se plantar; Terreno de pequena lavoura (em especial de mandioca, milho, feijão, etc.). Por extensão, adotou-se o gentílico capixaba para todos os nascidos no Estado do Espírito Santo.

A cidade tem o apelido de Vix (assim como São Paulo tem de Sampa, Aracaju de Aju, Florianópolis de Floripa), devido à sigla do aeroporto da cidade (VIX).

Economia

A economia de Vitória é voltada para as atividades portuárias, ao comércio ativo, a indústria, a prestação de serviços e também ao turismo de negócios. A capital capixaba conta com dois portos que são dos mais importantes do país: O Porto de Vitória e o Porto de Tubarão. As indústrias mais importantes da capital são a Companhia Siderúrgica de Tubarão (CST) e a Companhia Vale do Rio Doce (CVRD).

Transportes

Os transportes de Vitória são precários. O aeroporto é um dos piores do país, estão cada vez mais constantes os engarrafamentos na capital, principalmente na Terceira Ponte, principal acesso a cidade pela parte sul, e o transporte público é insuficiente conta apenas com ônibus. O acesso à cidade se dá por vias aérea, marítima, rodoviária ou ferroviária. As principais estradas que ligam a cidade são a BR-101, principal rodovia brasileira, que passa pela Região Metropolitana da Grande Vitória, a BR-262, que liga o centro-oeste e Minas Gerais com Vitória, e a Rodovia do Sol, ES-060, que faz a ligação com o litoral sul do Estado. A Estrada de Ferro Vitória a Minas, dá suporte ao corredor centro-leste, também transporta passageiros entre a Região Metropolitana até Belo Horizonte. O acesso marítimo é feito por pequenas embarcações até grandes cargueiros dos mais diversos países, e também por cruzeiros marítimos, que fazem escalas no Porto de Vitória.

Aeroporto

O Aeroporto Eurico de Aguiar Salles, localizado na parte continental da cidade é o principal aeroporto do Espírito Santo.

Rodoviário

A Terceira Ponte: Principal ligação entre Vitória e Vila Velha-Terminal Rodoviário Carlos Alberto Vivacqua Campos, principal terminal de ônibus da cidade.

Sendo uma ilha, com uma geografia recortada, a cidade possui seis pontes como por exemplo a Darcy Castelo de Medonça (mais conhecida como Terceira Ponte), a Ponte Desembargador Paes Barreto, a Florentino Avidos, a Ponte do Príncipe e outras.

Portos

A cidade possui dois portos: o Porto de Vitória e o de Tubarão. O Porto de Vitória é situado no Centro da capital e atinge uma profundidade de aproximadamente 12,50 metros. É composto de cerca de 13 berços de atracação voltados para a movimentação de cargas diversas. Como está situado no centro da cidade, o acesso por meio terrestre também é complicado, com restrições de horários devido ao trânsito, o que explica a baixa movimentação de cargas. Atualmente é mais utilizado para reparos em navios/plataformas de petróleo, recebimento de cruzeiros marítimos e shows de médio porte. Já o Porto de Tubarão foi projetado na década de 60, pela Companhia Vale do Rio Doce, quando o cais de Minério de Paul dava os primeiros sinais de saturação. Inaugurado em 1966, no Governo Castelo Branco, o Porto de Tubarão teve sua capacidade de embarque ampliada aos poucos até atingir 80 milhões de toneladas/ano, na última década. É especializado na exportação de minério de ferro, mas nos últimos anos implantou silos para armazenagem de grãos e farelo de soja. Fica localizado no final da orla da Praia de Camburi.

Trem

Estação Pedro Nolasco

Metrô de Superfície

Existe um projeto para a implantação de um Veículo Leve Sobre Trilhos (VTL), mais conhecido por metrô de superfície, na cidade de Vitória. O projeto foi criado devido ao fato de que nos últimos anos, a capital capixaba, e seus municípios vizinhos, apresentaram um grande aumento populacional, transformando-os em uma efetiva Região Metropolitana. Além disso, o trânsito da capital capixaba apresenta grandes congestionamentos nos horários de pico. Assim, o metrô tentaria desafogar o trânsito. O metro ligaria várias cidades da Grande Vitória: Vila Velha, Vitória, Serra e Cariacica e sua extensão seria de 43,7 quilômetros. Atualmente o projeto está sendo estudado e poderá entrar no Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal.

Subdivisões

Praia do Canto, um dos bairros mais bonitos do Estado Vitória é dividida em oito partes, que são chamadas de regionais: Regional Centro, Santo Antônio, São Pedro, Bento Ferreira/Jucutuquara, Praia do Canto, Continental, Maruípe e Jardim Camburi.

Regional Centro - compreende dez bairros, em cerca de 1,6 milhão de metros quadrados, com população aproximada de 18 mil pessoas. Essa região caracteriza-se por ser o berço da cidade, fundada em 8 de setembro de 1551. Abriga construções históricas, tem os morros ocupados e resume o que era a Capital até o início do século. Com o crescimento e a expansão da cidade

para outras áreas, viveu nos últimos anos um processo de esvaziamento. Com o Projeto de Revitalização do Centro e agora com implantação da administração regional, dá-se um novo impulso ao enfrentamento dos problemas da área. Uma das prioridades da administradora regional Elisabete Caseira é a restauração do Mercado de Vila Rubim.

Regional Santo Antônio - compreende treze bairros numa área aproximada de 2,4 milhões de metros quadrados. A região abriga, ao mesmo tempo, bairros antigos da capital e áreas de urbanização mais recente.

Regional São Pedro - em mais de três milhões de metros quadrados, compreende dez bairros na região mais carente de Vitória e de povoação mais recente. Os bairros surgiram a partir da ocupação do lixão da cidade e da invasão de áreas de manguezal, no final da década de 70.

Regional Bento Ferreira/Jucutuquara - compreende treze bairros. As áreas planas resultaram de aterros, ficando ao nível ou até mesmo abaixo do nível do mar, o que vem demandando altos investimentos em sistemas de drenagem. Cortam essa região as principais vias de tráfego da cidade.

Regional Praia do Canto - compreende nove bairros em aproximadamente 5,2 milhões de metros quadrados. É a região com melhor infra-estrutura da cidade, abriga duas ilhas residenciais, praças e praias famosas e tem intensa atividade de comércio e serviços.

Regional Maruípe - são doze bairros, em 3,6 milhões de metros quadrados. De ocupação antiga, a região guarda um pouco da história da cidade no Museu Solar Monjardim, abriga o Hospital Universitário e o Parque do Horto de Maruípe, o maior da cidade.

Regional Continental - localizada ao Norte da Município, a região abriga a Universidade Federal do Espírito Santo, a produção de panelas de barro, artesanato de origem indígena com mais de 400 anos, utilizadas para preparar a moqueca capixaba, parte da Praia de Camburi e os bairros de Jardim da Penha, República e Mata da Praia.

Regional Jardim Camburi - extremo norte do Município faz parte da área continental de Vitória, está dividida da Regional Continental pelo Aeroporto de Goiabeiras, é formada pelo bairro Jardim Camburi e abriga parte da Praia de Camburi, uma das mais famosas da cidade.

Bairros

Ver artigo principal: Lista de bairros da cidade de Vitória

A capital capixaba conta com 74 bairros distribuídos pela ilha e região continental. Os bairros mais nobres, como Praia do Canto, Ilha do Frade, Ilha do Boi e Mata da Praia, estão situados ao norte, e os mais carentes à sul e sudoeste do Município.

INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

A Ilha de Vitória é formada por um arquipélago composto por 33 ilhas e por uma porção continental, totalizando 93,38 km². Visitantes podem chegar a cidade por vias aérea, marítima, rodoviária e ferroviária. Os turistas contam com pontos de informação em diversas regiões e também com materiais impressos que apresentam a capital e os seus atrativos turísticos.

Centros de Atendimento ao Turista

Os CAT – Centros de Atendimento ao Turista de Vitória estão localizados em áreas estratégicas para o turismo da cidade, nos quais técnicos da Prefeitura de Vitória prestam informações sobre os atrativos turísticos e fazem a distribuição de mapas e pôlderes.

Os CAT contam com profissionais que receberam qualificação e foram capacitados para atender aos turistas com prontidão e cortesia. Além disso, orientam os visitantes a se deslocarem pela cidade e em municípios vizinhos destacando as belezas da capital.

Centro de Atendimento ao Turista - Camburi

Módulo do Serviço de Orientação ao Exerício (SOE) da Praia de Camburi

Horário de funcionamento: De segunda a domingo das 10h às 17h

Centro de Atendimento ao Turista - Galpão das Paneleiras

Rua das Paneleiras 55 - Goiabeiras

Telefone: (27) 3327-0519

Horário de funcionamento: De segunda a sábado, das 8h às 18h30. Domingos, das 9h às 14h.

Centro de Atendimento ao Turista - Museu do Pescador

Rua Felicidade Correia dos Santos 1095 - Ilha das Caieiras -

Ver no mapa

Horário de funcionamento: De terça a sexta das 13h às 17h; sábados, domingos e feriados das 11h às 15h.

Acessos

O acesso à cidade se dá pelas vias aérea, marítima, rodoviária e ferroviária. As principais entradas são a BR-101, que faz a ligação do Sul e Nordeste brasileiros com a Região Metropolitana da Grande Vitória, a BR-262, que liga o Centro-Oeste a Vitória, e a Rodovia do Sol, ES-060, que faz a ligação litorânea regional.

O principal portão de entrada aérea é o Aeroporto de Vitória. A Estrada de Ferro Vitória-Minas (EFVM) também transporta passageiros entre Belo Horizonte e cidades do Leste mineiro à Região Metropolitana de Vitória.

O acesso marítimo é feito por pequenas embarcações, cargueiros internacionais e navios de cruzeiros marítimos, que fazem escalas no Porto de Vitória principalmente na alta estação turística.

Aeroporto Eurico de Aguiar Salles

Avenida Fernando Ferrari, s/n, Goiabeiras - Ver no mapa

Telefone: (27) 3235-6300

Horário de funcionamento: 24 horas

Rodoviária de Vitória

Avenida Alexandre Buaiz, 350, Ilha do Príncipe - Ver no mapa

Telefone: (27) 3203-3666

Horário de funcionamento: 24 horas

Estação Ferroviária Pedro Nolasco

Avenida Pedro Nolasco, s/n, Jardim América, Cariacica

Telefones: (27) 3333-2444

(informa sobre disponibilidade de passagens) e 0800-285-7000 (informações sobre a ferrovia)

Horário de funcionamento: 24 horas

**COMUNICAÇÃO; ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO,
EMISSOR E RECEPTOR**

COMUNICAÇÃO

Conduzir eficientemente processos de comunicação interpessoal e trocar feedback de forma motivadora têm sido um grande desafio na liderança de equipes e grupos de trabalho em geral.

Sendo assim, o profissional precisa aprender a administrar:

- A correta utilização da comunicação verbal e não verbal
- A comunicação como elemento de integração e motivação na empresa
- Competências técnicas e humanas
- Como o ouvinte percebe a sua comunicação
- Gerenciamento de relações
- Resolução de conflitos
- Como ouvir melhor: a arte de esclarecer e confirmar
- Como especificar méritos e sugerir mudanças
- A importância de argumentar para os valores do outro

Processo comunicacional

O processo comunicacional tem como maior objetivo a interação humana, buscando o estabelecimento das relações e o entendimento entre os indivíduos.

Desde os tempos antigos, Aristóteles já dizia que:

(...) devemos olhar para três ingredientes na comunicação: quem fala, o discurso e a audiência. Ele quis dizer que cada um destes elementos é necessário à Comunicação e que podemos organizar nosso estudo do processo sob estes três títulos:

- 1) a pessoa que fala;
- 2) o discurso que faz;
- 3) a pessoa que ouve.

É interessante notar que praticamente todos os modelos atuais de processos comunicacionais são parecidos com o de Aristóteles, sendo que o que mudou foi a complexidade com que eles estão sendo abordados.

As primeiras abordagens da Comunicação defendiam um processo comunicacional constituído por apenas quatro elementos fundamentais: emissor, receptor, mensagem e meio. Já as abordagens mais recentes da Comunicação, defendem que o processo é desencadeado por oito elementos, são eles: objetivos, emissor, mensagem, meio, receptor, significado, resposta e situação.

Todos os elementos do processo são interdependentes e devem seguir uma ordem, para que haja uma integração lógica entre esses elementos e o próprio processo comunicacional.

A seguir, os componentes do processo serão especificados um a um:

Situação:

A situação pode ser considerada a circunstância na qual as mensagens são passadas do emissor ao receptor. "Todos os processos de Comunicação acontecem em determinada situação, seja ela favorável ou desfavorável. A situação real que deve ser considerada, no processo de Comunicação, é aquela percebida e sentida pelo receptor e não aquela vivida ou sentida pelo emissor". Para que a transmissão da mensagem seja considerada eficaz, deve-se procurar a situação mais favorável, pois se o

emissor procurar comunicar-se em uma situação desfavorável poderá acontecer que o receptor não lhe dará a atenção devida e, conseqüentemente, não entenderá a mensagem que lhe foi transmitida.

Objetivos:

Podem ser caracterizados como os estímulos que levam o emissor a transmitir a mensagem. Como a Comunicação é um processo de interação, na qual as pessoas integram-se umas com as outras, os objetivos podem ser considerados como "os interesses" que levaram o emissor a interagir com o receptor. Alguns exemplos de objetivos: ouvir opiniões a respeito de algo ou dar um aviso sobre o churrasco de fim do final de semana.

Além dos objetivos serem um interesse que o emissor tem em relação ao receptor, alguns autores lançam uma reflexão intrínseca de que os objetivos também devem chamar a atenção de quem recebe a mensagem, porque senão o receptor não se sentirá atraído e também não verá utilidade alguma na mensagem. Desta forma, para que o receptor perceba a utilidade da mensagem, o emissor deve conhecer as necessidades, os gostos, ações, pensamentos, crenças e valores de quem vai receber a mensagem, pois só assim a Comunicação valerá a pena. É imprescindível a clareza dos objetivos, pois sem isso, o processo não ocorre eficazmente.

Emissor:

É o agente do processo de Comunicação, ou seja, é a pessoa que tem uma mensagem para comunicar. Ele é a fonte ou a origem do processo de Comunicação. Além disso, é quem vai tomar a iniciativa de se comunicar e buscar a interação com as outras pessoas, a fim de alcançar o seu objetivo.

Para alcançar a eficácia da Comunicação o emissor tem que ter como requisitos fundamentais:

- Habilidades: para que possa falar, ler, ouvir e raciocinar;
- Atitudes: por influenciar o comportamento e por estar relacionadas a ideias pré-concebidas, quanto a vários assuntos, as comunicações são influenciadas por determinados tipos de atitudes que as pessoas tomam;
- Conhecimento: a extensão e profundidade do conhecimento das pessoas sobre
- Um assunto pode restringir (se o assunto não é de conhecimento do emissor) ou ampliar (quando o receptor não compreende a mensagem que está sendo transmitida) o campo comunicacional;
- Sistema sociocultural: a situação cultural em que o emissor se situa, com suas
- Crenças, valores e atitudes influencia o tempo todo a sua função de comunicador.

Um requisito significativo no contexto organizacional é a representatividade do emissor, ou seja, a posição hierárquica exercida pelo emissor, que é de fundamental importância para a credibilidade da mensagem a ser comunicada.

Mensagem:

É o que vai ser comunicado pelo emissor. Deve estar adequada ao nível cultural, técnico e hierárquico do receptor. É composta por conteúdo e forma.

O conteúdo representa o que será transmitido e depende dos objetivos do processo comunicacional. Não deve ser insuficiente ou excessivo, deve comunicar o essencial, frente aos ob-

jetivos a serem alcançados pelo emissor. O conteúdo também “deve ter uma sequência lógica, ou seja, um início (objetivos), um meio e um fim (conclusões).” A forma é a maneira pela qual a mensagem é transmitida. As formas básicas são as verbais e as não verbais. As verbais podem ser orais e escritas (palavras, letras, símbolos). Já as não verbais, podem ser gestuais (mímicar, movimentos corporais), vocais (timbre de voz e entonação) e espaciais (local físico e layout).

(...) não há uma forma melhor do que a outra. A escolha da forma depende de um conjunto de fatores, dentre os quais os mais relevantes são: rapidez requerida (na transmissão da mensagem, na obtenção das respostas); quantidade de receptores; localização geográfica dos receptores; necessidade de formalizar a mensagem; necessidade de consultas posteriores sobre a mensagem; complexidade do assunto tratado; facilidade de retenção da mensagem (lembança)

Além disso, também se destaca que um único processo pode utilizar mais de uma forma de Comunicação. Um exemplo de conteúdo e formas diferentes de se transmitir a mensagem pode ser: demissão de um colaborador da Organização (conteúdo) – comunicada por e-mail a todos os outros colaboradores (forma não verbal) ou na reunião pelo gerente (forma verbal).

Meio:

Pode ser chamado, também, de canal ou veículo de transmissão. Como a própria denominação já diz, o meio é o recurso utilizado pelo emissor para transmitir a mensagem. O meio “é determinado pelos requisitos de forma da mensagem a ser transmitida e da resposta a ser obtida.” Ou seja, o meio de Comunicação está associado à forma verbal ou não verbal de transmissão da mensagem, isso quer dizer que, dependendo das situações específicas de cada mensagem, o meio pode ser caracterizado de várias formas, desde a voz humana à televisão e até pelo fax ou pelo e-mail.

Vale ressaltar que não existe um meio ou uma forma melhor que o outro, existe, sim, um mais adequado, de acordo com as características da mensagem a ser transmitida. “O requisito fundamental na escolha do meio é que ele não provoque ruído” nas mensagens, pois o ruído é uma interferência que prejudica a transmissão da mensagem, comprometendo a recepção da mesma, ou seja, a decodificação da mensagem pelo receptor. Para que haja um melhor entendimento do significado de ruído, vale a pena exemplificar: uma linha cruzada do telefone, um documento sujo ou borrado, alguém que fale muito baixo, um ambiente de trabalho desconfortável, etc.

Receptor:

É quem recebe a Comunicação, ou seja, é o foco da comunicação. É ele quem vai reagir ao estímulo promovido pelo emissor.

Sem o receptor, não há Comunicação, pois se o receptor não faz parte do processo, o emissor não tem para quem comunicar a sua mensagem e, conseqüentemente, não terá uma resposta.

Sendo assim, pode-se dizer que todo o processo de Comunicação deve ser direcionado de acordo com as características do receptor. A seguir algumas características que, assim como o emissor, o receptor necessita ter, para que a Comunicação seja eficaz:

(...)assim como o emissor foi limitado por suas habilidades, atitudes, conhecimento e sistema sociocultural, o receptor é restringido da mesma maneira. Assim como o emissor deve ter habilidades de escrever ou falar, o receptor deve ser hábil em ler ou ouvir, e ambos devem ser capazes de raciocinar. O conhecimento, atitudes e formação cultural de alguém influenciam a sua capacidade de receber, assim como o fazem com a capacidade de enviar mensagens.

Significado:

É a compreensão da mensagem, no seu sentido correto. É o ‘entendimento comum’ da mensagem entre o emissor e o receptor. Isto ocorre quando o emissor e o receptor entendem da mesma forma a mensagem.

Portanto, quando o receptor interpreta a mensagem da mesma forma que o emissor quis transmiti-la, pode-se dizer que o receptor captou o significado da mensagem.

Quando a mensagem é transmitida pelo emissor, ela é codificada e quando é recebida pelo receptor, ela é decodificada. As codificações e decodificações são compostas por um conjunto de signos, utilizados pelas pessoas para representar seus pensamentos, a realidade em que vivem etc.

Os signos devem expressar a mesma coisa para o emissor e para o receptor, ou seja, o significado que o objeto porta para o emissor deve ser o mesmo que o do receptor. Caso isso não ocorra, a mensagem não será transmitida eficazmente, já que a interpretação do receptor não é a correta ou a esperada pelo emissor.

Mas, mesmo que o significado seja o mesmo, para o emissor e para o receptor, não se pode dizer que as questões referentes ao processo de Comunicação foram resolvidas, pois, “a compreensão, através da comunhão do significado, não quer dizer, necessariamente, acordo. Posso compreender uma ideia, sem concordar com ela.” Portanto, não é apenas o entendimento do significado, por ambas as partes, que assegura a eficácia da Comunicação. Em relação a isso, podemos dizer ainda que, “ainda que o significado comum não assegure sozinho, a eficácia do processo de Comunicação como um todo, é um requisito fundamental para promover o entendimento.”

Resposta:

Pode ser chamada, também, de feedback ou comportamento esperado, pois é a reação do receptor à mensagem recebida. É o último objetivo do processo, pois é o desejado pelo emissor, ao emitir uma mensagem.

A resposta pode ser considerada como a efetivação do recebimento da mensagem, determinando, ou não, o sucesso da mesma.

É por meio da comunicação oral que as pessoas personificam seu ser

Comunicação é tornar algo comum, compartilhar, dividir, trocar...

Enfim, é o processo de transmitir uma informação a outra pessoa, no entanto, o que caracteriza a comunicação é a compreensão e não o simplesmente informar.

Daí a diferença de comunicação (que é a informação sendo transmitida) e comunicabilidade (que é o ato comunicativo otimizado)

Barreiras à comunicação eficaz – alguns elementos prejudicam a transmissão e a compreensão da comunicação, entre eles podemos citar:

- Ruídos
- Sobrecarga de informações
- Tipos de informações
- Fonte de informações
- Localização Física
- Defensividade

Além desses, as barreiras são um conjunto de fatores que impedem ou dificultam a recepção da mensagem, no processo comunicacional.

A seguir, serão abordadas as teorias da Sociologia e da Administração, em relação às barreiras, especificando-as:

Abordagem sociológica

As barreiras podem ser divididas em seis grupos:

- Barreiras pessoais;
- Barreiras sociais;
- Barreiras fisiológicas;
- Barreiras da personalidade;
- Barreiras da linguagem;
- Barreiras psicológicas.

Barreiras pessoais:

1. *Nível de conhecimento*: está ligada à profundidade de conhecimento que as pessoas têm e revelam, no decorrer do processo comunicacional. Pode também ser atribuído pelas outras pessoas que fazem parte do processo, por perceberem o conhecimento e o reconhecerem. “Este aspecto pode conduzir à maior ou menor credibilidade ao emissor e trazer-lhe um estatus que pode marcar o desempenho do seu papel enquanto comunicador.” Algumas pessoas, por conhecerem profundamente um assunto, não gostam ou se incomodam em conversar com alguém que não tem o mesmo domínio do assunto e vice-versa.

2. *Aparência*: a forma de se vestir e se cuidar pode determinar o jeito com que as pessoas se comunicarão umas com as outras. Dias (2001) coloca que tanto as expectativas provocadas, como as primeiras impressões, são determinantes para um processo comunicacional eficaz. Por exemplo, um homem de terno e gravata tem muito mais facilidade de receber atenção do que um homem de bermuda e tênis.

3. *Postura corporal*: deve ser estabelecida de acordo com o que se quer comunicar. Alguns teóricos da Sociologia dizem que a postura também deve ser adequada, de acordo com o grupo com o qual se está comunicando.

4. *Movimento corporal*: certos movimentos podem ser favoráveis ou não para um processo eficaz. Podemos citar o livro “O corpo fala”, que aborda a questão de que o corpo também se comunica, as expressões corporais manifestam a ansiedade, a atração, o nervosismo, a tristeza, etc.

5. *Contato visual*: a forma como as pessoas se olham demonstra como uma está se sentindo em relação à outra, além de informar o grau de atenção que está sendo dirigida à pessoa que está falando. O direcionamento, o tempo, o contexto, a oportunidade, a intensidade, o status de quem olha ou de quem é olhado, impõem um quadro interpretativo que cada cultura se encarrega de transmitir aos seus membros pelo processo de socialização.”

6. *Expressão facial*: é determinante, pois é uma forma de demonstrar o interesse das pessoas pela mensagem que está sendo transmitida.

7. *Fluência*: a articulação das palavras, a modulação (intensidade dos sons), o ritmo e o timbre da voz fazem diferença, em termos da maneira como são utilizados para a eficácia da transmissão da mensagem.

Barreiras sociais:

1. *Educação*: os princípios e valores adquiridos pelos indivíduos também fazem parte do processo comunicacional.

2. *Cultura*: a Comunicação, como já foi visto, muda de cultura para cultura. Por conseguinte, se as pessoas têm culturas muito distintas, a Comunicação ficará prejudicada.

3. *Crenças, normas sociais e dogmas religiosos*: assim como em relação à cultura, se as pessoas que estão se comunicando divergem com muita intensidade nessas questões, os processos comunicacionais serão prejudicados ou a mensagem não será transmitida adequadamente.

Barreiras fisiológicas:

As deficiências do aparelho fonoaudiológico e do aparelho visual criam dificuldades na Comunicação.

Barreiras da personalidade:

1. *Autossuficiência*: ocorre quando a pessoa acha que sabe tudo, ou seja, a pessoa acha que o que ela sabe e conhece é o suficiente. Esta barreira ocorre de duas maneiras: ‘juízo de todo pela parte’ – acontece quando a pessoa julga outras pessoas e/ou coisas pelo que ela conhece; intolerância, acontece quando a pessoa não aceita o ponto de vista das outras pessoas, pois ele julga que o único ponto de vista correto é o seu próprio.

2. *Congelamento das avaliações*: acontece quando a pessoa acredita que as pessoas e as coisas não mudam, ou seja, quando a pessoa supõe que as circunstâncias sempre serão as mesmas, independente das mudanças que surgirem com as pessoas e coisas. Fazem parte dessas avaliações os preconceitos e a insegurança que as pessoas têm frente a algumas situações e frente às outras pessoas

3. *Comportamento Humano* – aspectos objetivos e subjetivos: está no conflito personalidade subjetiva (interior de cada pessoa ou as opiniões próprias) X personalidade objetiva (o que é exteriorizado para as outras pessoas ou a realidade concreta). Quando se diz personalidade, toma-se como princípio a caracterização da personalidade por processos comportamentais, que são estabelecidos pela interação das reações individuais com o meio social. “A Comunicação Humana baseia-se na concepção da personalidade projetiva, na evidência de que na sociedade humana, o homem precisa ‘vender’ a sua personalidade.” Para tanto, ele precisa torná-la socialmente aceitável, e aí está o conflito, pois a pessoa tem que estar o tempo todo tornando a sua personalidade vendível, para que o outro possa aceitar se comunicar com ela. Exemplificando, ocorre quando alguém tem uma determinada opinião negativa sobre o aborto, mas ao conversar com alguém que acabou de conhecer e que é a favor do aborto, deixa de expressar a sua opinião e conversa com a outra pessoa como se não tivesse uma opinião bem formada a respeito do assunto.

4. *Geografite*: está relacionada com as atitudes das pessoas que se comovem mais com os “mapas” do que com os “territórios”. Mapas são os sentimentos, imaginações, palpites, hipóteses, pressentimentos, preconceitos, inferências, etc. Já os territórios são os objetos, as pessoas, as coisas, os acontecimentos, etc. Isso é relevado, devido ao fato de que, atualmente, as pes-