



CÓD: OP-193MA-24
7908403555079

JIOCA DE JERICOACOARA-CE

**PREFEITURA MUNICIPAL DE JIOCA DE JERICOACOARA -
CEARÁ**

Vigia

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº. 001/2024

Língua Portuguesa

1. Ortografia- emprego de letras na grafia de palavras, divisão silábica.....	5
2. efeitos comunicativos dos sinais básicos de pontuação (exclamação, interrogação)	6
3. conhecimentos básicos de Acentuação	9
4. substantivo(nome):Gênero – masculino e feminino; Número – singular e plural	10
5. ideias básicas sobre palavras sinônimas e antônimas	16
6. compreensão e interpretação de textos com palavras ou com imagens.....	17

Conhecimentos Gerais

1. Aspectos geográficos, históricos, políticos e administrativos do Mundo, Brasil, Ceará e do Município de Jijoca de Jericoacora - CE	23
2. Atualidades históricas científicas, sociais, políticas, econômicas, culturais, ambientais e administrativas do Mundo, Brasil, Ceará e do Município de Jijoca de Jericoacora- CE	86

Conhecimentos Específicos

Vigia

1. Normas de fiscalização das áreas de acesso a edifícios.	91
2. atendimento e orientação ao público	91
3. registro de ocorrências e comunicação à chefia	92
4. controle de entrada e saída de pessoas e veículos nos prédios municipais	93
5. rondas diurnas e noturnas	94
6. noções de proteção e segurança no trabalho	95
7. noções de prevenção e combate a incêndios.	103
8. relacionamento no ambiente de trabalho: com os superiores, com os colegas e com o público em geral;	109
9. noções de ética e cidadania	109

LÍNGUA PORTUGUESA

ORTOGRAFIA- EMPREGO DE LETRAS NA GRAFIA DE PALAVRAS, DIVISÃO SILÁBICA

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

Alfabeto

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre **vogais** (a, e, i, o, u) e **consoantes** (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes **K**, **W** e **Y** foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: **transcrição de nomes próprios e abreviaturas e símbolos de uso internacional**.

Uso do “X”

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

Uso do “S” ou “Z”

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

Uso do “S”, “SS”, “Ç”

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aporportuguesamento (ex: muçarela)

Os diferentes porquês

POR QUE	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
PORQUE	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
POR QUÊ	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
PORQUÊ	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex: *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

Já as palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

A **divisão silábica** nada mais é que a separação das sílabas que constituem uma palavra. **Sílabas** são fonemas pronunciados a partir de uma única emissão de voz. Sabendo que a base da sílaba do português é a **vogal**, a maior regra da divisão silábica é a de que deve haver pelo menos uma vogal.

O hífen é o sinal gráfico usado para representar a divisão silábica. A depender da quantidade de sílabas de uma palavra, elas podem se classificar em:

- **Monossílaba:** uma sílaba
- **Dissílaba:** duas sílabas
- **Trissílaba:** três sílabas
- **Polissílaba:** quatro ou mais sílabas

Confira as principais regras para aprender quando separar ou não os vocábulos em uma sílaba:

Separa

- Hiato (encontro de duas vogais): *mo-e-da*; *na-vi-o*; *po-e-si-a*
- Ditongo decrescente (vogal + semivogal) + vogal: *prai-a*; *joi-a*; *es-tei-o*
- Dígrafo (encontro consoantal) com mesmo som: *guer-ra*; *nas-cer*; *ex-ce-ção*
- Encontros consonantais disjuntivos: *ad-vo-ga-do*; *mag-né-ti-co*, *ap-ti-dão*
- Vogais idênticas: *Sa-a-ra*; *em-pre-en-der*; *vo-o*

Não separa

- Ditongos (duas vogais juntas) e tritongos (três vogais juntas): *des-mai-a-do*; *U-ru-guai*

• Dígrafos (encontros consonantais): *chu-va; de-se-nho; gui-lho-ti-na; quei-jo; re-gra; pla-no; a-brir; blo-co; cla-ro; pla-ne-tá-rio; cra-var*

DICA: há uma exceção para essa regra → AB-RUP-TO

- Dígrafos iniciais: *pneu-mo-ni-a; mne-mô-ni-co; psi-có-lo-ga*
- Consoantes finais: *lu-tar; lá-pis; i-gual*.

EFEITOS COMUNICATIVOS DOS SINAIS BÁSICOS DE PONTUAÇÃO (EXCLAMAÇÃO, INTERROGAÇÃO)

Para a elaboração de um texto escrito, deve-se considerar o uso adequado dos **sinais de pontuação** como: pontos, vírgula, ponto e vírgula, dois pontos, travessão, parênteses, reticências, aspas, etc.

Tais sinais têm papéis variados no texto escrito e, se utilizados corretamente, facilitam a compreensão e entendimento do texto.

— A Importância da Pontuação

¹As palavras e orações são organizadas de maneira sintática, semântica e também melódica e rítmica. Sem o ritmo e a melodia, os enunciados ficariam confusos e a função comunicativa seria prejudicada.

O uso correto dos sinais de pontuação garante à escrita uma solidariedade sintática e semântica. O uso inadequado dos sinais de pontuação pode causar situações desastrosas, como em:

- Não podem atirar! (entende-se que atirar está proibido)
- Não, podem atirar! (entende-se que é permitido atirar)

— Ponto

Este ponto simples final (.) encerra períodos que terminem por qualquer tipo de oração que não seja interrogativa direta, a exclamativa e as reticências.

Outra função do ponto é a da pausa oracional, ao acompanhar muitas palavras abreviadas, como: *p., 2.ª*, entre outros.

Se o período, oração ou frase terminar com uma abreviatura, o ponto final não é colocado após o ponto abreviativo, já que este, quando coincide com aquele, apresenta dupla serventia.

Ex.: “O ponto abreviativo põe-se depois das palavras indicadas abreviadamente por suas iniciais ou por algumas das letras com que se representam, *v.g. ; V. S.ª ; Il.ª ; Ex.ª ; etc.*” (Dr. Ernesto Carneiro Ribeiro)

O ponto, com frequência, se aproxima das funções do ponto e vírgula e do travessão, que às vezes surgem em seu lugar.

Obs.: Estilisticamente, pode-se usar o ponto para, em períodos curtos, empregar dinamicidade, velocidade à leitura do texto: “Era um garoto pobre. Mas tinha vontade de crescer na vida. Estudou. Subiu. Foi subindo mais. Hoje é juiz do Supremo.” É muito utilizado em narrações em geral.

— Ponto Parágrafo

Separa-se por ponto um grupo de período formado por orações que se prendem pelo mesmo centro de interesse. Uma vez que o centro de interesse é trocado, é imposto o emprego do ponto parágrafo se iniciando a escrever com a mesma distância da margem com que o texto foi iniciado, mas em outra linha.

O parágrafo é indicado por (§) na linguagem oficial dos artigos de lei.

— Ponto de Interrogação

É um sinal (?) colocado no final da oração com entonação interrogativa ou de incerteza, seja real ou fingida.

A interrogação conclusa aparece no final do enunciado e requer que a palavra seguinte se inicie por maiúscula. Já a interrogação interna (quase sempre fictícia), não requer que a próxima palavra se inicie com maiúscula.

Ex.: — Você acha que a gramática da Língua Portuguesa é complicada?

— Meu padrinho? É o Excelentíssimo Senhor coronel Paulo Vaz Lobo Cesar de Andrade e Sousa Rodrigues de Matos.

Assim como outros sinais, o ponto de interrogação não requer que a oração termine por ponto final, a não ser que seja interna.

Ex.: “Esqueceu alguma coisa? perguntou Marcela de pé, no patamar”.

Em diálogos, o ponto de interrogação pode aparecer acompanhando do ponto de exclamação, indicando o estado de dúvida de um personagem perante diante de um fato.

Ex.: — “Esteve cá o homem da casa e disse que do próximo mês em diante são mais cinquenta...”

— “?!...”

— Ponto de Exclamação

Este sinal (!) é colocado no final da oração enunciada com entonação exclamativa.

Ex.: “Que gentil que estava a espanhola!”
“Mas, na morte, que diferença! Que liberdade!”

Este sinal é colocado após uma interjeição.

Ex.: — Olé! exclamei.
— Ah! brejeiro!

As mesmas observações vistas no ponto de interrogação, em relação ao emprego do ponto final e ao uso de maiúscula ou minúscula inicial da palavra seguinte, são aplicadas ao ponto de exclamação.

— Reticências

As reticências (...) demonstram interrupção ou incompletude de um pensamento.

Ex.: — “Ao proferir estas palavras havia um tremor de alegria na voz de Marcela: e no rosto como que se lhe esprou uma onda de ventura...”

— “Não imagina o que ela é lá em casa: fala na senhora a todos os instantes, e aqui aparece uma pamonha. Ainda ontem...”

Quando colocadas no fim do enunciado, as reticências dispensam o ponto final, como você pode observar nos exemplos acima.

As reticências, quando indicarem uma enumeração inconclusa, podem ser substituídas por *etc.*

Ao transcrever um diálogo, elas indicam uma não resposta do interlocutor. Já em citações, elas podem ser postas no início, no meio ou no fim, indicando supressão do texto transcrito, em cada uma dessas partes.

¹ BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. 37ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

Quando ocorre a supressão de um trecho de certa extensão, geralmente utiliza-se uma linha pontilhada.

As reticências podem aparecer após um ponto de exclamação ou interrogação.

— Vírgula

A vírgula (,) é utilizada:

- Para separar termos coordenados, mesmo quando ligados por conjunção (caso haja pausa).

Ex.: “Sim, eu era esse garção bonito, airoso, abastado”.

IMPORTANTE!

Quando há uma série de sujeitos seguidos imediatamente de verbo, não se separa do verbo (por vírgula) o último sujeito da série.

Ex.: Carlos Gomes, Vítor Meireles, Pedro Américo, José de Alencar tinham-nas começado.

- Para separar orações coordenadas aditivas, mesmo que estas se iniciem pela conjunção *e*, proferidas com pausa.

Ex.: “Gostava muito das nossas antigas dobras de ouro, e eu levava-lhe quanta podia obter”.

- Para separar orações coordenadas alternativas (*ou, quer, etc.*), quando forem proferidas com pausa.

Ex.: Ele sairá daqui logo, *ou eu me desligarei do grupo*.

IMPORTANTE!

Quando *ou* exprimir retificação, esta mesma regra vigora.

Ex.: Teve duas fases a nossa paixão, *ou* ligação, *ou* qualquer outro nome, que eu de nome não curo.

Caso denote equivalência, o *ou* posto entre os dois termos não é separado por vírgula.

Ex.: Solteiro *ou* solitário se prende ao mesmo termo latino.

- Em aposições, a não ser no especificativo.

Ex.: “ora enfim de uma casa que ele meditava construir, para residência própria, casa de feição moderno...”

- Para separar os pleonasmos e as repetições, quando não tiverem efeito superlativamente.

Ex.: “Nunca, nunca, meu amor!”

A casa é linda, linda.

- Para intercalar ou separar vocativos e apostos.

Ex.: Brasileiros, é chegada a hora de buscar o entendimento.

É aqui, nesta querida escola, que nos encontramos.

- Para separar orações adjetivas de valor explicativo.

Ex.: “perguntava a mim mesmo por que não seria melhor deputado e melhor marquês do que o lobo Neves, — *eu, que valia mais*, muito mais do que ele, — ...”

- Para separar, na maioria das vezes, orações adjetivas restritiva de certa extensão, ainda mais quando os verbos de duas orações distintas se juntam.

Ex.: “No meio da confusão que produzira por toda a parte este acontecimento inesperado e cujo motivo e circunstâncias inteiramente se ignoravam, ninguém reparou nos dois cavaleiros...”

IMPORTANTE!

Mesmo separando por vírgula o sujeito expandido pela oração adjetiva, esta pontuação pode acontecer.

Ex.: Os que falam em matérias que não entendem, parecem fazer gala da sua própria ignorância.

- Para separar orações intercaladas.

Ex.: “Não lhe posso dizer com certeza, respondi eu”

- Para separar, geralmente, adjuntos adverbiais que precedem o verbo e as orações adverbiais que aparecem antes ou no meio da sua principal.

Ex.: “Eu mesmo, até então, tinha-vos em má conta...”

- Para separar o nome do lugar em datas.

Ex.: São Paulo, 14 de janeiro de 2020.

- Para separar os partículas e expressões de correção, continuação, explicação, concessão e conclusão.

Ex.: “e, *não obstante*, havia certa lógica, certa dedução”

Sairá amanhã, *aliás*, depois de amanhã.

- Para separar advérbios e conjunções adversativas (*porém, todavia, contudo, entretanto*), principalmente quando pospostos.

Ex.: “A proposta, *porém*, desdizia tanto das minhas sensações últimas...”

- Algumas vezes, para indicar a elipse do verbo.

Ex.: Ele sai agora: eu, logo mais. (omitiu o verbo “sairei” após “eu”; elipse do verbo sair)

- Omissão por zeugma.

Ex.: Na classe, alguns alunos são interessados; outros, (são) relapsos. (Supressão do verbo “são” antes do vocábulo “relapsos”)

- Para indicar a interrupção de um seguimento natural das ideias e se intercala um juízo de valor ou uma reflexão subsidiária.

- Para evitar e desfazer alguma interpretação errônea que pode ocorrer quando os termos estão distribuídos de forma irregular na oração, a expressão deslocada é separada por vírgula.

Ex.: De todas as revoluções, para o homem, a morte é a maior e a derradeira.

- Em enumerações

sem gradação: Coleciono livros, revistas, jornais, discos.

com gradação: Não compreendo o ciúme, a saudade, a dor da despedida.

Não se separa por vírgula:

- sujeito de predicado;

- objeto de verbo;

- adjunto adnominal de nome;

- complemento nominal de nome;

- oração principal da subordinada substantiva (desde que esta não seja afirmativa nem apareça na ordem inversa).

— Dois Pontos

São utilizados:

- Na enumeração, explicação, notícia subsidiária.

Ex.: Comprou dois presentes: um livro e uma caneta.

“que (Viegas) padecia de um reumatismo teimoso, de uma asma não menos teimosa e de uma lesão de coração: era um hospital concentrado”

“Queremos governos perfeitos com homens imperfeitos: dispare”

- Em expressões que se seguem aos verbos *dizer*, *retrucar*, *responder* (e semelhantes) e que dão fim à declaração textual, ou que assim julgamos, de outrem.

Ex.: “Não me quis dizer o que era: mas, como eu instasse muito: — Creio que o Damião desconfia alguma coisa”

- Em alguns casos, onde a intenção é caracterizar textualmente o discurso do interlocutor, a transcrição aparece acompanhada de aspas, e poucas vezes de travessão.

Ex.: “Ao cabo de alguns anos de peregrinação, atendi às suplicas de meu pai:

— Vem, dizia ele na última carta; se não vieres depressa acharrás tua mãe morta!”

Em expressões que, ao serem enunciadas com entonação especial, o contexto acaba sugerindo causa, consequência ou explicação.

Ex.: “Explico-me: o diploma era uma carta de alforria”

- Em expressões que possuam uma quebra na sequência das ideias.

Ex.: Sacudiu o vestido, ainda molhado, e caminhou.

“Não! bradei eu; não hás de entrar... não quero... la a lançar-lhe as mãos: era tarde; ela entrara e fechara-se”

— Ponto e Vírgula

Sinal (;) que denota pausa mais forte que a vírgula, porém mais fraca que o ponto. É utilizado:

- Em trechos longos que já possuam vírgulas, indicando uma pausa mais forte.

Ex.: “Enfim, cheguei-me a Virgília, que estava sentada, e travei-lhe da mão; D. Plácida foi à janela”

- Para separar as adversativas onde se deseja ressaltar o contraste.

Ex.: “Não se disse mais nada; mas de noite Lobo Neves insistiu no projeto”

- Em leis, separando os incisos.

- Enumeração com explicitação.

Ex.: Comprei alguns livros: de matemática, para estudar para o concurso; um romance, para me distrair nas horas vagas; e um dicionário, para enriquecer meu vocabulário.

- Enumeração com ponto e vírgula, mas sem vírgula, para marcar distribuição.

Ex.: Comprei os produtos no supermercado: farinha para um bolo; tomates para o molho; e pão para o café da manhã.

— Travessão

É importante não confundir o travessão (—) com o traço de união ou hífen e com o traço de divisão empregado na partição de sílabas.

O uso do travessão pode substituir vírgulas, parênteses, colchetes, indicando uma expressão intercalada:

Ex.: “... e eu falava-lhe de mil cousas diferentes — do último baile, da discussão das câmaras, berlindas e cavalos, de tudo, menos dos seus versos ou prosas”

Se a intercalação terminar o texto, o travessão é simples; caso contrário, se utiliza o travessão duplo.

Ex.: “Duas, três vezes por semana, havia de lhe deixar na algibeira das calças — umas largas calças de enfiar —, ou na gaveta da mesa, ou ao pé do tinteiro, uma barata morta”

IMPORTANTE!

Como é possível observar no exemplo, pode haver vírgula após o travessão.

O travessão pode, também, denotar uma pausa mais forte.

Ex.: “... e se estabelece uma cousa que poderemos chamar —, solidariedade do aborrecimento humano”

Além disso, ainda pode indicar a mudança de interlocutor, na transcrição de um diálogo, com ou sem aspas.

Ex.: — Ah! respirou Lobo Neves, sentando-se preguiçosamente no sofá.

— Cansado? perguntei eu.

— Muito; aturei duas maçadas de primeira ordem (...)

Neste caso, pode, ou não, combinar-se com as aspas.

— Parênteses e Colchetes

Estes sinais () [] apontam a existência de um isolamento sintático e semântico mais completo dentro de um enunciado, assim como estabelecem uma intimidade maior entre o autor e seu leitor. Geralmente, o uso do parêntese é marcado por uma entonação especial.

Se a pausa coincidir com o início da construção parentética, o sinal de pontuação deve aparecer após os parênteses, contudo, se a proposição ou frase inteira for encerrada pelos parênteses, a notação deve aparecer dentro deles.

Ex.: “Não, filhos meus (deixai-me experimentar, uma vez que seja, convosco, este suavíssimo nome); não: o coração não é tão frívolo, tão exterior, tão carnal, quanto se cuida”

“A imprensa (quem o contesta?) é o mais poderoso meio que se tem inventado para a divulgação do pensamento”. (Carta inserta nos Anais da Biblioteca Nacional, vol. I) [Carlos de Laet]

- Isolar datas.

Ex.: Refiro-me aos soldados da Primeira Guerra Mundial (1914-1918).

- Isolar siglas.

Ex.: A taxa de desemprego subiu para 5,3% da população economicamente ativa (PEA)...

- Isolar explicações ou retificações.

CONHECIMENTOS GERAIS

ASPECTOS GEOGRÁFICOS, HISTÓRICOS, POLÍTICOS E ADMINISTRATIVOS DO MUNDO, BRASIL, CEARÁ E DO MUNICÍPIO DE JIJOCA DE JERICOACORA - CE

BRASIL

HISTÓRIA DO BRASIL

Na História do Brasil, estão relacionados todos os assuntos referentes à história do país. Sendo assim, o estudo e o ensino de História do Brasil abordam acontecimentos que se passaram no espaço geográfico brasileiro ou que interferiram diretamente em nosso país.

Portanto, os povos pré-colombianos que habitavam o território que hoje corresponde ao Brasil antes da chegada dos portugueses fazem parte da história de nosso país. Isso é importante de ser mencionado porque muitas pessoas consideram que a história brasileira iniciou-se com a chegada dos portugueses, em 1500.

Nossa história é marcada pela diversidade em sua formação, decorrente dos muitos povos que aqui chegaram para desbravar e conquistar nossas terras.

Esse processo de colonização e formação de uma nova sociedade se deu através de muitos movimentos e manifestações, sempre envolvendo interesses e aspectos sociais, políticos e econômicos.

Movimentos esses que estão entrelaçados entre si, em função dos fatores que os originavam e dos interesses que por traz deles se apresentavam.

Diante disso, faremos uma abordagem sobre nossa história, desde o tempo da colonização portuguesa, até os dias de hoje, abordando os movimentos que ao longo do tempo foram tecendo as condições para que nosso Brasil apresente hoje essas características políticas-sócio-econômicas.

Embora os portugueses tenham chegado ao Brasil em 1500, o processo de colonização do nosso país teve início somente em 1530. Nestes trinta primeiros anos, os portugueses enviaram para as terras brasileiras algumas expedições com objetivos de reconhecimento territorial e construção de feitorais para a exploração do pau-brasil. Estes primeiros portugueses que vieram para cá circularam apenas em territórios litorâneos. Ficavam alguns dias ou meses e logo retornavam para Portugal. Como não construíram residências, ou seja, não se fixaram no território, não houve colonização nesta época.

Neste período também ocorreram os primeiros contatos com os indígenas que habitavam o território brasileiro. Os portugueses começaram a usar a mão-de-obra indígena na exploração do pau-brasil. Em troca, ofereciam objetos de pequeno valor que fascinavam os nativos como, por exemplo, espelhos, apitos, chocalhos, etc.

O início da colonização

Preocupado com a possibilidade real de invasão do Brasil por outras nações (holandeses, ingleses e franceses), o rei de Portugal Dom João III, que ficou conhecido como “o Colonizador”, resolveu enviar ao Brasil, em 1530, a primeira expedição com o objetivo de

colonizar o litoral brasileiro. Povoando, protegendo e desenvolvendo a colônia, seria mais difícil de perdê-la para outros países. Assim, chegou ao Brasil a expedição chefiada por Martim Afonso de Souza com as funções de estabelecer núcleos de povoamento no litoral, explorar metais preciosos e proteger o território de invasores. Teve início assim a efetiva colonização do Brasil.

Nomeado capitão-mor pelo rei, cabia também à Martim Afonso de Souza nomear funcionários e distribuir sesmarias (lotes de terras) à portugueses que quisessem participar deste novo empreendimento português.

A colonização do Brasil teve início em 1530 e passou por fases (ciclos) relacionadas à exploração, produção e comercialização de um determinado produto.

Vale ressaltar que a colonização do Brasil não foi pacífica, pois teve como características principais a exploração territorial, uso de mão-de-obra escrava (indígena e africana), utilização de violência para conter movimentos sociais e apropriação de terras indígenas.

O conceito mais sintético que podemos explorar é o que define como Regime Colonial, uma estrutura econômica mercantilista que concentra um conjunto de relações entre metrópoles e colônias. O fim último deste sistema consistia em proporcionar às metrópoles um fluxo econômico favorável que adviesse das atividades desenvolvidas na colônia.

Neste sentido a economia colonial surgia como complementar da economia metropolitana europeia, de forma que permitisse à metrópole enriquecer cada vez mais para fazer frente às demais nações europeias.

De forma simplificada, o Pacto ou Sistema Colonial definia uma série de considerações que prevaleceriam sobre quaisquer outras vigentes. A colônia só podia comercializar com a metrópole, fornecer-lhe o que necessitasse e dela comprar os produtos manufaturados. Era proibido na colônia o estabelecimento de qualquer tipo de manufatura que pudesse vir a concorrer com a produção da metrópole. Qualquer transação comercial fora dessa norma era considerada contrabando, sendo reprimido de acordo com a lei portuguesa. A economia colonial era organizada com o objetivo de permitir a acumulação primitiva de capitais na metrópole. O mecanismo que tornava isso possível era o exclusivismo nas relações comerciais ou monopólio, gerador de lucros adicionais (sobre-lucro).

As relações comerciais estabelecidas eram: a metrópole venderia seus produtos o mais caro possível para a colônia e deveria comprar pelos mais baixos preços possíveis a produção colonial, gerando assim o sobre-lucro.

Fernando Novais em seu livro Portugal e Brasil na crise do Antigo Sistema Colonial ressalta o papel fundamental do comércio para a existência dos impérios ultramarinos:

O comércio foi de fato o nervo da colonização do Antigo Regime, isto é, para incrementar as atividades mercantis processava-se a ocupação, povoamento e valorização das novas áreas. E aqui ressalta de novo o sentido que indicamos antes da colonização da época Moderna; indo em curso na Europa a expansão da economia de mercado, com a mercantilização crescente dos vários setores produtivos antes à margem

da circulação de mercadorias – a produção colonial, isto é, a produção de núcleos criados na periferia de centros dinâmicos europeus para estimulá-los, era uma produção mercantil, ligada às grandes linhas do tráfico internacional. Só isso já indicaria o sentido da colonização como peça estimuladora do capitalismo mercantil, mas o comércio colonial era mais o comércio exclusivo da metrópole, gerador de super-lucros, o que completa aquela caracterização.

Para que este sistema pudesse funcionar era necessário que existissem formas de exploração do trabalho que permitissem a concentração de renda nas mãos da classe dominante colonial, a estrutura escravista permitia esta acumulação de renda em alto grau: quando a maior parte do excedente seguia rumo à metrópole, uma parte do excedente gerado permanecia na colônia permitindo a continuidade do processo.

Importante ressaltar que as colônias encontravam-se inteiramente à mercê de impulsos provenientes da metrópole, e não podiam auto estimular-se economicamente. A economia agro-exportadora de açúcar brasileira atendeu aos estímulos do centro econômico dominante. Este sistema colonial mercantilista ao funcionar plenamente acabou criando as condições de sua própria crise e de sua superação.

Neste ponto é interessante registrar a opinião de Ciro Flamarion Cardoso e Héctor P. Buiquióli:

O processo de acumulação prévia de capitais de fato não se limita à exploração colonial em todas as suas formas; seus aspectos decisivos de expropriação e proletarianização se dão na própria Europa, em um ambiente histórico global ao qual por certo não é indiferente à presença dos impérios ultramarinos. A superação histórica da fase da acumulação prévia de capitais foi, justamente o surgimento do capitalismo como modo de produção.

A relação Brasil-África na época do Sistema Colonial Português.

A princípio parece fácil descrever as relações econômicas entre metrópole e colônia, mas devemos entender que o Sistema Colonial se trata de uma teia de relações comerciais bem mais complexa e nem sempre fácil de identificar.

Os portugueses detinham o controle do tráfico de escravos entre a África e o Brasil, estabelecia-se uma estrutura de comércio que foge um pouco ao modelo apresentado anteriormente.

Traficantes portugueses aportavam no Brasil onde adquiriam fumo e aguardente (geribita), daí partiam para Angola e Luanda onde negociariam estes produtos em troca de cativos. A cachaça era produzida principalmente em Pernambuco, na Bahia e no Rio de Janeiro; o fumo era produzido principalmente na Bahia. A importância destes produtos se dá em torno do seu papel central nas estratégias de negociação para a transação de escravos nos sertões africanos.

A geribita tinha diversos atributos que a tornavam imbatível em relação aos outros produtos trocados por escravos. A cachaça é considerada um subproduto da produção açucareira e por isso apresentava uma grande vantagem devido ao baixíssimo custo de produção, lucravam os donos de engenho que produziam a cachaça e os traficantes portugueses que faziam a troca por cativos na África, além é claro do elevado teor alcoólico da bebida (em torno de 60%) que a tornava altamente popular entre seus consumidores.

O interessante de se observar é que do ponto de vista do controle do tráfico, o efeito mais importante das geribitas foi transferi-lo para os comerciantes brasileiros. Os brasileiros acabaram

usando a cachaça para quebrar o monopólio dos comerciantes metropolitanos que em sua maioria preferia comercializar usando o vinho português como elemento de troca por cativos.

Pode-se perceber que o Pacto Colonial acabou envolvendo teias de relações bem mais complexas que a dicotomia Metrópole-Colônia, o comércio intercolonial também existiu, talvez de forma mais frequente do que se imagina. Na questão das manufaturas as coisas se complicavam um pouco, mas não podemos esquecer do intenso contrabando que ocorria no período.

Despotismo esclarecido em Portugal.

Na esfera política, a formação do Estado absolutista correspondeu a uma necessidade de centralização do poder nas mãos dos reis, para controlar a grande massa de camponeses e adequar-se ao surgimento da burguesia.

O despotismo esclarecido foi uma forma de Estado Absolutista que predominou em alguns países europeus no século XVIII. Filósofos iluministas, como Voltaire, defendiam a ideia de um regime monárquico no qual o soberano, esclarecido pelos filósofos, governaria apoiando-se no povo contra os aristocratas. Esse monarca acabaria com os privilégios injustos da nobreza e do clero e, defendendo o direito natural, tornaria todos os habitantes do país iguais perante a lei. Em países onde, o desenvolvimento econômico capitalista estava atrasado, essa teoria inspirou o despotismo esclarecido.

Os déspotas procuravam adequar seus países aos novos tempos e às novas ideias que se desenvolviam na Europa. Embora tenham feito uma leitura um pouco diferenciada dos ideais iluministas, com certeza diminuíram os privilégios considerados mais odiosos da nobreza e do clero, mas ao invés de um governo apoiado no “povo” vimos um governo apoiado na classe burguesa que crescia e se afirmava.

Em Portugal, o jovem rei D. José I “entregou” a árdua tarefa de modernizar o país nas mãos de seu principal ministro, o Marquês de Pombal. Sendo um leitor ávido dos filósofos iluministas e dos economistas ingleses, o marquês estabeleceu algumas metas que ele acreditava serem capazes de levar Portugal a alinhar-se com os países modernos e superar sua crise econômica.

A primeira atitude foi fortalecer o poder do rei, combatendo os privilégios jurídicos da nobreza e econômicos do clero (principalmente da Companhia de Jesus). Na tentativa de modernizar o país, o marquês teve de acabar com a intolerância religiosa e o poder da inquisição a fim de desenvolver a educação e o pensamento literário e científico.

Economicamente houve um aumento da exploração colonial visando libertar Portugal da dependência econômica inglesa. O Marquês de Pombal aumentou a vigilância nas colônias e combateu ainda mais o contrabando. Houve a instalação de uma maior centralização política na colônia, com a extinção das Capitânias hereditárias que acabou diminuindo a excessiva autonomia local.

Capitânias Hereditárias

As Capitânias hereditárias foi um sistema de administração territorial criado pelo rei de Portugal, D. João III, em 1534. Este sistema consistia em dividir o território brasileiro em grandes faixas e entregar a administração para particulares (principalmente nobres com relações com a Coroa Portuguesa).

Este sistema foi criado pelo rei de Portugal com o objetivo de colonizar o Brasil, evitando assim invasões estrangeiras. Ganham o nome de Capitânias Hereditárias, pois eram transmitidas de pai para filho (de forma hereditária).

Estas pessoas que recebiam a concessão de uma capitania eram conhecidas como donatários. Tinham como missão colonizar, proteger e administrar o território. Por outro lado, tinham o direito de explorar os recursos naturais (madeira, animais, minérios).

O sistema não funcionou muito bem. Apenas as capitanias de São Vicente e Pernambuco deram certo. Podemos citar como motivos do fracasso: a grande extensão territorial para administrar (e suas obrigações), falta de recursos econômicos e os constantes ataques indígenas.

O sistema de Capitanias Hereditárias vigorou até o ano de 1759, quando foi extinto pelo Marquês de Pombal.

Capitanias Hereditárias criadas no século XVI:

- Capitania do Maranhão
- Capitania do Ceará
- Capitania do Rio Grande
- Capitania de Itamaracá
- Capitania de Pernambuco
- Capitania da Baía de Todos os Santos
- Capitania de Ilhéus
- Capitania de Porto Seguro
- Capitania do Espírito Santo
- Capitania de São Tomé
- Capitania de São Vicente
- Capitania de Santo Amaro
- Capitania de Santana

Governo Geral

Respondendo ao fracasso do sistema das capitanias hereditárias, o governo português realizou a centralização da administração colonial com a criação do governo-geral, em 1548. Entre as justificativas mais comuns para que esse primeiro sistema viesse a entrar em colapso, podemos destacar o isolamento entre as capitanias, a falta de interesse ou experiência administrativa e a própria resistência contra a ocupação territorial oferecida pelos índios.

Em vias gerais, o governador-geral deveria viabilizar a criação de novos engenhos, a integração dos indígenas com os centros de colonização, o combate do comércio ilegal, construir embarcações, defender os colonos e realizar a busca por metais preciosos. Mesmo que centralizadora, essa experiência não determinou que o governador cumprisse todas essas tarefas por si só. De tal modo, o governo-geral trouxe a criação de novos cargos administrativos.

O ouvidor-mor era o funcionário responsável pela resolução de todos os problemas de natureza judiciária e o cumprimento das leis vigentes. O chamado provedor-mor estabelecia os seus trabalhos na organização dos gastos administrativos e na arrecadação dos impostos cobrados. Além destas duas autoridades, o capitão-mor desenvolvia ações militares de defesa que estavam, principalmente, ligadas ao combate dos invasores estrangeiros e ao ataque dos nativos.

Na maioria dos casos, as ações a serem desenvolvidas pelo governo-geral estavam subordinadas a um tipo de documento oficial da Coroa Portuguesa, conhecido como regimento. A metrópole expedia ordens comprometidas com o aprimoramento das atividades fiscais e o estímulo da economia colonial. Mesmo com a forte preocupação com o lucro e o desenvolvimento, a Coroa foi alvo de ações ilegais em que funcionários da administração subvertiam as leis em benefício próprio.

Entre os anos de 1572 e 1578, o rei D. Sebastião buscou aprimorar o sistema de Governo Geral realizando a divisão do mesmo em duas partes. Um ao norte, com capital na cidade de Salvador, e outro ao sul, com uma sede no Rio de Janeiro. Nesse tempo, os resultados pouco satisfatórios acabaram promovendo a reunificação administrativa com o retorno da sede a Salvador. No ano de 1621, um novo tipo de divisão foi organizado com a criação do Estado do Brasil e do Estado do Maranhão.

Ao contrário do que se possa imaginar, o sistema de capitanias hereditárias não foi prontamente descartado com a organização do governo-geral. No ano de 1759, a capitania de São Vicente foi a última a ser destituída pela ação oficial do governo português. Com isso, observamos que essas formas de organização administrativa conviveram durante um bom tempo na colônia.

Economia e sociedade colonial

A colonização implantada por Portugal estava ligada aos interesses do **sistema mercantilista**, baseado na circulação de mercadorias. Para obter os maiores benefícios desse comércio, a Metrópole controlava a colônia através do pacto colonial, da lei da complementaridade e da imposição de monopólios sobre as riquezas coloniais.

- Pau-Brasil

O pau-brasil era valioso na Europa, devido à tinta avermelhada, que dele se extraía e por isso atraía para cá muitos piratas contrabandistas (os brasileiros). Foi declarado monopólio da Coroa portuguesa, que autorizava sua exploração por particulares mediante pagamento de impostos. A exploração era muito simples: utilizava-se mão-de-obra indígena para o corte e o transporte, pagando-a com bugigangas, tais como, miçangas, canivetes, espelhos, tecidos, etc. (escambo). Essa atividade predatória não contribuiu para fixar população na colônia, mas foi decisiva para a destruição da Mata Atlântica.

- Cana-de-Açúcar

O açúcar consumido na Europa era fornecido pelas ilhas da Madeira, Açores e Cabo Verde (colônias portuguesas no Atlântico), Sicília e pelo Oriente, mas a quantidade era muito reduzida diante da demanda.

Animada com as perspectivas do mercado e com a adequação do clima brasileiro (quente e úmido) ao plantio, a Coroa, para iniciar a produção açucareira, tratou de levantar capitais em Portugal e, principalmente, junto a banqueiros e comerciantes holandeses, que, aliás, foram os que mais lucraram com o comércio do açúcar.

Para que fosse economicamente viável, o plantio de cana deveria ser feito em grandes extensões de terra e com grande volume de mão-de-obra. Assim, a produção foi organizada em sistema de plantation: latifúndios (engenhos), escravidão (inicialmente indígena e posteriormente africana), monocultura para exportação. Para dar suporte ao empreendimento, desenvolveu-se uma modesta agricultura de subsistência (mandioca, feijão, algodão, etc).

O cultivo de cana foi iniciado em 1532, na Vila de São Vicente, por Martim Afonso de Sousa, mas foi na Zona da Mata nordestina que a produção se expandiu. Em 1570, já existiam no Brasil cerca de 60 engenhos e, em fins do século XVI, esse número já havia sido duplicado, dos quais 62 estavam localizados em Pernambuco, 36 na Bahia e os restantes nas demais capitanias. A decadência se iniciou

na segunda metade do século XVII, devido à concorrência do açúcar holandês. É bom destacar que nenhuma atividade superou a riqueza de açúcar no Período Colonial.

OBS. Apesar dos escravos serem a imensa maioria da mão-de-obra, existiam trabalhadores brancos remunerados, que ocupavam funções de destaque, mas por trabalharem junto aos negros, sofriram preconceito.

Sociedade Açucareira

A sociedade açucareira nordestina do Período Colonial possuía as seguintes características:

- Latifundiária.
- Rural.
- Horizontal.
- Escravista.
- Patriarcal

OBS. Os mascates, comerciantes itinerantes, constituíam um pequeno grupo social.

- Mineração

A mineração ocorreu, principalmente, nos atuais estados de Minas Gerais, Goiás e Mato Grosso, entre o final do século XVII e a segunda metade do século XVIII.

Ouro

Havia dois tipos de exploração aurífera: ouro de fiação (realizada nas areias dos rios e riachos, em pequena quantidade, por homens livres ou escravos no dia da folga); e ouro de lavra ou de mina (extração em grandes jazidas feita por grande quantidade de escravos).

A Intendência das Minas era o órgão, independente de qualquer autoridade colonial, encarregado da exploração das jazidas, bem como, do policiamento, da fiscalização e da tributação.

- Tributação: A Coroa exigia 20% dos metais preciosos (o Quinto) e a Capitação (imposto pago de acordo com o número de escravos). Mas como era muito fácil contrabandear ouro em pó ou em pepita, em 1718 foram criadas as Casas de Fundição e todo ouro encontrado deveria ser fundido em barras.

Em 1750, foi criada uma taxa anual de 100 arrobas por ano (1500 quilos). Sempre que a taxa fixada não era alcançada, o governo poderia decretar a Derrama (cobrança forçada dos impostos atrasados). A partir de 1762, a taxa jamais foi alcançada e as “derramas” se sucederam, geralmente usando de violência. Em 1789, a Derrama foi suspensa devido à revolta conhecida como Inconfidência Mineira.

Diamantes

No início a exploração era livre, desde que se pagasse o Quinto. A fiscalização ficava por conta do Distrito Diamantino, cujo centro era o Arraial do Tijuco. Mas, a partir de 1740, só poderia ser realizada pelo Contratador Real dos Diamantes, destacando-se João Fernandes de Oliveira.

Em 1771 foi criada, pelo Marquês de Pombal, a Intendência Real dos Diamantes, com o objetivo de controlar a atividade.

Sociedade mineradora

A sociedade mineira ou mineradora possuía as seguintes características:

- Urbana.
- Escravista.

- Maior Mobilidade Social

OBS.

1- Surgem novos grupos sociais, como, tropeiros, garimpeiros e mascates.

2- Alguns escravos, como Xica da Silva e Chico Rei, tornaram-se muito ricos e obtiveram ascensão social.

3- É um erro achar que a população da região mineradora era abastada, pois a maioria era muito pobre e apenas um pequeno grupo era muito rico. Além disso, os preços dos produtos eram mais elevados do que no restante do Brasil.

4- A mineração contribuiu para interiorizar a colonização e para criar um mercado interno na colônia.

- Pecuária

A criação de gado foi introduzida na época de Tomé de Sousa, como uma atividade subsidiária à cana-de-açúcar, mas como o gado destruía o canavial, sua criação foi sendo empurrada para o sertão, tornando-se responsável pela interiorização da colonização do Nordeste, com grandes fazendas e oficinas de charque, utilizando a mão-de-obra local e livre, pois o vaqueiro era pago através da “quartiação”. Mais tarde, devido às secas devastadoras no sertão nordestino, a região Sul passou a ser a grande produtora de carne de charque, utilizando negros escravos.

- Algodão

A plantaçao de algodao se desenvolveu no Nordeste, principalmente no Maranhão e tinha uma importância econômica de caráter interno, pois era utilizado para fazer roupas para a população mais pobre e para os escravos.

- Tabaco

Desenvolveu-se no Nordeste como uma atividade comercial, escravista e exportadora, pois era utilizado, juntamente com a rapadura e a aguardente, como moeda para adquirir escravos na África.

- Drogas do sertão

Desde o século XVI, as Drogas do Sertão (guaraná, pimentas, ervas, raízes, cascas de árvores, cacau, etc.) eram coletadas pelos índios na Amazônia e exportadas para a Europa, tanto por contrabandistas, quanto por padres jesuítas. Como o acesso à região era muito difícil, a floresta foi preservada.

Povoamento do interior no Período Colonial (Séc. XVII)

Até o século XVI, com a extração de pau-brasil e a produção açucareira, o povoamento do Brasil se limitou a uma estreita faixa territorial próximo ao litoral, em função da vegetação e do solo favoráveis a tais práticas respectivamente, porém, como vimos acima, esses não eram os únicos produtos explorados, o sistema econômico exploratório envolvia outras fontes, isso potencializou o povoamento do interior.

As causas da interiorização do povoamento

1) União Ibérica (1580-1640): a união entre Espanha e Portugal por imposição da Coroa Espanhola colocou em desuso o Tratado de Tordesilhas, permitindo que expedições exploratórias partissem do litoral brasileiro em direção ao que antes era definido como América Espanhola.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Vigia

NORMAS DE FISCALIZAÇÃO DAS ÁREAS DE ACESSO A EDIFÍCIOS

As normas de fiscalização das áreas de acesso a edifícios, especialmente no que tange à vigilância, são um conjunto de diretrizes e regulamentações destinadas a garantir a segurança e o controle de quem entra e sai desses locais.

Essas normas são fundamentais para proteger os ocupantes, prevenir crimes e assegurar o bem-estar geral no ambiente construído. A seguir, serão abordados alguns pontos-chave dessas normas:

Requisitos de Vigilância

As normas de fiscalização geralmente estabelecem requisitos mínimos para a vigilância das áreas de acesso. Isso pode incluir:

– **Câmeras de segurança (CCTV):** instalação de câmeras em pontos estratégicos, como entradas, saídas, garagens e áreas comuns. As câmeras devem ter resolução suficiente para identificar pessoas e devem ser monitoradas regularmente.

– **Iluminação:** áreas de acesso bem iluminadas para melhorar a visibilidade e reduzir pontos cegos. A iluminação deve ser suficiente para garantir que as câmeras possam capturar imagens claras, mesmo à noite.

– **Controle de acesso:** sistemas de controle de acesso, como crachás, cartões de proximidade, biometria (impressões digitais, reconhecimento facial) para monitorar e restringir quem pode entrar em certas áreas do edifício.

Pessoal de segurança

– **Guardas de segurança:** presença de pessoal de segurança treinado nas entradas e saídas principais. Esses guardas devem ser treinados para lidar com situações de emergência e para realizar verificações de identidade.

– **Rondas de vigilância:** Guardas de segurança devem realizar rondas periódicas dentro e ao redor do edifício para garantir que todas as áreas estejam seguras.

Procedimentos de fiscalização

– **Registros de visitantes:** manutenção de um registro detalhado de todos os visitantes, incluindo hora de entrada e saída, motivo da visita e identificação do visitante.

– **Inspecções regulares:** realização de inspeções regulares das instalações de vigilância, como câmeras e sistemas de controle de acesso, para garantir que estão funcionando corretamente.

– **Políticas de acesso:** implementação de políticas claras sobre quem pode acessar certas áreas do edifício e em que circunstâncias. Isso pode incluir políticas sobre o acompanhamento de visitantes, entrada de fornecedores, etc.

Tecnologia de vigilância

– **Monitoramento remoto:** uso de sistemas que permitem o monitoramento remoto das câmeras de segurança por meio de dispositivos móveis ou centros de controle centralizados.

– **Alarmes e sensores:** instalação de alarmes e sensores de movimento para detectar atividades suspeitas em áreas restritas ou fora do horário de funcionamento.

Conformidade legal e normativa

– **Regulamentações locais:** as normas de fiscalização devem estar em conformidade com as regulamentações locais e nacionais sobre privacidade, proteção de dados e segurança.

– **Normas técnicas:** adesão às normas técnicas estabelecidas por órgãos de padronização, como a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que fornece diretrizes sobre segurança eletrônica e sistemas de vigilância.

Treinamento e sensibilização

– **Capacitação contínua:** Treinamento regular para o pessoal de segurança e para os ocupantes do edifício sobre as melhores práticas de segurança e procedimentos de emergência.

– **Simulações e exercícios:** Realização de simulações e exercícios periódicos para preparar todos os ocupantes para situações de emergência, como incêndios, invasões ou outras ameaças à segurança.

As normas são fundamentais para criar um ambiente seguro e controlado em edifícios, reduzindo riscos e garantindo a proteção de todos os ocupantes. A implementação eficaz dessas diretrizes exige um compromisso contínuo com a manutenção, a atualização tecnológica e a formação de todos os envolvidos.

ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO PÚBLICO

Atendimento e orientação ao público são atividades realizadas por profissionais que visam fornecer informações, assistência e suporte aos clientes, visitantes ou usuários de um determinado serviço ou empresa.

O objetivo do atendimento ao público é garantir a satisfação dos clientes, oferecendo um atendimento eficiente, cortês e personalizado. Isso inclui ouvir atentamente as necessidades e demandas dos clientes, fornecer informações claras e precisas, solucionar problemas e reclamações, e oferecer orientações sobre produtos, serviços e procedimentos.

A orientação ao público, por sua vez, é o processo de informar, educar e guiar os clientes ou usuários sobre como utilizar corretamente um produto ou serviço, como realizar determinados procedimentos, ou como obter ajuda ou suporte adicional quando necessário.

Ambas as atividades são fundamentais para a imagem e reputação de uma empresa, pois um bom atendimento e orientação ao público podem gerar fidelização dos clientes, aumento da confiança na marca, e até mesmo recomendações positivas para novos clientes.

Além disso, é importante ter em mente que cada cliente é único e possui suas próprias necessidades e expectativas. Por isso, é essencial que os profissionais responsáveis pelo atendimento ao público estejam sempre preparados para lidar com diferentes situações e garantir uma experiência positiva para cada cliente.

Para garantir um atendimento de qualidade, é importante que os profissionais sejam empáticos, cordiais, proativos, e demonstrem interesse genuíno em ajudar o cliente. Além disso, é fundamental ter conhecimento sobre os produtos ou serviços oferecidos pela empresa, para poder fornecer informações precisas e seguras.

A forma como uma empresa atende e orienta seus clientes pode influenciar diretamente na forma como são percebidos e avaliados no mercado. Por isso, é fundamental que o atendimento ao público seja tratado como uma prioridade e receba a devida atenção e investimento por parte das empresas. Em resumo, o atendimento e orientação ao público são atividades fundamentais para o sucesso de uma empresa, e devem ser realizadas com excelência, visando sempre a satisfação e fidelização dos clientes. Investir na capacitação e desenvolvimento dos profissionais responsáveis por essas atividades é essencial para garantir um atendimento de qualidade e uma imagem positiva da empresa no mercado.

Portanto, investir em treinamento, capacitação e desenvolvimento de habilidades dos profissionais responsáveis pelo atendimento e orientação ao público é essencial para o sucesso de uma empresa.

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E COMUNICAÇÃO À CHEFIA

O registro de ocorrências e a comunicação à chefia são processos cruciais para a gestão da segurança em qualquer organização, incluindo edifícios residenciais, comerciais e industriais.

Esses procedimentos garantem que incidentes sejam devidamente documentados, investigados e resolvidos, além de facilitar a tomada de decisões informadas. A seguir, detalho os principais aspectos e práticas recomendadas relacionados a esses processos:

— Registro de ocorrências

Definição

O registro de ocorrências é o processo de documentar todos os incidentes relevantes que ocorrem no âmbito de um edifício ou organização.

Esses incidentes podem incluir, mas não se limitam a, invasões, roubos, danos à propriedade, acidentes, comportamentos suspeitos e emergências médicas.

Importância:

Os seguintes itens são importantes no contexto de ocorrências:

– **Documentação Oficial:** proporciona uma documentação oficial e detalhada de cada incidente, que pode ser usada para investigações futuras e como prova em situações legais.

– **Análise e Prevenção:** permite a análise de padrões e tendências, ajudando a identificar áreas de risco e a implementar medidas preventivas.

– **Responsabilidade:** estabelece responsabilidades e facilita a prestação de contas por parte das partes envolvidas.

– **Melhoria Contínua:** informa a gestão sobre falhas nos sistemas de segurança e áreas que necessitam de melhorias.

Elementos do Registro de Ocorrências

Um registro de ocorrências bem elaborado deve incluir as seguintes informações:

– **Data e hora do incidente:** informa a precisão no momento do ocorrido.

– **Resposta Local do incidente:** dá a localização específica dentro do edifício.

– **Descrição detalhada:** informa o relato completo do que aconteceu, incluindo ações tomadas pelos envolvidos.

– **Pessoas envolvidas:** informa os nomes e funções dos envolvidos, incluindo testemunhas.

– **Provas e evidências:** mostra as fotos, vídeos, documentos ou qualquer outro material que suporte a ocorrência.

– **Ações tomadas:** dá as medidas imediatas e posteriores adotadas em resposta ao incidente.

– **Nome e assinatura do responsável pelo registro:** dá a identificação de quem documentou a ocorrência.

— Comunicação à chefia

Definição

A comunicação à chefia refere-se ao processo de informar os gestores ou autoridades superiores sobre as ocorrências registradas, especialmente aquelas que requerem atenção imediata ou que têm implicações significativas para a segurança e operação do edifício.

Importância:

Os seguintes tópicos são importantes no contexto de ocorrências:

– **Tomada de Decisões:** permite que a chefia tome decisões informadas e rápidas para mitigar riscos e resolver problemas.

– **Alinhamento Estratégico:** garante que a gestão esteja ciente dos incidentes e possa alinhar estratégias de segurança conforme necessário.

– **Transparência e Conformidade:** promove a transparência dentro da organização e assegura conformidade com políticas e regulamentações internas e externas.

Procedimentos de Comunicação

Os procedimentos para a comunicação de ocorrências à chefia podem variar, mas geralmente incluem:

– **Relatórios Regulares:** envio de relatórios diários, semanais ou mensais sobre incidentes ocorridos.

– **Notificação imediata:** comunicação imediata de ocorrências graves ou emergenciais por telefone, e-mail ou sistemas de alerta internos.

– **Reuniões de Revisão:** reuniões periódicas para revisar ocorrências registradas, discutir respostas e planejar ações futuras.

– **Sistema de Gestão de Incidentes:** uso de sistemas digitais que permitem o registro e a comunicação de ocorrências em tempo real.

– Boas práticas

– **Treinamento:** garantir que todos os funcionários estejam bem treinados no uso do sistema de registro de ocorrências e nos procedimentos de comunicação à chefia.

– **Tecnologia:** utilizar software especializado para facilitar o registro, a análise e a comunicação de incidentes.

– **Políticas Claras:** estabelecer políticas e procedimentos claros sobre o que deve ser registrado e como as informações devem ser comunicadas.

– **Confidencialidade:** manter a confidencialidade das informações sensíveis e garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos registros de ocorrências.

– **Feedback e Melhoria Contínua:** utilizar os dados dos registros para feedback contínuo e melhoria das políticas e práticas de segurança.

Esses processos de registro e comunicação são fundamentais para a criação de um ambiente seguro e bem gerido, permitindo uma resposta eficiente e coordenada a incidentes e prevenindo futuros problemas.

CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA DE PESSOAS E VEÍCULOS NOS PRÉDIOS MUNICIPAIS

O controle de entrada e saída de pessoas e veículos em prédios municipais é uma prática fundamental para garantir a segurança, a ordem e o bom funcionamento dessas instalações públicas. Esses controles ajudam a proteger os bens públicos, garantir a segurança dos funcionários e visitantes e prevenir atividades ilícitas. A seguir, detalho os principais aspectos e práticas recomendadas para a implementação eficaz desse controle.

– **Importância do controle de acesso**

O controle de entrada e saída é vital para:

– **Segurança:** prevenir a entrada de indivíduos não autorizados que possam representar uma ameaça.

– **Proteção de Bens:** evitar o roubo ou dano ao patrimônio público.

– **Gestão de Fluxo:** manter um registro de quem entra e sai, permitindo uma gestão eficiente do fluxo de pessoas e veículos.

– **Emergências:** facilitar a evacuação e garantir que todas as pessoas possam ser contabilizadas em caso de emergência.

– **Elementos do sistema de controle de acesso**

A) Para Pessoas:

– **Portarias e Recepção:** instalação de portarias ou recepções com funcionários treinados para controlar o acesso.

– **Crachás e Identificação:** uso de crachás de identificação para funcionários e visitantes. Visitantes devem registrar-se e receber um crachá temporário.

– **Biometria:** utilização de sistemas biométricos (impressão digital, reconhecimento facial) para identificação segura.

– **Registros:** manutenção de um registro de todos os visitantes, incluindo nome, hora de entrada e saída, motivo da visita e pessoa visitada.

B) Para Veículos:

– **Portões Automatizados:** uso de portões automatizados controlados por cartões de acesso ou tags RFID.

– **Registro de Veículos:** manutenção de um registro dos veículos que entram e saem, incluindo placa, nome do motorista e motivo da visita.

– **Inspeção de Veículos:** Inspeção de veículos na entrada e saída para detectar itens proibidos ou perigosos.

– **Estacionamento Designado:** Designação de áreas de estacionamento para visitantes, funcionários e veículos oficiais.

– **Tecnologia no controle de acesso**

– **CCTV (Circuito Fechado de Televisão):** Instalação de câmeras de segurança para monitorar todas as entradas e saídas.

– **Controle de Acesso Eletrônico:** Sistemas eletrônicos que utilizam cartões de proximidade, senhas ou biometria.

– **Software de Gestão de Visitantes:** Sistemas que permitem o registro e monitoramento digital de visitantes em tempo real.

– **Alarmes e Sensores:** Instalação de alarmes e sensores de movimento para detectar tentativas de acesso não autorizado.

– **Procedimentos de controle**

– **Procedimentos de Check-In/Check-Out:** estabelecimento de procedimentos claros para check-in e check-out de visitantes, incluindo a verificação de identidade e a emissão de crachás.

– **Autorização Prévia:** para visitas previamente agendadas, a autorização deve ser concedida pela pessoa a ser visitada e registrada no sistema.

– **Inspeções de Segurança:** realização de inspeções regulares em pontos de entrada e saída para assegurar que os sistemas de controle estejam funcionando corretamente.

– **Políticas de Acesso:** implementação de políticas claras que definem quem tem acesso a quais áreas e em que circunstâncias.

– **Treinamento e sensibilização**

– **Treinamento de Funcionários:** Formação regular para os funcionários da portaria e segurança sobre os procedimentos de controle de acesso e como lidar com situações de emergência.

– **Sensibilização de Ocupantes:** Informar todos os ocupantes do prédio sobre as políticas e procedimentos de controle de acesso.

– **Conformidade legal e normativa**

– **Regulamentações Locais:** garantir que os procedimentos de controle de acesso estejam em conformidade com as leis locais e regulamentos de segurança.

– **Proteção de Dados:** assegurar que os registros de acesso sejam tratados com confidencialidade e estejam em conformidade com as leis de proteção de dados.

– **Monitoramento e avaliação contínua**

– **Auditorias Regulares:** realizar auditorias periódicas para avaliar a eficácia dos sistemas de controle de acesso e fazer ajustes conforme necessário.

– **Feedback e Melhoria Contínua:** coletar feedback dos usuários e do pessoal de segurança para melhorar continuamente os processos e sistemas de controle.

— Conclusão

A implementação de um sistema eficaz de controle de entrada e saída de pessoas e veículos nos prédios municipais é crucial para garantir a segurança e o bom funcionamento dessas instalações.

Isso envolve o uso de tecnologia moderna, procedimentos claros, treinamento contínuo e conformidade com regulamentações legais. Uma gestão eficiente desses controles não apenas protege os bens públicos, mas também assegura a segurança e o bem-estar de todos os que utilizam esses edifícios.

RONDAS DIURNAS E NOTURNAS

As rondas diurnas e noturnas são práticas essenciais de segurança realizadas em edifícios e instalações para garantir a vigilância contínua, prevenir incidentes e responder rapidamente a qualquer atividade suspeita ou emergências.

Essas rondas são realizadas por guardas de segurança ou equipes de vigilância e são planejadas para cobrir todas as áreas vulneráveis da propriedade.

— Importância das rondas diurnas e noturnas

Prevenção de Incidentes

— **Deterrente:** a presença visível de seguranças realizando rondas pode dissuadir potenciais intrusos, vândalos ou qualquer atividade criminosa.

— **Identificação de Riscos:** as rondas permitem a identificação precoce de riscos ou problemas, como portas deixadas abertas, equipamentos defeituosos ou áreas mal iluminadas.

Segurança e Proteção

— **Proteção de Pessoas:** garantir a segurança dos ocupantes, funcionários e visitantes do edifício.

— **Proteção de Bens:** proteger os ativos e a infraestrutura do edifício contra danos, roubo ou vandalismo.

Resposta Rápida

— **Intervenção Imediata:** possibilita uma resposta rápida a incidentes ou emergências, minimizando danos e riscos.

— **Assistência em Emergências:** auxílio imediato em situações como incêndios, emergências médicas ou desastres naturais.

— Estrutura das rondas

A) Rondas Diurnas

— **Horário:** realizadas durante o dia, geralmente em horários aleatórios para evitar previsibilidade.

— **Foco:** verificação de áreas de alta movimentação, como entradas, recepções, estacionamentos, e áreas comuns.

— **Atividades:** checar o funcionamento de sistemas de segurança (câmeras, alarmes), verificar portas e janelas, interagir com funcionários e visitantes para obter feedback sobre possíveis problemas de segurança.

B) Rondas Noturnas

— **Horário:** executadas durante a noite, quando há menos movimento e a vulnerabilidade é maior.

— **Foco:** inspeção de todas as áreas, especialmente aquelas menos frequentadas durante o dia, como depósitos, áreas de serviço e perímetros externos.

— **Atividades:** garantir que todas as portas e janelas estejam trancadas, monitorar áreas escuras ou mal iluminadas, verificar alarmes e sistemas de iluminação, observar qualquer atividade incomum ou suspeita.

— Procedimentos e tecnologias utilizadas

Procedimentos de Ronda

— **Planejamento:** as rondas devem ser planejadas com rotas definidas, cobrindo todas as áreas críticas do edifício.

— **Documentação:** registro detalhado das rondas, incluindo horário, áreas verificadas e quaisquer incidentes observados.

— **Comunicação:** equipar os seguranças com dispositivos de comunicação para contato imediato com a central de segurança ou autoridades.

Tecnologias Utilizadas

— **Sistemas de Vigilância:** uso de câmeras de segurança (CCTV) para monitoramento remoto das rondas.

— **Dispositivos de Rastreamento:** aplicação de sistemas de rastreamento e controle de ponto eletrônico para garantir que as rondas sejam realizadas conforme planejado.

— **Sensores e Alarmes:** instalação de sensores de movimento e alarmes que alertam a equipe de segurança sobre atividades incomuns.

— **Iluminação Adequada:** garantir iluminação suficiente em todas as áreas para aumentar a visibilidade durante as rondas noturnas.

— Boas práticas para rondas

— **Treinamento de segurança:** formação contínua dos guardas de segurança em procedimentos de ronda, reconhecimento de riscos e resposta a emergências.

— **Variação de Rotas:** alternar as rotas e horários das rondas para evitar padrões previsíveis.

— **Checklists:** utilização de checklists para garantir que todas as áreas e pontos críticos sejam inspecionados durante cada ronda.

— **Feedback e Melhoria Contínua:** coletar feedback dos seguranças e revisar os procedimentos regularmente para melhorar a eficácia das rondas.

Conclusão

As rondas diurnas e noturnas são uma componente vital da estratégia de segurança de qualquer edifício ou instalação. Elas não apenas ajudam a prevenir incidentes e a proteger pessoas e bens, mas também garantem uma resposta rápida e eficiente a emergências. A implementação de procedimentos bem planejados, aliados ao uso de tecnologias modernas e ao treinamento contínuo do pessoal de segurança, maximiza a eficácia dessas rondas e contribui para um ambiente seguro e protegido.