



**Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará**

Boas Práticas no Ambiente de Trabalho

Colaboradores

Claudio Henrique Ribeiro da Cunha

Francisca Eneila Alves Barroso

Francisclay Silva de Moraes

Ivanda Paula Albuquerque

Maria Auxiliadora Gonçalves Fernandes

Maria Elisete Mota de Oliveira

Maria Vieira Lira

Najla de Andrade Lira

Boas Práticas no Ambiente de Trabalho



**Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará**

Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o
Desenvolvimento do Estado do Ceará

Fortaleza-Ceará
2015

Coordenação Editorial
José Ilário Gonçalves Marques

Assistente Editorial
Andréa Melo

Diagramação e Projeto Gráfico
Carol Molfese

Capa e Tratamento de Imagens
Gotardo Filho

Revisão Gramatical e Ortográfica
Francisclay Silva de Moraes

Revisão Jurídica
Anna Waléria Sampaio de Araújo

Coordenação de impressão
Ernandes do Carmo

Impressão e Acabamento
INESP

Catalogado por Daniele Sousa do Nascimento CRB-3/1023

B662

Boas práticas no ambiente de trabalho / colaboradores,
Claudio Henrique Ribeiro da Cunha ... [et al.]. -
49p.

1. Ambiente de trabalho. 2. Comportamento organiza-
cional. I. Cunha, Claudio Henrique Ribeiro da.
II. Ceará. Assembleia Legislativa. Insituto de Estudos
e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado. III. Título

CDD 658.31

Permitida a divulgação dos textos contidos neste livro,
desde que citados autores e fontes.

INESP

Av. Desembargador Moreira, 2807 – Ed. Senador César Cals,
1º andar – Dionísio Torres
CEP 60170-900 – Fortaleza - CE - Brasil
Tel: (85)3277.3701 – Fax (85)3277.3707
al.ce.gov.br/inesp
inesp@al.ce.gov.br

RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO

As seis palavras mais importantes: “ADMITO QUE O ERRO FOI MEU”

As cinco palavras mais importantes: “VOCÊ FEZ UM BOM TRABALHO”

As quatro palavras mais importantes: “QUAL A SUA OPINIÃO”

As três palavras mais importantes: “FAÇA O FAVOR”

As duas palavras mais importantes: “MUITO OBRIGADO”

A palavra mais importante: “NÓS”

Fonte: Rh Portal

Sumário

Apresentação	9
Postura no Trabalho	11
Dica 1 – Pontualidade	13
Dica 2 – Organização	14
Dica 3 – Respeito	15
Dica 4 – Discrição.....	16
Dica 5 – Intromissão	17
Dica 6 – Cordialidade	18
Uso do telefone	19
Dica 1 – Profissionalismo	21
Dica 2 - Cuidado com os ruídos.....	22
Dica 3 - Falar num tom e ritmo adequados e usar boa dicção	23
Dica 4 – Manter na medida do possível a linha do telefone desocupada.....	24
Dica 5 - Ser pró-ativo	25
Dica 6 - Uso correto do celular no trabalho	26
Uso da Internet e do e-mail	27
Dica 1 - Utilizar adequadamente a internet no ambiente de trabalho.....	29
Dica 2 - Uso do e-mail institucional	30

Reunião	31
Dica 1 – Planejamento	33
Dica 2 – Condução da reunião.....	34
Dica 3 – Feed back.....	35
Relacionamento no Ambiente do Trabalho	37
Dica 1 - Uso das palavras	39
Dica 2 – Trato com os colegas	40
Sustentabilidade ambiental no trabalho	41
Dica 1 - Uso dos recursos naturais:	43
Dica 2 - Uso do material de expediente	45
Dica 3 - Uso de Materiais recicláveis e coleta seletiva.	47
Regras de boa convivência	49

Apresentação

Esta publicação tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade do relacionamento interpessoal dos colaboradores da Consultoria Parlamentar por meio de algumas práticas relacionadas ao atendimento, contribuindo para uma boa cultura organizacional no ambiente de trabalho.

Para tanto, faz-se necessário, além da compreensão de alguns conceitos relacionados à melhoria organizacional, o compromisso com a excelência na execução das atividades e a flexibilidade para acolher e respeitar o princípio da alteridade.

A publicação está didaticamente dividida em tópicos adequados à realidade da Consultoria Parlamentar tendo em vista a necessidade do constante aperfeiçoamento, partindo da conduta no trabalho à reflexão sobre o cuidado com o meio ambiente.

Vale ressaltar que as boas práticas orientadas nesta obra são de livre adesão, portanto, não impositivas. Elas visam contribuir para a eficácia na prestação dos nossos serviços.

Esperamos que a disseminação do presente trabalho favoreça o aperfeiçoamento das rotinas e dos procedimentos internos, bem como a profissionalização das relações humanas no âmbito da instituição.

Consultoria Parlamentar

Postura no Trabalho



O ambiente de trabalho saudável é aquele onde se prioriza o profissionalismo, o respeito ao outro, o comprometimento e a harmonia do grupo. Para tanto, sugerimos algumas dicas com o intuito de atender esse nível de relação profissional.

Dica 1 – Pontualidade



- Seja pontual para contribuir com o andamento das atividades e cumpra o prazo da entrega dos serviços.
- Caso o motivo do atraso seja justificável, se possível comunique com **antecedência** ao setor de trabalho.
- Lembre-se de que a ausência no trabalho pode causar **graves** atrasos das atividades do expediente, além de sobrecarregar os colegas pontuais.
- Pontualidade significa **educação** e no ambiente de trabalho significa, também, excelência profissional compreendida como zelo, competência e eficiência.

Dica 2 – Organização



- Mantenha sempre uma **agenda** e uma caneta ao seu alcance para anotações diversas.
- Arquive os documentos. O **arquivo** é fundamental para a compreensão e a organização das atividades e evita o **risco** de perder alguma informação importante.
- A **limpeza** é um item relevante para demonstrar a ordem e a organização das tarefas. Evite deixar material usado com lanches (copos, pratos, colher, etc) em cima das mesas de trabalho.
- Evite **comer** à mesa de trabalho. É deselegante e antiprofissional.
- Ao utilizar material para a realização de uma atividade tais como: livros, revistas, canetas e outros similares, coloque-os nos seus devidos lugares.

Dica 3 – Respeito



• O bom relacionamento é um elemento essencial para o desenvolvimento de um ambiente leve e tranquilo, fator que contribui para o bom desempenho das atividades.

• Lembre que em toda empresa existem **normas** e hierarquia. Dessa forma, **é fundamental aceitar as diferenças das pessoas, respeitar os superiores e as regras da organização.**

• Iniciativas são bem vindas, porém respeitando o **nível de autonomia**. Esteja atento à autorização do superior hierárquico.

• Procure falar **baixo** e trabalhar em **silêncio**.

• **Nunca interrompa alguém** que está **em atendimento**, em uma ligação ou em reunião.

• Respeite o ambiente de trabalho do outro. Bata à **porta** em qualquer ocasião.

• Seja **solidário** e **colaborativo** em seu ambiente de trabalho.

• A regra é usar as “palavras mágicas”: bom dia, boa tarde, por favor, por gentileza, obrigado, senhor, senhora. Lembre-se: **gentileza gera gentileza.**

Dica 4 – Discrição



- As atitudes no trabalho devem ser pautadas pelo bom senso, pela ética e pelo equilíbrio. Pense muito antes de agir.
- Mantenha a tranquilidade e nunca altere o tom de voz.
- Evite **apelidos carinhosos**, tais como “querido”, “gata”, “meu bem”, “amorzinho”, etc.
- Ao falar com as pessoas, **evite tocá-las**.
- Procure usar **roupas adequadas** ao nível de formalismo exigido no seu ambiente trabalho.
- Mantenha os **limites na relação** com seu superior, é recomendável a sutileza.
- Seja **cordial** e gentil no ambiente de trabalho.
- Boato ou fofoca são notícias que uma pessoa conta para outra, contando fatos distorcidos (em sua maioria aumentados, ou inverdades). Portanto, **evite comentar fatos distorcidos sobre os colegas**. Esta prática contribui para a **desarmonia** no trabalho.
- Lembre-se de que falar mal da instituição da qual você faz parte, além de denegrir a imagem institucional, depõe contra o próprio funcionário.

Dica 5 – Intromissão



- Procure desenvolver uma **postura de respeito à privacidade** dos colegas de trabalho. Espere a sua vez ou um convite para participar de uma conversa.
- Se não tem intimidade ou relação com o assunto, seja **discreto** e **não emita opiniões**.
- No momento em que um colega estiver desenvolvendo uma atividade, mantenha uma postura favorável, **faça silêncio**, contribua para que não haja a perda de concentração.
- Respeite o espaço do outro na cadeira do colega. Evite tocar os objetos e utensílios do colega e não atenda o telefone do colega sem permissão.
- Evite aceitar um desafio que você seja **incapaz de realizá-lo**. Este ato é de **nobreza** e não de demérito.

Dica 6 – Cordialidade



- Seja sempre **cordial e gentil** com seus colegas e outras pessoas no ambiente de trabalho.
- Nunca seja indelicado(a). Atente: **o ambiente de trabalho não é somente seu.**
- Ressalte-se que as pessoas de **cargos menores** são apresentadas às pessoas com **cargos maiores.**
- Evite perguntas dissimuladas.
- Ofereça cafezinho e água; é uma **atitude gentil.**
- Seja **comunicativo**. Isso não significa falar exageradamente e em tom alto, mas saber ouvir e se pronunciar na hora certa.
- Seja otimista. Não negue a atividade antes de começar.
- Exercite a **paciência.**
- Não busque culpados, **solucione** os problemas.
- **Atender as pessoas** no ambiente de trabalho é obrigação e nunca favor.
- **Evite discussões** desnecessárias.

Uso do telefone



O contato telefônico ainda continua sendo o cartão de visita de qualquer empresa. Atender bem a quem telefona para um órgão público, além de ser uma prática apropriada, pode refletir positivamente na imagem da instituição e demonstrar respeito pelo usuário dos serviços públicos. O servidor precisa ter consciência, ter prudência e, acima de tudo, querer ajudar a pessoa que está do outro lado da linha.

Dica 1 – Profissionalismo



- Utilize **linguagem formal**, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Use termos “por gentileza”, “quem deseja falar?”. Evite termos “quem fala?”, “quem é?”, “Diga”.
- Evite usar termos que demonstrem intimidade (amor, bem, querida). Dessa forma você estará gerando uma imagem positiva da empresa.
- **Nunca fale “alô”**. Use a prática utilizada pela empresa: nome da empresa, seu nome e saudação, nessa sequência.
- Quando for encerrar a conversa, seja **amistoso** e agradeça pelo contato.
- O atendimento deve ser **afável, agradável, simpático e caloroso**, sem invadir a privacidade do cliente ou mesmo constrangê-lo.

Dica 2 - Cuidado com os ruídos



- Evite no que puder interferências prejudiciais à uma conversação. Faça os ajustes necessários à linha deixando-a “limpa” para manter a comunicação eficiente.
- Fazer ajustes necessários à linha é importante para manter a comunicação eficiente.

Dica 3 - Falar num tom e ritmo adequados e usar boa dicção



- Use um tom de voz que seja compreensível, evitando desconforto para o cliente (nem muito alto, nem muito baixo).
- Demonstre interesse pela fala do cliente e o oriente, se necessário.
- Mantenha autocontrole e trate bem o cliente, independente do estado emocional em que se encontra.
- Evite exprimir sensualidade no tom da voz.
- Controle a ansiedade para não cometer o erro de falar rapidamente.
- Fale de modo que o cliente compreenda a mensagem com clareza e objetividade (nem muito lento, nem muito rápido).
- Checar com o cliente se a mensagem foi compreendida. “É isso mesmo?”.

Dica 4 – Manter na medida do possível a linha do telefone desocupada



- Seja objetivo.
- Caso precise de tempo para passar as informações solicitadas, peça o cliente para aguardar na linha, mas não demore, pois o cliente pode se sentir desprestigiado e desligar o telefone.
- Retorne a ligação, se necessário, para complementar informações e manter a linha desocupada.
- Evite conversas pessoais demoradas, para manter, na medida do possível, a linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.
- Evite mascar chiclete, comer, beber ou chupar balas ao atender a ligação.

Dica 5 - Ser pró-ativo



- O ideal é atender ao telefone no máximo até o terceiro toque, pois é um ato que demonstra comprometimento e eficiência.
- Tenha sempre papel e caneta em mão para anotações e recados.
- Não sugira que o cliente ligue outra vez, caso a pessoa solicitada não se encontre no momento da ligação. Anote o nome do cliente e comunique que o funcionário solicitado retornará a ligação o mais breve possível.
- Nunca diga “Ele não se encontra”, afinal ele não está perdido. Diga apenas “No momento ele não está”.

Dica 6 - Uso correto do celular no trabalho



- Tenha **bom senso**. Use o celular com moderação apenas para **ligações importantes**. Caso precise atendê-lo, **fale baixo**.

- Deixe o aparelho no modo **silencioso** ou **vibratório**. Os sons emitidos pelo aparelho celular contribuem para a dispersão e a perda da concentração.

- Evite utilizar em **excesso** os aplicativos das redes sociais.

- Ao atender o **telefone**, cuidado para **não atrapalhar** o colega de trabalho.

- Evite mascar chiclete, comer, beber ou chupar balas ao atender a ligação.

Ao sair da sala, leve o celular para evitar que fique tocando... Mesmo que esteja no modo vibratório, ainda é muito irritante para os seus colegas ouvir – ou sentir, se o celular estiver na mesa vibrando insistentemente.

Uso da Internet e do e-mail



A internet de forma geral é uma ferramenta que deve ser usada para a melhoria da qualidade de vida das pessoas tendo em vista que permite, em tempo real, a realização de inúmeras atividades sem a necessidade de deslocamento físico. Portanto, possibilita a otimização do tempo, pois no espaço laboral, apresenta-se como instrumento indispensável para a execução dos serviços e como veículo de comunicação.

Dica 1 - Utilizar adequadamente a internet no ambiente de trabalho



- Evite o uso da rede interna para fins pessoais.
- Não fazer download de arquivos pesados, exceto se indispensáveis ao trabalho.
- Nunca assista a filmes ou reportagens. Quando isso é feito, a rede fica sobrecarregada, e os outros computadores ligados ficam com baixo desenvolvimento, prejudicando as demais atividades no trabalho.
- Respeite as normas de uso.
- Solicite permissão ao setor competente para acesso em determinados sites.
- Use redes sociais com responsabilidade.
- Use a rede somente no tempo necessário para fazer o trabalho.

Dica 2 - Uso do e-mail institucional



- Use o *e-mail* institucional apenas para fins profissionais.
- Use uma linguagem culta, sem citações informais.
- Verifique a gramática e ortografia antes de enviar *e-mails*.
- Evite utilizar caixa alta nos texto (esta prática significa gritos).
- Envie e-mail com cópias fazendo referência aos destinatários.

Reunião



Reuniões são encontros organizados com o intuito de se discutir assuntos com pessoas envolvidas em determinado processo.

Um dos segredos para uma reunião bem-sucedida é levar os participantes a darem a sua contribuição e participarem ativamente no cumprimento dos objetivos do encontro. Quando as reuniões não correm bem, os participantes consideram que o gestor não é um bom moderador e isso pode pôr em questionamento as qualidades de um chefe de equipe. É o líder que deve estabelecer a ordem do dia e dá-la a conhecer antecipadamente para que os participantes se preparem previamente para o encontro.

Dica 1 – Planejamento



- Comunique com antecedência a reunião, definindo um horário para o início e o fim.
- Envie a agenda do que será discutido na reunião.
- Providencie lista de presença.
- Defina o objetivo da reunião.
- Viabilize dinâmicas que favoreçam a participação de todos.

Dica 2 – Condução da reunião



- Inicie no horário marcado
- Assuma a liderança do encontro solicitando dos participantes que evitem conversas paralelas ou desvio de foco.
- Respeite a opinião dos participantes.
- Anote as sugestões dos participantes.
- Defina as decisões tomadas.
- Faça sinopse das decisões e as envie a todos os servidores.

Dica 3 – Feed back



- O condutor da reunião poderá nomear algum dos participantes para fazer a sinopse da reunião.
- Acompanhe os encaminhamentos propostos.
- Verifique os resultados das ações a serem implementados.

Relacionamento no Ambiente do Trabalho



A todo momento, estamos cercados de pessoas, seja no trabalho com nossos colegas, em casa com familiares e até mesmo em nosso círculo de amigos. Somos seres sociáveis e, por isso, é essencial que saibamos manter essas conexões de forma positiva e permanente, gerando crescimento para ambas as partes.

Dica 1 – Uso das palavras



• É recomendado na **comunicação** usar palavras cordiais para o **relacionamento** diário com os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam a sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”, “Obrigado” (homem) e “Obrigada” (mulher).

- Diferencie críticas profissionais com pessoais.
- Não afronte o interlocutor. Evite palavras grosseiras ou rudes.

• Siga a regra universal: “Elogios públicos. Críticas privadas”. Uma imagem pode levar muito tempo para ser construída, mas pode ser destruída em um minuto.

Dica 2 – Trato com os colegas



- Mantenha a boa convivência com os colegas de trabalho indistintamente. A reciprocidade, a empatia e a boa vontade ajudam nesse processo.
- Cumprimente as pessoas que encontrar, na entrada e na saída.
- Seja solidário aos favores solicitados pelos colegas.
- Socialize as informações com os colegas, exceto quando for necessária a omissão para preservar a instituição.

Sustentabilidade ambiental no trabalho



O ambiente de trabalho é para muitos profissionais como se fosse uma **extensão de sua casa**. Um lugar onde passam a maior parte do dia, ou uma boa parte dele. Muitas empresas adotam atitudes que estimulam os funcionários a fazer o descarte correto do lixo; a economizar água e energia, copos de plástico e a manter um **clima corporativo agradável**, com uma convivência leve e amistosa. A principal mudança, porém, deve partir de cada um. O ideal é

trabalhar com uma **nova postura** diante dos seus gastos e atitudes – e não apenas **cumprir a tabela** das “regras” de sustentabilidade colocadas em um quadro. É importante que cada setor eleja um responsável para colocar as práticas de sustentabilidade em funcionamento.

Dica 1 - Uso dos recursos naturais:



Água

- Reduza o consumo da água usando-a de forma racional.
- Cuidado para não deixar torneiras abertas ou gotejando.
- Caso identifique um vazamento, comunique ao setor de manutenção desta casa legislativa. Estimule os seus colaboradores para fazer o mesmo.
- Não use o sanitário como lixeira ou cinzeiro e nunca acione a descarga à toa, pois ela gasta muita água.
- Ao lavar o rosto em um minuto, com a torneira meio aberta, uma pessoa gasta 2,5 litros de água. A dica é não demorar.
- O mesmo vale para o barbear. Em 5 minutos, gastam-se 12 litros de água. Com economia o consumo cai para 2 a 3 litros.
- Se uma pessoa escova os dentes em cinco minutos com a torneira não muito aberta, gasta 12 litros de água. No entanto, se molhar a escova e fechar a torneira enquanto escova os dentes e, ainda enxaguar a boca com um copo de água, consegue economizar mais de 11,5 litros de água.
- Os homens devem usar o mictório sempre que possível. Esse cuidado evita o uso da descarga que consome muito mais água.



Energia

- Faça uso da luz natural. Evite acender as lâmpadas desnecessariamente.

- Desconecte a tomada de equipamentos quando não estiver utilizando-os. Essa prática gera uma economia de 12% mensal de energia elétrica.

- Se possível, imprima todos os documentos de uma vez só. Com isso você reduz o consumo, pois em cada impressão encaminhada há uma descarga de energia elétrica para o aquecimento da impressora.

- Programe o computador para o modo econômico de energia. Caso não seja possível, desligue o monitor, pois a proteção da tela é responsável por mais de 80% do consumo de energia do computador.

- Evite usar o elevador. Sempre que possível e sua saúde permitir, use as escadas.

- Evite carregar aparelhos eletrônicos particulares em local de trabalho, exceto notebook.

- Ao usar o ar-condicionado, verifique se todas as portas e janelas estão fechadas e sempre solicite o correto uso do aparelho no setor de manutenção desta casa legislativa.

Dica 2 - Uso do material de expediente



- Configure a impressora para impressão frente e verso
- Imprima os documentos priorizando o uso dos dois lados da folha. Incentive seus colegas a fazerem o mesmo.
- Utilize o papel já impresso para uma impressão não definitiva e para rascunho.
- Visualize e analise o documento antes de imprimir, para evitar repetição de impressão.
- Antes de inutilizar uma folha de papel, use-a como rascunho. Jamais use uma folha em branco;
- Opte pelo envio de documentos por meio eletrônico, quando couber, dessa forma você estará economizando papel.
- Ao lavar as mãos, use somente a quantidade recomendada de papel necessário para enxugá-las.
- Armazene as informações utilizando o *pen drive* em primeira opção. Outra opção de uso para armazenamento de informações é o CD e o DVD. Em termos de sustentabilidade, eles são recomendáveis, porque

possuem muito espaço de memória e ainda têm a vantagem de ser infinitamente reutilizáveis.

- Tente adotar uma caneta e sempre no final de expediente guarde-a assim como também lápis, régua, borrachas e marcadores de texto.

- Lembre que materiais de consumo como os cliques podem ser reaproveitados muitas vezes. Quando tirá-los de algum documento, guarde-os em um recipiente e jamais os descarte quando ainda estiverem novos.

Dica 3 - Uso de Materiais recicláveis e coleta seletiva.



- Adquira e utilize no dia a dia um copo durável,
- Evite o uso de descartáveis, como pratos, talheres, guardanapos, etc. adote um copo descartável para o uso durante todo o dia.
- Separe o lixo no seu ambiente de trabalho de acordo com o programa ambiental exposto pelo setor responsável do ambiente de trabalho.
- Não descarte garrafa (de plástico, de alumínio, de ferro, de papel) no lixo comum, quando usada em seu ambiente de trabalho.
- Separe restos de alimentos ou resíduos orgânicos daqueles que são recicláveis.
- Descarte corretamente cartuchos, pilhas e eletrônicos em lixo comum. Procure informação sobre os locais apropriados já existentes no seu local de trabalho para o descarte desses objetos.
- Envie para o local apropriado os equipamentos eletrônicos utilizados no seu ambiente de trabalho que não tiverem mais condição de uso para serem reutilizados.

- Obtenha, junto ao setor ambiental da instituição de trabalho, informações sobre os materiais que são recicláveis e não recicláveis usados em seu ambiente de trabalho.

Lembre-se de que uma garrafa qualquer leva 400 anos para se decompor, e uma garrafa pet, mais de 1000 anos e uma lata de alumínio, mais de 200 anos.

Regras de boa convivência



- Seja alegre e comunicativo. Um “bom dia”, um “alô” custam pouco e rendem muito.
- Seja simples e modesto. Se você possui qualidades “notáveis”, cedo ou tarde os outros notarão isso, como também descobrirão suas imperfeições.
- Não economize sorriso: de todas as moedas circulantes no comércio da vida, o sorriso é a que compra maior porção de alegria pelo menor preço.
- Por falar nisso, não compre briga porque sai caro.
- Interesse-se pelos outros. Só assim os outros acharão você interessante.
- Seja um bom conversador deixando que os outros falem mais.

CONSULTORIA PARLAMENTAR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Consultoria Parlamentar

Carlos Antonio Martins Bezerra
Diretor Adjunto Operacional

Erlene Alves da Silva Vale
Coordenadora da Consultoria

Anna Suely Romero Frotta
Claudio Henrique Ribeiro da Cunha
Francisca Eneila Alves Barroso
Francisclay Silva de Moraes
Herta Perez Gurgel
Ivanda de Paula Albuquerque
Joelma Maria Freitas
Josefa Hilda Siqueira Monteiro
Josemara de Maria Saraiva Ponte
Marco Roberto Rodrigues
Maria Auxiliadora G. Fernandes
Maria Elisete Mota de Oliveira
Maria Luiza Ribeiro Pedroza
Maria Sueleide Lopes dos Santos
Maria Vieira Lira
Mônica Couceiro de Medeiros
Najla de Andrade Lira
Paulo César Mororó
Paulo Rogério Rodrigues da Silva
Socorro Maria Dias
Verônica Barreto Vieira
Verônica Simões Oquendo
Componentes da Consultoria Parlamentar

**INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE O
DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ**
Inesp

José Ilário Gonçalves Marques
Presidente

Gráfica do Inesp

Ernandes do Carmo
Coordenador

Francisco de Moura, Hadson Barros e João Alfredo
Equipe Gráfica

Aurenir Lopes e Tiago Casal
Equipe de Produção Braille

Carol Molfese e Mário Giffoni
Equipe de Diagramação

José Gotardo Filho e Valdemice Costa (Valdo)
Equipe de Design Gráfico

Lúcia Jacó e Vânia Soares
Equipe de Revisão

Email: inesp@al.ce.gov.br

Fone: (85) 3277-3701

Fax: (85) 3277-3707



**Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará**

Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
Av. Desembargador Moreira 2807,
Dionísio Torres, Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3277-2500



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

Mesa Diretora 2015-2016

Deputado José Albuquerque
Presidente

Deputado Tin Gomes
1º Vice-Presidente

Deputado Dannel Oliveira
2º Vice-Presidente

Deputado Sérgio Aguiar
1º Secretário

Deputado Manoel Duca
2º Secretário

Deputado João Jaime
3º Secretário

Deputado Joaquim Noronha
4º Secretário