



CORE-RJ

**CORE-RJ - CONSELHO REGIONAL DOS
REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DO RIO
DE JANEIRO**

Assistente Administrativo

EDITAL Nº 1, DE 7 DE OUTUBRO DE 2024

**CÓD: OP-057NV-24
7908403565092**

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados; Domínio dos mecanismos de coesão textual	9
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais	16
3. Domínio da ortografia oficial	17
4. Reescrita de frases e parágrafos do texto; Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros el	17
5. Domínio da estrutura morfosintática do período; Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	23
6. Emprego das classes de palavras; Emprego de tempos e modos verbais	27
7. Emprego dos sinais de pontuação	34
8. Concordância verbal e nominal	35
9. Regência verbal e nominal	37
10. Emprego do sinal indicativo de crase	38
11. Colocação dos pronomes átonos	38
12. Significação das palavras	40
13. Substituição de palavras ou de trechos de texto	43
14. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto	43
15. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade	45
16. Figuras de linguagem	46

Raciocínio Lógico e Matemática

1. Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação)	57
2. Princípios de contagem e probabilidade	60
3. Arranjos e permutações. Combinações	62
4. Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos	65
5. Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas)	73
6. Equações e inequações	77
7. Sistemas de medidas. Volumes	81
8. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões)	83
9. Compreensão de estruturas lógicas	83
10. Diagramas lógicos	87

Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.	91
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).	92
3. Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 10 e 11)	96
4. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. 5 Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome	103

5. Programa de correio eletrônico: MS Outlook.	111
6. Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	113
7. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	115
8. Segurança da informação: procedimentos de segurança. 10 Noções de vírus, Worms e pragas virtuais. 11 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).....	117
9. Procedimentos de backup.....	121

Legislação e Ética Na Administração Pública

1. Ética e função pública	125
2. Ética no Setor Público	127
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações	131
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	147
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.....	157
6. Decreto nº 9.830/2019	176
7. Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	179

Atualidades

1. Política Nacional e Internacional: Eventos políticos recentes no Brasil e no mundo. Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc.....	197
2. Economia: Eventos econômicos relevantes	198
3. Sociedade e Cultura: Questões sociais, como saúde, educação, segurança, meio ambiente. Tendências culturais e sociais. Avanços científicos e tecnológicos	199
4. Meio Ambiente: Mudanças climáticas e sustentabilidade. Eventos ambientais significativos. Questões relacionadas à conservação e preservação ambiental	201
5. Tecnologia e Inovação: Novas tecnologias e inovações. Desenvolvimentos na área de ciência da computação, internet e inteligência artificial	214
6. Relações Internacionais: Discussões sobre questões globais	215

Noções de Administração

1. Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle. Estrutura organizacional. Cultura organizacional.....	219
2. Noções de gestão da qualidade	225
3. Noções de administração de recursos materiais	230
4. Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade	251

Noções de Arquivologia

1. Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos.....	267
2. Arquivos correntes e intermediário	271
3. Avaliação de documentos	272
4. Protocolos	272
5. Arquivos permanentes.....	273
6. Tipologias documentais e suportes físicos.....	275
7. Microfilmagem.....	276
8. Automação.....	280
9. Preservação, conservação e restauração de documentos	281

Noções de Funções Administrativas

1. Planejamento, organização, direção e controle	285
2. Noções de Administração Financeira	285
3. Administração de Pessoas	288
4. Administração de Materiais	291
5. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.....	291
6. Noções de Organização e Métodos	293

Organização

1. Conceito e tipos de estrutura organizacional	301
2. Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	303
3. Noções de cidadania e relações públicas.....	309
4. Comunicação	311
5. Redação oficial de documentos oficiais	318
6. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento	327

Trabalho em Equipe

1. Personalidade e relacionamento. eficácia no comportamento interpessoal. servidor e opinião pública. o órgão e a opinião pública. fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	333
---	-----

Atendimento ao Público

1. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade	341
2. Postura profissional e relações interpessoais	344

3. Comunicação	345
----------------------	-----

Legislação Aplicável ao Sistema CONFERE/CORES

1. Lei Federal nº. 4.886/1965 e suas alterações posteriores (regula as atividades dos representantes comerciais autônomos e suas alterações posteriores)	347
2. Lei Federal nº 6.839/1980 (dispõe sobre o registro de empresas nas entidades fiscalizadoras do exercício de profissões).....	351
3. Lei nº 10.406/2002 (entre os artigos 710 e 721)	355
4. Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais	356
5. Resolução CONFERE nº 1063/2015 (define as atividades sujeitas ao registro nos CORES).....	362
6. Resolução CONFERE nº 2.121/2014 (dispõe sobre a indicação do Responsável Técnico das empresas de representação comercial junto aos Conselhos Regionais dos Representantes Comerciais).....	363
7. Resolução CONFERE nº 2118/2024 (dispõe sobre o Plano Nacional de Fiscalização do Exercício Profissional da Representação Comercial	364
8. Regimento Interno em vigor	364
9. Resolução CONFERE nº 2119/2024 (dispõe sobre o Manual do Processo Administrativo Fiscalizatório do Sistema CONFERE/CORES)	368
10. Manual de conduta para os empregados dos Conselhos integrantes do Sistema CONFERE/CORES.....	373
11. Manual de Conduta para os Conselheiros das Entidades integrantes do Sistema CONFERE/CORES	379

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS; DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO TEXTUAL

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

1. Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral

deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando tanto amor pela pátria quanto um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

2. Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:

1. Título e Introdução: Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

2. Linguagem e Tom: A escolha das palavras e o tom (objetivo, crítico, irônico, emocional) revelam muito sobre o ponto de vista do autor. Uma linguagem carregada de emoção ou uma sequência de dados e argumentos lógicos indicam como o autor quer que o leitor interprete o tema.

3. Seleção de Argumentos: Nos textos argumentativos, os exemplos, dados e fatos apresentados pelo autor refletem o ponto de vista defendido. Textos favoráveis a uma determinada posição tenderão a destacar aspectos que reforcem essa perspectiva, enquanto minimizam ou ignoram os pontos contrários.

4. Conectivos e Estrutura Argumentativa: Conectivos como “portanto”, “por isso”, “assim”, “logo” e “no entanto” são usados para introduzir conclusões ou para contrastar argumentos, ajudando a deixar claro o ponto de vista do autor. A organização do texto em blocos de ideias também pode indicar a progressão da defesa da tese.

5. Conclusão: Em muitos textos, a conclusão serve para reafirmar o ponto de vista ou ideia central. Neste momento, o autor resume os principais argumentos e reforça a posição defendida, ajudando o leitor a compreender a ideia principal.

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** No conto “A Cartomante”, de Machado de Assis, o narrador adota uma postura irônica, refletindo o ceticismo em relação à superstição. A ideia central do texto gira em torno da crítica ao comportamento humano que, por vezes, busca respostas mágicas para seus problemas, ignorando a racionalidade.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre os benefícios da alimentação saudável, o autor pode adotar o ponto de vista de que uma dieta equilibrada é fundamental para a prevenção de doenças e para a qualidade de vida. A ideia central, portanto, é que os hábitos alimentares influenciam diretamente a saúde, e isso será sustentado por argumentos baseados em pesquisas científicas e recomendações de especialistas.

Diferença entre Ponto de Vista e Ideia Central

Embora relacionados, ponto de vista e ideia central não são sinônimos. O ponto de vista refere-se à posição ou perspectiva do autor em relação ao tema, enquanto a ideia central é a mensagem principal que o autor quer transmitir. Um texto pode defender a mesma ideia central a partir de diferentes pontos de vista. Por exemplo, dois textos podem defender a preservação do meio ambiente (mesma ideia central), mas um pode adotar um ponto de vista econômico (focando nos custos de desastres naturais) e o outro, um ponto de vista social (focando na qualidade de vida das futuras gerações).

3. Argumentação

A argumentação é o processo pelo qual o autor apresenta e desenvolve suas ideias com o intuito de convencer ou persuadir o leitor. Em um texto argumentativo, a argumentação é fundamental para a construção de um raciocínio lógico e coeso que sustente a tese ou ponto de vista do autor. Ela se faz presente em diferentes tipos de textos, especialmente nos dissertativos, artigos de opinião, editoriais e ensaios, mas também pode ser encontrada de maneira indireta em textos literários e expositivos.

A qualidade da argumentação está diretamente ligada à clareza, à consistência e à relevância dos argumentos apresentados, além da capacidade do autor de antecipar e refutar possíveis contra-argumentos. Ao analisar a argumentação

de um texto, é importante observar como o autor organiza suas ideias, quais recursos utiliza para justificar suas posições e de que maneira ele tenta influenciar o leitor.

Estrutura da Argumentação

A argumentação em um texto dissertativo-argumentativo, por exemplo, costuma seguir uma estrutura lógica que inclui:

1. Tese: A tese é a ideia central que o autor pretende defender. Ela costuma ser apresentada logo no início do texto, frequentemente na introdução. A tese delimita o ponto de vista do autor sobre o tema e orienta toda a argumentação subsequente.

2. Argumentos: São as justificativas que sustentam a tese. Podem ser de vários tipos, como argumentos baseados em fatos, estatísticas, opiniões de especialistas, experiências concretas ou raciocínios lógicos. O autor utiliza esses argumentos para demonstrar a validade de sua tese e persuadir o leitor.

3. Contra-argumentos e Refutação: Muitas vezes, para fortalecer sua argumentação, o autor antecipa e responde a possíveis objeções ao seu ponto de vista. A refutação é uma estratégia eficaz que demonstra que o autor considerou outras perspectivas, mas que tem razões para desconsiderá-las ou contestá-las.

4. Conclusão: Na conclusão, o autor retoma a tese inicial e resume os principais pontos da argumentação, reforçando seu ponto de vista e buscando deixar uma impressão duradoura no leitor.

Tipos de Argumentos

A argumentação pode utilizar diferentes tipos de argumentos, dependendo do objetivo do autor e do contexto do texto. Entre os principais tipos, podemos destacar:

1. Argumento de autoridade: Baseia-se na citação de especialistas ou de instituições renomadas para reforçar a tese. Esse tipo de argumento busca emprestar credibilidade à posição defendida.

Exemplo: “Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), uma alimentação equilibrada pode reduzir em até 80% o risco de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão.”

2. Argumento de exemplificação: Utiliza exemplos concretos para ilustrar e validar o ponto de vista defendido. Esses exemplos podem ser tirados de situações cotidianas, casos históricos ou experimentos.

Exemplo: “Em países como a Suécia e a Finlândia, onde o sistema educacional é baseado na valorização dos professores, os índices de desenvolvimento humano são superiores à média global.”

3. Argumento lógico (ou dedutivo): É baseado em um raciocínio lógico que estabelece uma relação de causa e efeito, levando o leitor a aceitar a conclusão apresentada. Esse tipo de argumento pode ser dedutivo (parte de uma premissa geral para uma conclusão específica) ou indutivo (parte de exemplos específicos para uma conclusão geral).

Exemplo dedutivo: “Todos os seres humanos são mortais. Sócrates é um ser humano. Logo, Sócrates é mortal.”

Exemplo indutivo: “Diversos estudos demonstram que o uso excessivo de telas prejudica a visão. Portanto, o uso prolongado de celulares e computadores também pode afetar negativamente a saúde ocular.”

4. Argumento emocional (ou patético): Apela aos sentimentos do leitor, utilizando a emoção como meio de convencimento. Este tipo de argumento pode despertar empatia, compaixão, medo ou revolta no leitor, dependendo da maneira como é apresentado.

Exemplo: “Milhares de crianças morrem de fome todos os dias enquanto toneladas de alimentos são desperdiçadas em países desenvolvidos. É inaceitável que, em pleno século XXI, ainda enfrentemos essa realidade.”

5. Argumento de comparação ou analogia: Compara situações semelhantes para fortalecer o ponto de vista do autor. A comparação pode ser entre eventos, fenômenos ou comportamentos para mostrar que a lógica aplicada a uma situação também se aplica à outra.

Exemplo: “Assim como o cigarro foi amplamente aceito durante décadas, até que seus malefícios para a saúde fossem comprovados, o consumo excessivo de açúcar hoje deve ser visto com mais cautela, já que estudos indicam seus efeitos nocivos a longo prazo.”

Coesão e Coerência na Argumentação

A eficácia da argumentação depende também da coesão e coerência no desenvolvimento das ideias. Coesão refere-se aos mecanismos linguísticos que conectam as diferentes partes do texto, como pronomes, conjunções e advérbios. Estes elementos garantem que o texto flua de maneira lógica e fácil de ser seguido.

Exemplo de conectivos importantes:

- Para adicionar informações: “além disso”, “também”, “ademais”.
- Para contrastar ideias: “no entanto”, “por outro lado”, “todavia”.
- Para concluir: “portanto”, “assim”, “logo”.

Já a coerência diz respeito à harmonia entre as ideias, ou seja, à lógica interna do texto. Um texto coerente apresenta uma relação clara entre a tese, os argumentos e a conclusão. A falta de coerência pode fazer com que o leitor perca o fio do raciocínio ou não aceite a argumentação como válida.

Exemplos Práticos de Argumentação

- Texto Argumentativo (Artigo de Opinião): Em um artigo que defenda a legalização da educação domiciliar no Brasil, a tese pode ser que essa prática oferece mais liberdade educacional para os pais e permite uma personalização do ensino. Os argumentos poderiam incluir exemplos de países onde a educação domiciliar é bem-sucedida, dados sobre o desempenho acadêmico de crianças educadas em casa e opiniões de especialistas. O autor também pode refutar os argumentos de que essa modalidade de ensino prejudica a socialização das crianças, citando estudos que mostram o contrário.

- Texto Literário: Em obras literárias, a argumentação pode ser mais sutil, mas ainda está presente. No romance “Capitães da Areia”, de Jorge Amado, embora a narrativa siga a vida de crianças abandonadas nas ruas de Salvador, a estrutura do texto e a escolha dos eventos apresentados constroem uma crítica implícita à desigualdade social e à falta de políticas públicas eficazes. A argumentação é feita de maneira indireta, por meio das experiências dos personagens e do ambiente descrito.

Análise Crítica da Argumentação

Para analisar criticamente a argumentação de um texto, é importante que o leitor:

1. Avalie a pertinência dos argumentos: Os argumentos são válidos e relevantes para sustentar a tese? Estão bem fundamentados?

2. Verifique a solidez da lógica: O raciocínio seguido pelo autor é coerente? Há falácias argumentativas que enfraquecem a posição defendida?

3. Observe a diversidade de fontes: O autor utiliza diferentes tipos de argumentos (fatos, opiniões, dados) para fortalecer sua tese, ou a argumentação é unilateral e pouco fundamentada?

4. Considere os contra-argumentos: O autor reconhece e refuta pontos de vista contrários? Isso fortalece ou enfraquece a defesa da tese?

4. Elementos de Coesão

Os elementos de coesão são os recursos linguísticos que garantem a conexão e a fluidez entre as diferentes partes de um texto. Eles são essenciais para que o leitor compreenda como as ideias estão relacionadas e para que o discurso seja entendido de forma clara e lógica. Em termos práticos, a coesão se refere à capacidade de manter as frases e parágrafos interligados, criando uma progressão lógica que permite ao leitor seguir o raciocínio do autor sem perder o fio condutor.

A coesão textual pode ser alcançada por meio de diversos mecanismos, como o uso de conectivos, pronomes, elipses e sinônimos, que evitam repetições desnecessárias e facilitam a transição entre as ideias. Em textos argumentativos e dissertativos, esses elementos desempenham um papel fundamental na organização e no desenvolvimento da argumentação.

Tipos de Coesão

Os principais tipos de coesão podem ser divididos em coesão referencial, coesão sequencial e coesão lexical. Cada um deles envolve diferentes estratégias que contribuem para a unidade e a clareza do texto.

1. Coesão Referencial

A coesão referencial ocorre quando um elemento do texto remete a outro já mencionado, garantindo que as ideias sejam retomadas ou antecipadas sem a necessidade de repetição direta. Isso pode ser feito por meio de pronomes, advérbios ou outras expressões que retomam conceitos, pessoas ou objetos mencionados anteriormente.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

OPERAÇÕES, PROPRIEDADES E APLICAÇÕES (SOMA, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO)

As operações matemáticas básicas compreendem adição, subtração, multiplicação e divisão. Além dessas, há operações mais avançadas, como potenciação e radiciação. Estas operações possuem propriedades fundamentais que serão apresentadas, dividindo-se em dois grupos: o primeiro engloba adição e subtração, enquanto o segundo abrange multiplicação e divisão. Tal divisão se justifica pelo fato de que essas operações são consideradas inversas entre si.

— Adição e subtração

A adição é a operação matemática que combina elementos da mesma natureza presentes em dois grupos distintos. Por exemplo, considere o caso de João, que inicialmente tinha uma caixa com 12 lápis de cor. Ao chegar em casa, ganhou dos pais outra caixa com mais 12 lápis. Agora, ele possui um total de 24 lápis de cor. Nesse contexto, os lápis foram somados.

A subtração, por sua vez, consiste na operação matemática que remove elementos da mesma natureza de um grupo. No exemplo anterior, se João decidisse dar 4 dos seus lápis a um amigo, ele ficaria com apenas 20.

Quando a adição é aplicada ao conjunto dos números inteiros, que inclui números negativos, a subtração é interpretada como uma adição de inversos aditivos.

Propriedades da adição

1) Comutatividade: a ordem na qual dois números são somados não afeta o resultado da soma. Matematicamente, isso pode ser expresso como:

$$a + b = b + a$$

2) Associatividade: em uma soma de três números ($a + b + c$), somar $(a + b)$ primeiro e depois c é equivalente a somar $(b + c)$ primeiro e depois a . Matematicamente:

$$(a + b) + c = a + (b + c)$$

3) Elemento neutro: existe um número, chamado de elemento neutro (que, neste caso, é o zero), que não tem impacto no resultado da soma. Assim:

$$a + 0 = 0 + a = a$$

4) Inverso aditivo: para todo número x , existe um número $-x$ no qual a soma deles resulta em zero:

$$x + (-x) = 0$$

Essa última propriedade permite entender a subtração como uma adição de inversos aditivos. Isso significa que, de certa forma, a subtração pode ser considerada uma operação de adição. No entanto, para simplificar a compreensão dos alunos, esse detalhe é frequentemente omitido em sala de aula.

Dessa forma, uma subtração como $77 - 42$ pode ser vista como a seguinte adição:

$$77 + (-42)$$

Por isso, foram estabelecidas regras de sinais para a adição de números reais:

a) Se os sinais dos números forem positivos, o resultado da soma será positivo.

b) Se os sinais dos números forem negativos, o resultado da soma será negativo.

c) Se os sinais dos números forem diferentes, subtraímos os números e mantemos no resultado o sinal daquele que possui o maior valor absoluto, ou seja, aquele que é maior em termos de magnitude, independentemente do sinal.

— Multiplicação e divisão

Assim como acontece com a adição e subtração, algo semelhante ocorre com a multiplicação e a divisão. No entanto, antes de explorarmos essa relação, é fundamental entender essas operações e suas propriedades.

A multiplicação pode ser vista como uma série de adições, onde os termos são números iguais. Considere a seguinte adição com 8 parcelas:

$$4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4$$

A multiplicação representa essa soma da seguinte forma: 8×4

Nesse caso, 8 é o número de parcelas e 4 é o valor que está sendo somado.

Ao observar que o resultado da multiplicação acima é 32, pois a soma de 8 parcelas, cada uma com o valor 4, é igual a 32, podemos entender a divisão como a operação inversa. Por exemplo, 32 objetos divididos igualmente em 8 partes resultarão em 4 elementos em cada parte.

As operações de multiplicação e divisão também são inversas entre si, assim como ocorre com a adição e a subtração. Isso nos leva a considerar se a divisão pode ser compreendida como uma multiplicação por inversos, e a resposta é sim. Essa relação depende de uma das propriedades fundamentais da multiplicação.

Propriedades da multiplicação

Assim como ocorre com as outras operações matemáticas, a multiplicação possui suas propriedades fundamentais que ajudam a entender seu funcionamento. Estas são:

1) A ordem em que os fatores são multiplicados não afeta o resultado do produto. Essa propriedade é conhecida como comutatividade. Em termos matemáticos:

$$a \times b = b \times a$$

2) Em uma multiplicação envolvendo três números, a ordem das multiplicações não altera o resultado. Essa propriedade é chamada de associatividade.

$$(a \times b) \times c = a \times (b \times c)$$

3) Existe um elemento, que no caso é o número 1, chamado de elemento neutro, que não interfere no resultado de uma multiplicação:

$$a \times 1 = 1 \times a = a$$

4) Para todo número, existe um elemento inverso, e a multiplicação de um número pelo seu inverso resulta no elemento neutro. Portanto:

$$a \times (1/a) = 1$$

O elemento inverso da multiplicação é representado por uma fração, o que abre espaço para entender que qualquer divisão pode ser vista como uma multiplicação por um inverso. Por exemplo, a divisão $16 \div 4$ é equivalente à seguinte multiplicação:

$$16 \times 1/4$$

O resultado dessa multiplicação é 4.

Atenção: há regras de sinais na multiplicação:

– Na multiplicação, sinais iguais resultam em um número positivo.

– Na multiplicação, sinais diferentes resultam em um número negativo.

— Potenciação

A potenciação é uma operação matemática que simplifica o cálculo de uma multiplicação repetida de um número por ele mesmo várias vezes. Ela fornece uma maneira eficiente de expressar e calcular esse processo repetitivo. O estudo da potenciação nos permite explorar diversas propriedades essenciais que facilitam a resolução de cálculos envolvendo essa operação.

$$a^n = \underbrace{a \times \dots \times a}_{n \text{ vezes}}$$

Para representar uma potência de um número “a”, usamos a notação “aⁿ” (lê-se: “a elevado a n”), onde “n” é o expoente e “a” é a base. Essa representação indica que multiplicaremos a base “a” por ela mesma “n” vezes. É importante destacar que a potenciação possui uma operação inversa, conhecida como radiciação.

$$\begin{array}{c} \text{expoente} \\ \uparrow \\ a^n = b \text{---potência} \\ \downarrow \\ \text{base} \end{array}$$

Propriedades da potenciação

São regras que tornam mais simples o cálculo de operações que envolvem potências. Elas desempenham um papel importante em situações que requerem notação científica, entre outras aplicações. Podemos destacar cinco propriedades fundamentais da potenciação:

1) Multiplicação entre potências de mesma base: quando multiplicamos potências que têm a mesma base, mantemos a base e somamos os expoentes.

$$a^n \cdot a^m = a^{n+m}$$

2) Divisão entre potências de mesma base: quando dividimos potências que têm a mesma base, mantemos a base e subtraímos os expoentes.

$$a^n : a^m = a^{n-m}$$

3) Potência de potência: quando temos uma potência de uma potência, conservamos a base e multiplicamos os expoentes.

$$(a^n)^m = a^{n \cdot m}$$

4) Potência do produto: o produto de dois números elevados à mesma potência é igual ao produto das potências de cada número.

$$(a \cdot b)^n = a^n \cdot b^n$$

5) Potência do quociente: o quociente de dois números elevados à mesma potência é igual à divisão das potências de cada número.

$$(a : b)^n = a^n : b^n$$

Além disso, é importante destacar que a potenciação e a radiciação são operações inversas. Assim como a adição e a subtração são inversas uma da outra, a potenciação e a radiciação estão relacionadas. Por exemplo, se sabemos que 4^2 é igual a 16, podemos calcular a raiz quadrada de 16, que é igual a 4. Portanto, compreender a potenciação é fundamental para lidar com a radiciação.

Por fim, quando o expoente de uma potência é negativo, podemos inverter a base e tornar o expoente positivo.

$$2^{-4} = \left(\frac{1}{2}\right)^4 = \frac{1^4}{2^4} = \frac{1}{16}$$

$$\left(\frac{2}{3}\right)^{-2} = \left(\frac{3}{2}\right)^2 = \frac{3^2}{2^2} = \frac{9}{4}$$

— Radiciação

A radiciação, também conhecida como operação de raiz, é a operação matemática inversa da potenciação, assim como a divisão é a operação inversa da multiplicação. Essa operação é simbolizada pelo símbolo $\sqrt[n]{\quad}$, chamado de radical, e a raiz de um número é representada como a enésima raiz de n, onde $\sqrt[n]{a} = b$. Portanto, ao calcular a raiz enésima de um número, seguimos o raciocínio de encontrar o número que, quando elevado à potência n, resulta no valor de a. Além disso, a radiciação possui propriedades fundamentais que desempenham um papel essencial na resolução de problemas que envolvem essa operação.

A radiciação e a potenciação são consideradas operações inversas. Portanto, para realizar o cálculo da radiciação com êxito, é essencial ter o conhecimento para resolver operações de potenciação. Ao representar a raiz enésima de a, obtemos como resultado o número b. Para que b seja a raiz n de a, é necessário que se aplique a seguinte condição:

$$\sqrt[n]{a} = b \rightarrow b^n = a$$

Propriedades da radiciação

Para realizar o cálculo da radiciação com êxito, é essencial ter o conhecimento para resolver operações de potenciação. Ao representar a raiz enésima de a, obtemos como resultado o número b. Para que b seja a raiz n de a, é necessário que se aplique a seguinte condição:

1) A raiz enésima de a elevado a n é igual ao próprio a: quando desejamos calcular a raiz enésima de um número a elevado a n, ou seja, quando o expoente do número é igual ao índice da raiz, o resultado é o próprio número a.

$$\sqrt[n]{a^n} = a$$

2) A raiz do produto é igual ao produto das raízes: quando o radicando é o resultado da multiplicação entre dois números, a raiz do produto é igual ao produto das raízes individuais.

$$\sqrt[n]{a \cdot b} = \sqrt[n]{a} \cdot \sqrt[n]{b}$$

3) A raiz do quociente é igual ao quociente das raízes: essa propriedade é equivalente à anterior, mas aplicada a casos de divisão.

$$\sqrt[n]{a : b} = \sqrt[n]{a} : \sqrt[n]{b}$$

Quando há uma divisão entre dois números no radicando, a raiz do quociente é igual ao quociente das raízes individuais.

$$\sqrt[n]{\frac{a}{b}} = \frac{\sqrt[n]{a}}{\sqrt[n]{b}}$$

4) Multiplicação e divisão do índice com o expoente: é possível multiplicar ou dividir tanto o índice do radical quanto o expoente do radicando por um mesmo número.

$$\sqrt[n]{a^m} = \sqrt[n \cdot b]{a^{m \cdot b}}$$

$$\sqrt[n]{a^m} = \sqrt[n \cdot b]{a^{m : b}}$$

5) Raiz de uma raiz: para calcular a raiz de uma raiz, podemos multiplicar os índices dessas raízes.

$$\sqrt[n]{\sqrt[m]{a}} = \sqrt[n \cdot m]{a}$$

6) Potência de uma raiz: quando há uma potenciação com a raiz, temos a seguinte relação:

$$(\sqrt[n]{a})^b = \sqrt[n]{a^b}$$

7) Transformação de uma radiciação em uma potenciação: É possível reescrever uma operação de radiciação como uma operação de potenciação da seguinte forma:

$$\sqrt[n]{a^m} = a^{\frac{m}{n}}$$

Simplificação de radicais

Ocorre quando a raiz não resulta em um número exato, permitindo a expressão do radical da maneira mais simples. Para simplificar, é preciso realizar a fatoração do número em questão e aplicar as propriedades da radiciação mencionadas anteriormente, representando o radical da forma mais básica possível. $\sqrt{392}$

Simplifique

Resolução:

Primeiramente, precisamos realizar a fatoração de 392:

$$\begin{array}{r} 392 | 2 \\ 196 | 2 \\ 98 | 2 \\ 49 | 7 \\ 7 | 7 \\ 1 \end{array}$$

Agora como queremos calcular a raiz quadrada, agruparemos, quando possível, os números como potência de 2:

$$392 = 2^2 \cdot 2 \cdot 7^2$$

Sendo assim:

$$\sqrt{392} = \sqrt{2^2 \cdot 2 \cdot 7^2}$$

Fazendo uso das propriedades da radiciação, sabemos que a raiz do produto é igual ao produto das raízes:

$$\sqrt{392} = \sqrt{2^2} \cdot \sqrt{2} \cdot \sqrt{7^2}$$

Quando o índice não aparece, o seu valor é 2. E quando o índice e o expoente do radicando são os mesmos, a raiz é igual ao radicando. Ou seja:

$$\sqrt{392} = 2 \cdot \sqrt{2} \cdot 7$$

Então:

$$\sqrt{392} = 14\sqrt{2}$$

Logo, $14\sqrt{2}$ é a forma simplificada da $\sqrt{392}$.

— Operações

Adição e subtração

Quando os radicais têm o mesmo índice e o mesmo radicando, para realizar a soma ou subtração, basta manter o radical inalterado e somar ou subtrair os coeficientes. Quando o radical é diferente, não é possível realizar a operação. Dessa forma, é necessário obter um valor aproximado ou exato para a raiz antes de fazer o cálculo.

$$4\sqrt{2} + 3\sqrt{2} = 7\sqrt{2}$$

Multiplicação e divisão

Quando os radicais possuem o mesmo índice, é possível efetuar a multiplicação ou a divisão mantendo o radical inalterado. Quando o índice é diferente, de início igualamos os índices e depois realizamos a multiplicação/divisão e conservamos o radical.

$$\sqrt[3]{16} : \sqrt{2}$$

Igualando os índices, temos:

$$\sqrt[3 \cdot 2]{16^2} : \sqrt[2 \cdot 3]{2^3}$$

$$\sqrt[6]{16^2 : 2^3}$$

$$\sqrt[6]{256 : 8}$$

$$\sqrt[6]{32}$$

PRINCÍPIOS DE CONTAGEM E PROBABILIDADE

Princípios de contagem

Temos dois princípios de contagem: o aditivo e o multiplicativo. Vejamos

Princípio aditivo

Se existem m_1 possibilidades de ocorrer um evento E_1 , m_2 possibilidades de ocorrer um evento E_2 e m_3 para ocorrer o evento E_3 , o número total de possibilidades de ocorrer o evento E_1 ou o evento E_2 ou o evento E_3 , será de $m_1+m_2+m_3$.

O conectivo que caracteriza a aplicação do princípio aditivo é o “OU”, que está associado a união de conjuntos.

Exemplo:

(CORPO DE BOMBEIROS MILITAR/MT – OFICIAL BOMBEIRO MILITAR – COVEST – UNEMAT)

A maioria das pizzarias disponibilizam uma grande variedade de sabores aos seus clientes. A pizzaria “Vários Sabores” disponibiliza dez sabores diferentes. No entanto, as pizzas pequenas podem ser feitas somente com um sabor; as médias, com até dois sabores, e as grandes podem ser montadas com até três sabores diferentes.

Imagine que um cliente peça uma pizza grande.

De quantas maneiras diferentes a pizza pode ser montada no que diz respeito aos sabores?

- (A) 10
- (B) 720
- (C) 100
- (D) 820
- (E) 730

Resolução:

As pizzas grandes podem ser montadas com ATÉ 3 sabores:

- * **1 sabor:** 10 maneiras
- * **2 sabores:** $10 \cdot 9 = 90$ maneiras
- * **3 sabores:** $10 \cdot 9 \cdot 8 = 720$ maneiras

Como as pizzas podem ter 1 OU 2 OU 3 sabores, basta SOMAR cada uma das possibilidades, temos: $10 + 90 + 720 = 820$ maneiras.

Resposta: D

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONCEITOS BÁSICOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DE INFORMÁTICA: TIPOS DE COMPUTADORES, CONCEITOS DE HARDWARE E DE SOFTWARE, INSTALAÇÃO DE PERIFÉRICOS.

Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

Software

Software, na verdade, são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

- Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

- Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

HARDWARE	É a parte física do computador
SOFTWARE	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

PERIFÉRICOS DE ENTRADA	Utilizados para a entrada de dados;
PERIFÉRICOS DE SAÍDA	Utilizados para saída/visualização de dados

- Periféricos de entrada mais comuns.

– O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;

– Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;

– O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

- Periféricos de saída populares mais comuns

– Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;

– Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;

– Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;

– Fones de ouvido.

Sistema Operacional

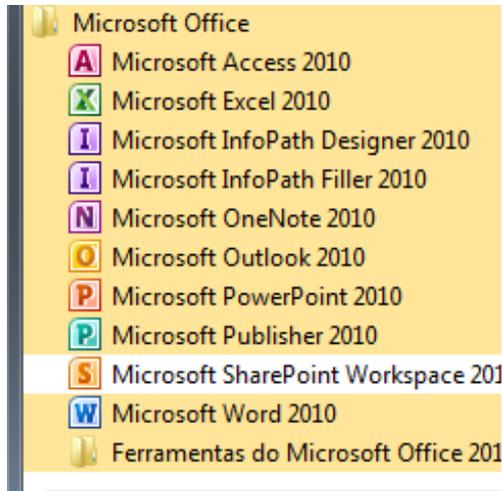
O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

- Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

**EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES
(AMBIENTE MICROSOFT OFFICE, VERSÕES 2010, 2013
E 365).**

Microsoft Office



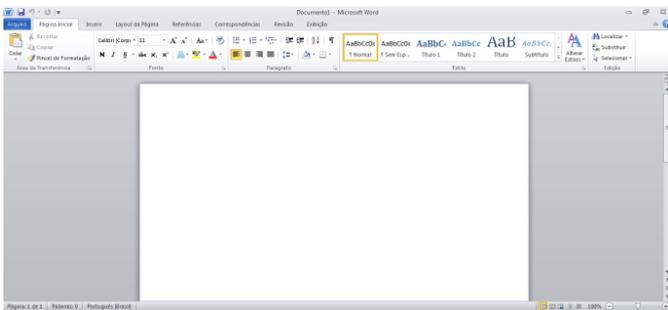
O Microsoft Office é um conjunto de aplicativos essenciais para uso pessoal e comercial, ele conta com diversas ferramentas, mas em geral são utilizadas e cobradas em provas o Editor de Textos – Word, o Editor de Planilhas – Excel, e o Editor de Apresentações – PowerPoint. A seguir verificamos sua utilização mais comum:

Word

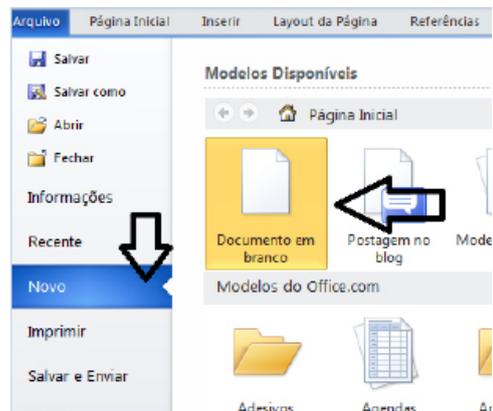
O Word é um editor de textos amplamente utilizado. Com ele podemos redigir cartas, comunicações, livros, apostilas, etc. Vamos então apresentar suas principais funcionalidades.

- Área de trabalho do Word

Nesta área podemos digitar nosso texto e formata-lo de acordo com a necessidade.



- Iniciando um novo documento



A partir deste botão retornamos para a área de trabalho do Word, onde podemos digitar nossos textos e aplicar as formatações desejadas.

- Alinhamentos

Ao digitar um texto, frequentemente temos que alinhá-lo para atender às necessidades. Na tabela a seguir, verificamos os alinhamentos automáticos disponíveis na plataforma do Word.

GUIA PÁGINA INICIAL	ALINHAMENTO	TECLA DE ATALHO
	Justificar (arruma a direita e a esquerda de acordo com a margem)	Ctrl + J
	Alinhamento à direita	Ctrl + G
	Centralizar o texto	Ctrl + E
	Alinhamento à esquerda	Ctrl + Q

- Formatação de letras (Tipos e Tamanho)

Presente em *Fonte*, na área de ferramentas no topo da área de trabalho, é neste menu que podemos formatar os aspectos básicos de nosso texto. Bem como: tipo de fonte, tamanho (ou pontuação), se será maiúscula ou minúscula e outros itens nos recursos automáticos.



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho
	Aumenta / diminui tamanho

	Recursos automáticos de caixa-altas e baixas
	Limpa a formatação

- Marcadores

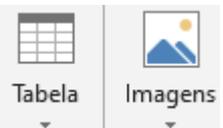
Muitas vezes queremos organizar um texto em tópicos da seguinte forma:

- **Item 1**
- **Item 2**
- **Item 2**

Podemos então utilizar na página inicial os botões para operar diferentes tipos de marcadores automáticos:



- Outros Recursos interessantes:

GUIA	ÍCONE	FUNÇÃO
Página inicial		- Mudar Forma - Mudar cor de Fundo - Mudar cor do texto
Inserir		- Inserir Tabelas - Inserir Imagens
Revisão		Verificação e correção ortográfica
Arquivo		Salvar

Excel

O Excel é um editor que permite a criação de tabelas para cálculos automáticos, análise de dados, gráficos, totais automáticos, dentre outras funcionalidades importantes, que fazem parte do dia a dia do uso pessoal e empresarial.

São exemplos de planilhas:

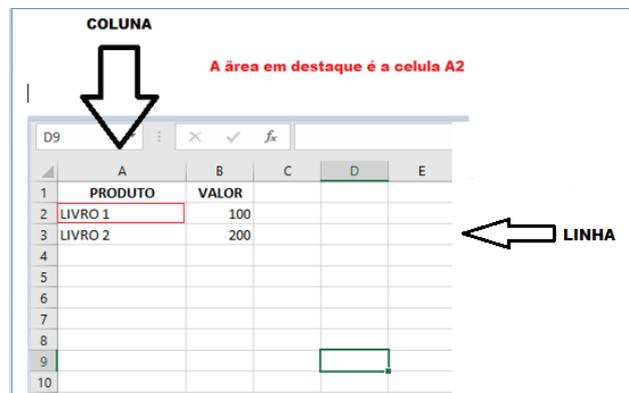
- Planilha de vendas;
- Planilha de custos.

Desta forma ao inserirmos dados, os valores são calculados automaticamente.

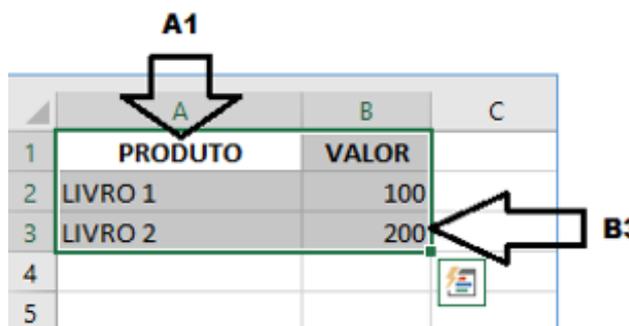
- Mas como é uma planilha de cálculo?

- Quando inseridos em alguma célula da planilha, os dados são calculados automaticamente mediante a aplicação de fórmulas específicas do aplicativo.

- A unidade central do Excel nada mais é que o cruzamento entre a linha e a coluna. No exemplo coluna A, linha 2 (A2)

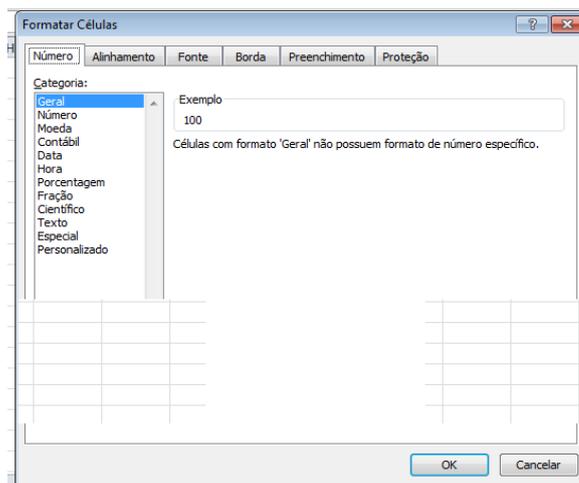


- Podemos também ter o intervalo A1..B3



- Para inserirmos dados, basta posicionarmos o cursor na célula, selecionarmos e digitarmos. Assim se dá a iniciação básica de uma planilha.

- Formatação células



- Fórmulas básicas

ADIÇÃO	=SOMA(célulaX;célulaY)
SUBTRAÇÃO	=(célulaX-célulaY)
MULTIPLICAÇÃO	=(célulaX*célulaY)
DIVISÃO	=(célulaX/célulaY)

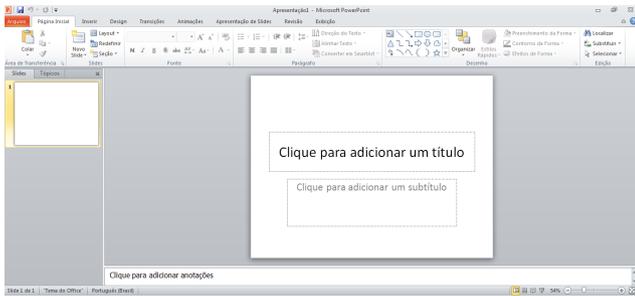
- Fórmulas de comum interesse

MÉDIA (em um intervalo de células)	=MEDIA(célula X:célulaY)
MÁXIMA (em um intervalo de células)	=MAX(célula X:célulaY)
MÍNIMA (em um intervalo de células)	=MIN(célula X:célulaY)

PowerPoint

O PowerPoint é um editor que permite a criação de apresentações personalizadas para os mais diversos fins. Existem uma série de recursos avançados para a formatação das apresentações, aqui veremos os princípios para a utilização do aplicativo.

- Área de Trabalho do PowerPoint



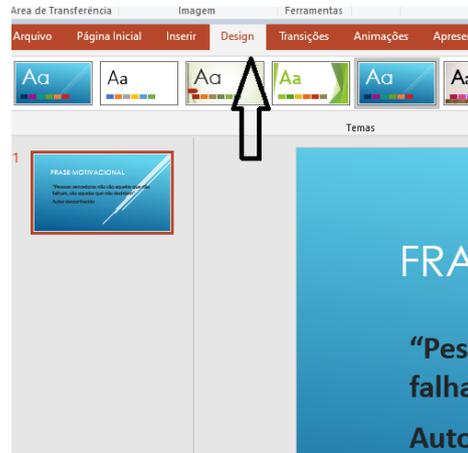
Nesta tela já podemos aproveitar a área interna para escrever conteúdos, redimensionar, mover as áreas delimitadas ou até mesmo excluí-las. No exemplo a seguir, perceba que já movemos as caixas, colocando um título na superior e um texto na caixa inferior, também alinhamos cada caixa para ajustá-las melhor.



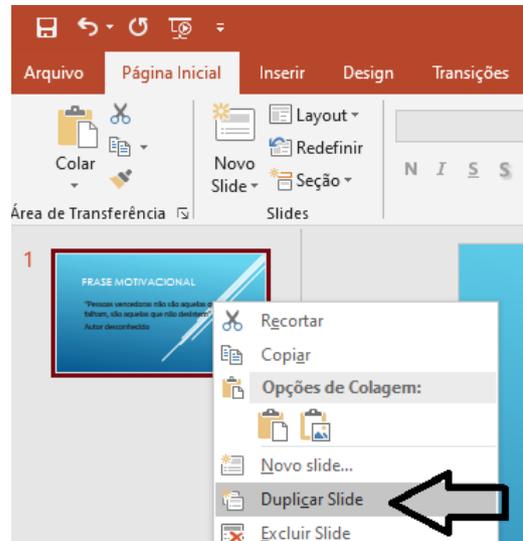
“Pessoas vencedoras não são aquelas que não falham, são aquelas que não desistem”
Autor desconhecido

Perceba que a formatação dos textos é padronizada. O mesmo tipo de padrão é encontrado para utilizarmos entre o PowerPoint, o Word e o Excel, o que faz deles programas bastante parecidos, no que diz respeito à formatação básica de textos. Confira no tópico referente ao Word, itens de formatação básica de texto como: alinhamentos, tipos e tamanhos de letras, guias de marcadores e recursos gerais.

Especificamente sobre o PowerPoint, um recurso amplamente utilizado a guia Design. Nela podemos escolher temas que mudam a aparência básica de nossos slides, melhorando a experiência no trabalho com o programa.



Com o primeiro slide pronto basta duplicá-lo, obtendo vários no mesmo formato. Assim liberamos uma série de miniaturas, pelas quais podemos navegar, alternando entre áreas de trabalho. A edição em cada uma delas, é feita da mesma maneira, como já apresentado anteriormente.



Percebemos agora que temos uma apresentação com quatro slides padronizados, bastando agora editá-lo com os textos que se fizerem necessários. Além de copiar podemos mover cada slide de uma posição para outra utilizando o mouse.

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ÉTICA E FUNÇÃO PÚBLICA

Ética é uma palavra de origem grega “ethos” que significa caráter. Sendo assim, diferentes filósofos tentaram conceituar o termo ética:

Sócrates ligava-o à felicidade de tal sorte que afirmava que a ética conduzia à felicidade, uma vez que o seu objetivo era preparar o homem para o autoconhecimento, conhecimento esse que constitui a base do agir ético. A ética socrática prevê a submissão do homem e da sua ética individual à ética coletiva que pode ser traduzida como a obediência às leis.

Para Platão a ética está intimamente ligada ao conhecimento dado que somente se pode agir com ética quando se conhece todos os elementos que caracterizam determinada situação posto que somente assim, poderá o homem alcançar a justiça.

Para José Renato Nalini “ética é a ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. É uma ciência, pois tem objeto próprio, leis próprias e método próprio, na singela identificação do caráter científico de um determinado ramo do conhecimento. O objeto da Ética é a moral. A moral é um dos aspectos do comportamento humano. A expressão moral deriva da palavra romana mores, com o sentido de costumes, conjunto de normas adquiridas pelo hábito reiterado de sua prática.¹

Com exatidão maior, o objeto da ética é a moralidade positiva, ou seja, “o conjunto de regras de comportamento e formas de vida por meio das quais tende o homem a realizar o valor do bem”. A distinção conceitual não elimina o uso corrente das duas expressões como intercambiáveis. A origem etimológica de Ética é o vocábulo grego “ethos”, a significar “morada”, “lugar onde se habita”. Mas também quer dizer “modo de ser” ou “caráter”. Esse “modo de ser” é a aquisição de características resultantes da nossa forma de vida. A reiteração de certos hábitos nos faz virtuosos ou viciados. Dessa forma, “o ethos é o caráter impresso na alma por hábito”

1[NALINI, José Renato. *Conceito de Ética*. Disponível em: www.aureliano.com.br/downloads/conceito_etica_nalini.doc.]

[ADOLFO SÁNCHEZ V ÁZQUEZ, *Ética*, p. 12. Para o autor, *Ética seria a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade*.]

[*Ciência, recorda MIGUEL REALE, é termo que “pode ser tomado em duas acepções fundamentais distintas: a) como ‘todo conjunto de conhecimentos ordenados coerentemente segundo princípios’; b) como ‘todo conjunto de conhecimentos dotados de certeza por se fundar em relações objetivas, confirmadas por métodos de verificação definida, suscetível de levar quantos os cultivam a conclusões ou resultados concordantes’” (Filosofia do direito, p. 73, ao citar o Vocabulaire de la philosophie, de LALANDE).]*

[EDUARDO GARCÍA MÁYNEZ, *Ética - Ética empírica. Ética de bens. Ética formal. Ética valorativa*, p. 12.]

ÉTICA

Ethos (grego): caráter, morada do ser;

Disciplina filosófica (parte da filosofia);

Os fundamentos da moralidade e princípios ideais da ação humana;

Ponderação da ação, intenção e circunstâncias sob o manto da liberdade;

Teórica, universal (geral), especulativa, investigativa;

Fornecer os critérios para eleição da melhor conduta.

Ética e Moral

Entre os elementos que compõem a Ética, destacam-se a Moral e o Direito. Assim, a Moral não é a Ética, mas apenas parte dela. Neste sentido, moral vem do grego Mos ou Morus, referindo-se exclusivamente ao regramento que determina a ação do indivíduo.

Assim, Moral e Ética não são sinônimos, não apenas pela Moral ser apenas uma parte da Ética, mas principalmente porque enquanto a Moral é entendida como a prática, como a realização efetiva e cotidiana dos valores; a Ética é entendida como uma “filosofia moral”, ou seja, como a reflexão sobre a moral. Moral é ação, Ética é reflexão.

Em resumo:

- **Ética - mais ampla - filosofia moral - reflexão;**

- **Moral - parte da Ética - realização efetiva e cotidiana dos valores - ação.**

No início do pensamento filosófico não prevalecia real distinção entre Direito e Moral, as discussões sobre o agir ético envolviam essencialmente as noções de virtude e de justiça, constituindo esta uma das dimensões da virtude. Por exemplo, na Grécia antiga, berço do pensamento filosófico, embora com variações de abordagem, o conceito de ética aparece sempre ligado ao de virtude.

O descumprimento das diretivas morais gera sanção, e caso ele se encontre transposto para uma norma jurídica, gera coação (espécie de sanção aplicada pelo Estado). Assim, violar uma lei ética não significa excluir a sua validade. Por exemplo, matar alguém não torna a matar uma ação correta, apenas gera a punição daquele que cometeu a violação. Neste sentido, explica Reale²: “No plano das normas éticas, a contradição dos fatos não anula a validade dos preceitos: ao contrário, exatamente porque a normatividade não se compreende sem fins de validade objetiva e estes têm sua fonte na liberdade espiritual, os insucessos e as violações das normas conduzem à responsabilidade e à sanção, ou seja, à concreta afirmação da ordenação normativa”.

Como se percebe, Ética e Moral são conceitos interligados, mas a primeira é mais abrangente que a segunda, porque pode abarcar outros elementos, como o Direito e os costumes. Todas

2[REALE, Miguel. *Filosofia do direito*. 19ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.]

as regras éticas são passíveis de alguma sanção, sendo que as incorporadas pelo Direito aceitam a coação, que é a sanção aplicada pelo Estado. Sob o aspecto do conteúdo, muitas das regras jurídicas são compostas por postulados morais, isto é, envolvem os mesmos valores e exteriorizam os mesmos princípios.

No início do pensamento filosófico não prevalecia real distinção entre Direito e Moral, as discussões sobre o agir ético envolviam essencialmente as noções de virtude e de justiça, constituindo esta uma das dimensões da virtude. Por exemplo, na Grécia antiga, berço do pensamento filosófico, embora com variações de abordagem, o conceito de ética aparece sempre ligado ao de virtude.

O descumprimento das diretivas morais gera sanção, e caso ele se encontre transposto para uma norma jurídica, gera coação (espécie de sanção aplicada pelo Estado). Assim, violar uma lei ética não significa excluir a sua validade. Por exemplo, matar alguém não torna a matar uma ação correta, apenas gera a punição daquele que cometeu a violação. Neste sentido, explica Reale[REALE, Miguel. Filosofia do direito. 19ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.]: “No plano das normas éticas, a contradição dos fatos não anula a validade dos preceitos: ao contrário, exatamente porque a normatividade não se compreende sem fins de validade objetiva e estes têm sua fonte na liberdade espiritual, os insucessos e as violações das normas conduzem à responsabilidade e à sanção, ou seja, à concreta afirmação da ordenação normativa”.

Como se percebe, Ética e Moral são conceitos interligados, mas a primeira é mais abrangente que a segunda, porque pode abarcar outros elementos, como o Direito e os costumes. Todas as regras éticas são passíveis de alguma sanção, sendo que as incorporadas pelo Direito aceitam a coação, que é a sanção aplicada pelo Estado. Sob o aspecto do conteúdo, muitas das regras jurídicas são compostas por postulados morais, isto é, envolvem os mesmos valores e exteriorizam os mesmos princípios.

MORAL
Mos (latim, plural mores): costume;
Regulação (normatização), comportamentos considerados como adequados a determinado grupo social;
Prática (pragmática), particular;
Dependência espaço – temporal (relativa); caráter histórico e social.

A ética geral e profissional é um tema fundamental para o campo da administração. É através dela que se estabelecem as normas e princípios que norteiam as ações dos profissionais em suas atividades diárias. A ética pode ser definida como o conjunto de valores morais que orientam o comportamento humano, respeitando a dignidade e os direitos das pessoas, e promovendo o bem-estar social.

No contexto da administração, a ética profissional é essencial para garantir a integridade e a credibilidade do profissional. A ética profissional engloba todas as atividades desempenhadas por profissionais que possuem responsabilidade social, como médicos, advogados, engenheiros, contadores, administradores, entre outros. Esses profissionais precisam seguir um código de

ética que oriente suas ações no exercício de suas atividades, a fim de promover o bem-estar social e o desenvolvimento sustentável.

Dessa forma, a ética profissional é um conjunto de princípios e regras que visam estabelecer padrões de conduta ética para os profissionais de uma determinada área. Esses padrões são estabelecidos pelas instituições de classe, como os conselhos profissionais, que regulamentam o exercício da profissão e estabelecem as normas éticas que devem ser seguidas pelos profissionais.

Os fundamentos da ética profissional incluem a integridade, a honestidade, a justiça, a transparência, a responsabilidade e o respeito aos direitos humanos. A integridade é a base da ética profissional, e se refere à honestidade e à coerência entre o que se pensa, fala e faz. A honestidade é um valor essencial para a construção da confiança entre as pessoas e para a promoção de relações éticas. A justiça se refere ao respeito às leis e às normas, além de garantir a equidade nas relações entre as pessoas.

A transparência é outro valor fundamental para a ética profissional, pois permite que as pessoas envolvidas em uma determinada atividade tenham acesso a todas as informações relevantes para a tomada de decisões. A responsabilidade se refere à capacidade de responder pelos próprios atos, assumindo as consequências de suas ações. Por fim, o respeito aos direitos humanos é um valor essencial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, garantindo a dignidade e o bem-estar de todas as pessoas.

Portanto, a ética geral e profissional é um tema de extrema importância para a administração, pois está relacionada à construção de uma sociedade mais justa e igualitária, além de garantir a integridade e a credibilidade dos profissionais. A adoção de práticas éticas na administração é fundamental para garantir a sustentabilidade e o desenvolvimento das organizações e da sociedade como um todo.

Princípios, Valores e Virtudes

Princípios são preceitos, leis ou pressupostos considerados universais que definem as regras pela qual uma sociedade civilizada deve se orientar.

Em qualquer lugar do mundo, princípios são incontestáveis, pois, quando adotados não oferecem resistência alguma. Entende-se que a adoção desses princípios está em consonância com o pensamento da sociedade e vale tanto para a elaboração da constituição de um país quanto para acordos políticos entre as nações ou estatutos de condomínio.

O princípios se aplicam em todas as esferas, pessoa, profissional e social, eis alguns exemplos: amor, felicidade, liberdade, paz e plenitude são exemplos de princípios considerados universais.

Como cidadãos – pessoas e profissionais -, esses princípios fazem parte da nossa existência e durante uma vida estaremos lutando para torná-los inabaláveis. Temos direito a todos eles, contudo, por razões diversas, eles não surgem de graça. A base dos nossos princípios é construída no seio da família e, em muitos casos, eles se perdem no meio do caminho.

De maneira geral, os princípios regem a nossa existência e são comuns a todos os povos, culturas, eras e religiões, queiramos ou não. Quem age diferente ou em desacordo com os princípios universais acaba sendo punido pela sociedade e sofre todas as consequências.

ÉTICA NO SETOR PÚBLICO

Valores são normas ou padrões sociais geralmente aceitos ou mantidos por determinado indivíduo, classe ou sociedade, portanto, em geral, dependem basicamente da cultura relacionada com o ambiente onde estamos inseridos. É comum existir certa confusão entre valores e princípios, todavia, os conceitos e as aplicações são diferentes.

Diferente dos princípios, os valores são pessoais, subjetivos e, acima de tudo, contestáveis. O que vale para você não vale necessariamente para os demais colegas de trabalho. Sua aplicação pode ou não ser ética e depende muito do caráter ou da personalidade da pessoa que os adota.

Na prática, é muito mais simples ater-se aos valores do que aos princípios, pois este último exige muito de nós. Os valores completamente equivocados da nossa sociedade – dinheiro, sucesso, luxo e riqueza – estão na ordem do dia, infelizmente. Todos os dias somos convidados a negligenciar os princípios e adotar os valores ditados pela sociedade.

Virtudes, segundo o Aurélio, são disposições constantes do espírito, as quais, por um esforço da vontade, inclinam à prática do bem. Aristóteles afirmava que há duas espécies de virtudes: a intelectual e a moral. A primeira deve, em grande parte, sua geração e crescimento ao ensino, e por isso requer experiência e tempo; ao passo que a virtude moral é adquirida com o resultado do hábito.

Segundo Aristóteles, nenhuma das virtudes morais surge em nós por natureza, visto que nada que existe por natureza pode ser alterado pela força do hábito, portanto, virtudes nada mais são do que hábitos profundamente arraigados que se originam do meio onde somos criados e condicionados através de exemplos e comportamentos semelhantes.

Uma pessoa pode ter valores e não ter princípios. Hitler, por exemplo, conhecia os princípios, mas preferiu ignorá-los e adotar valores como a supremacia da raça ariana, a aniquilação da oposição e a dominação pela força.

No mundo corporativo não é diferente. Embora a convivência seja, por vezes, insuportável, deparamo-nos com profissionais que atropelam os princípios, como se isso fosse algo natural, um meio de sobrevivência, e adotam valores que nada tem a ver com duas grandes necessidades corporativas: a convivência pacífica e o espírito de equipe. Nesse caso, virtude é uma palavra que não faz parte do seu vocabulário e, apesar da falta de escrúpulo, leva tempo para destituí-los do poder.

Valores e virtudes baseados em princípios universais são inegociáveis e, assim como a ética e a lealdade, ou você tem, ou não tem. Entretanto, conceitos como liberdade, felicidade ou riqueza não podem ser definidos com exatidão. Cada pessoa tem recordações, experiências, imagens internas e sentimentos que dão um sentido especial e particular a esses conceitos.

O importante é que você não perca de vista esses conceitos e tenha em mente que a sua contribuição, no universo pessoal e profissional, depende da aplicação mais próxima possível do senso de justiça. E a justiça é uma virtude tão difícil, e tão negligenciada, que a própria justiça sente dificuldades em aplicá-la, portanto, lute pelos princípios que os valores e as virtudes fluirão naturalmente.

Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento e do relacionamento que tem como foco principal o usuário.

São eles:

- “atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas” e

- “tratar com urbanidade as pessoas”.

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

- Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.

- Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:

- Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.

- Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;

- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;

- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;

- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;

- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;

- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

Encerramos esse tópico com o trecho de um texto de Andrés Sanz Mulas:

“Para desenhar uma ética das Administrações seria necessário realizar as seguintes tarefas, entre outras:

- Definir claramente qual é o fim específico pelo qual se cobra a legitimidade social;

- Determinar os meios adequados para alcançar esse fim e quais valores é preciso incorporar para alcançá-lo;

- Descobrir que hábitos a organização deve adquirir em seu conjunto e os membros que a compõem para incorporar esses valores e gerar, assim, um caráter que permita tomar decisões acertadamente em relação à meta eleita;

- Ter em conta os valores da moral cívica da sociedade em que se está imerso;

- Conhecer quais são os direitos que a sociedade reconhece às pessoas.”

Quando falamos sobre ética pública, logo pensamos em corrupção, extorsão, ineficiência, etc, mas na realidade o que devemos ter como ponto de referência em relação ao serviço público, ou na vida pública em geral, é que seja fixado um padrão a partir do qual possamos, em seguida julgar a atuação dos servidores públicos ou daqueles que estiverem envolvidos na vida pública, entretanto não basta que haja padrão, tão somente, é necessário que esse padrão seja ético, acima de tudo .

O fundamento que precisa ser compreendido é que os padrões éticos dos servidores públicos advêm de sua própria natureza, ou seja, de caráter público, e sua relação com o público. A questão da ética pública está diretamente relacionada aos princípios fundamentais, sendo estes comparados ao que chamamos no Direito, de “Norma Fundamental”, uma norma hipotética com premissas ideológicas e que deve reger tudo mais o que estiver relacionado ao comportamento do ser humano em seu meio social, aliás, podemos invocar a Constituição Federal. Esta ampara os valores morais da boa conduta, a boa fé acima de tudo, como princípios básicos e essenciais a uma vida equilibrada do cidadão na sociedade, lembrando inclusive o tão citado, pelos gregos antigos, “bem viver”.

Outro ponto bastante controverso é a questão da impessoalidade. Ao contrário do que muitos pensam, o funcionalismo público e seus servidores devem primar pela questão da “impessoalidade”, deixando claro que o termo é sinônimo de “igualdade”, esta sim é a questão chave e que eleva o serviço público a níveis tão ineficazes, não se preza pela igualdade. No ordenamento jurídico está claro e expresso, “todos são iguais perante a lei”.

E também a ideia de impessoalidade, supõe uma distinção entre aquilo que é público e aquilo que é privada (no sentido do interesse pessoal), que gera portanto o grande conflito entre os interesses privados acima dos interesses públicos. Podemos verificar abertamente nos meios de comunicação, seja pelo rádio, televisão, jornais e revistas, que este é um dos principais problemas que cercam o setor público, afetando assim, a ética que deveria estar acima de seus interesses.

Não podemos falar de ética, impessoalidade (sinônimo de igualdade), sem falar de moralidade. Esta também é um dos principais valores que define a conduta ética, não só dos servidores públicos, mas de qualquer indivíduo. Invocando novamente o ordenamento jurídico podemos identificar que a falta de respeito ao padrão moral, implica, portanto, numa violação dos direitos do cidadão, comprometendo inclusive, a existência dos valores dos bons costumes em uma sociedade.

A falta de ética na Administração Pública encontra terreno fértil para se reproduzir, pois o comportamento de autoridades públicas está longe de se basearem em princípios éticos e isto ocorre devido a falta de preparo dos funcionários, cultura equivocada e especialmente, por falta de mecanismos de controle e responsabilização adequada dos atos antiéticos.

A sociedade por sua vez, tem sua parcela de responsabilidade nesta situação, pois não se mobilizam para exercer os seus direitos e impedir estes casos vergonhosos de abuso de poder por parte do Poder Público.

Um dos motivos para esta falta de mobilização social se dá, devido á falta de uma cultura cidadã, ou seja, a sociedade não exerce sua cidadania. A cidadania Segundo Milton Santos “é como uma lei”, isto é, ela existe, mas precisa ser descoberta, aprendida, utilizada e reclamada e só evolui através de processos

de luta. Essa evolução surge quando o cidadão adquire esse status, ou seja, quando passa a ter direitos sociais. A luta por esses direitos garante um padrão de vida mais decente. O Estado, por sua vez, tenta refrear os impulsos sociais e desrespeitar os indivíduos, nessas situações a cidadania deve se valer contra ele, e imperar através de cada pessoa. Porém Milton Santos questiona se “há cidadão neste país”? Pois para ele desde o nascimento as pessoas herdaram de seus pais e ao longo da vida e também da sociedade, conceitos morais que vão sendo contestados posteriormente com a formação de ideias de cada um, porém a maioria das pessoas não sabe se são ou não cidadãos.

A educação seria o mais forte instrumento na formação de cidadão consciente para a construção de um futuro melhor.

No âmbito Administrativo, funcionários mal capacitados e sem princípios éticos que convivem todos os dias com mandos e desmandos, atos desonestos, corrupção e falta de ética tendem a assimilar por este rol “cultural” de aproveitamento em benefício próprio.

Todas as diretivas de leis específicas sobre a ética no setor público partem da Constituição Federal (CF), que estabelece alguns princípios fundamentais para a ética no setor público. Em outras palavras, é o texto constitucional do artigo 37, especialmente o caput, que permite a compreensão de boa parte do conteúdo das leis específicas, porque possui um caráter amplo ao preconizar os princípios fundamentais da administração pública. Estabelece a Constituição Federal:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [...]

São princípios da administração pública, nesta ordem:

Legalidade
Impessoalidade
Moralidade
Publicidade
Eficiência

DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994

Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, e ainda tendo em vista o disposto no art. 37 da Constituição, bem como nos arts. 116 e 117 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e nos arts. 10, 11 e 12 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, que com este baixa.

Art. 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta implementarão, em sessenta dias, as providências necessárias à plena vigência do Código de Ética,

POLÍTICA NACIONAL E INTERNACIONAL: EVENTOS POLÍTICOS RECENTES NO BRASIL E NO MUNDO. RELAÇÕES INTERNACIONAIS, TRATADOS, ACORDOS, CONFLITOS, ETC

Introdução

Em um mundo globalizado e interconectado, os eventos políticos nacionais e internacionais têm um impacto profundo na vida das pessoas e nas estruturas de poder. Estar atualizado com esses acontecimentos é essencial não apenas para a cidadania consciente, mas também para quem busca sucesso em concursos públicos, onde o domínio de temas de atualidades é crucial. As bancas, como FCC, Vunesp e FGV, frequentemente cobram questões relacionadas à política, tratados internacionais, crises globais e relações diplomáticas. Com isso, o estudo desses eventos vai além do entendimento geopolítico: é uma questão de preparação estratégica. Neste texto, abordaremos os principais eventos da política nacional, as relações internacionais do Brasil e o cenário global, incluindo conflitos e acordos que afetam a política externa do país.

Política Nacional: Principais Eventos Recentes no Brasil

Nos últimos anos, a política brasileira tem sido marcada por mudanças estruturais significativas, tanto no âmbito econômico quanto no institucional. Entre os eventos mais notáveis, destacam-se as reformas propostas pelo governo federal, como a reforma tributária e administrativa, que visam modernizar o sistema público e torná-lo mais eficiente. As discussões em torno dessas reformas têm sido intensas no Congresso Nacional, e sua aprovação ou rejeição impactará diretamente a economia e o funcionamento do Estado.

Outro ponto relevante é a relação entre os três poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário. Nos últimos meses, o Supremo Tribunal Federal (STF) tem desempenhado um papel central na mediação de conflitos, principalmente em questões que envolvem a separação de poderes e a constitucionalidade de leis. A relação entre o presidente da República e o Congresso também é um tema de destaque, especialmente no que se refere à articulação política para a aprovação de medidas de impacto.

O cenário eleitoral também tem gerado grande interesse. As eleições municipais e presidenciais são momentos-chave para a política nacional, e a proximidade das eleições gera especulações sobre possíveis candidatos e coligações. A polarização política, já presente nas últimas eleições, promete continuar como uma característica marcante do pleito futuro, com debates sobre economia, meio ambiente e questões sociais sendo os principais focos.

Relações Internacionais do Brasil

O Brasil, como uma das maiores economias da América Latina, tem desempenhado um papel importante no cenário internacional, participando ativamente de negociações multilaterais e blocos econômicos. Entre os eventos mais recentes, destacam-se os esforços do país para reforçar sua posição no BRICS (bloco formado por Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul). Nesse sentido, o Brasil tem buscado ampliar suas relações comerciais com essas nações, explorando novas oportunidades de exportação e importação.

No âmbito das Nações Unidas, o Brasil tem defendido pautas importantes, como o combate à fome e a promoção da sustentabilidade. A participação brasileira em fóruns como a ONU e a OMC (Organização Mundial do Comércio) reforça sua imagem de país comprometido com o desenvolvimento global, embora desafios internos, como o desmatamento da Amazônia, tragam críticas da comunidade internacional.

Além disso, o Brasil tem estreitado laços com parceiros estratégicos na América do Sul, como Argentina e Uruguai, especialmente no contexto do Mercosul. Recentemente, o bloco tem discutido acordos comerciais com a União Europeia, e as negociações para um tratado de livre comércio avançaram, apesar das preocupações europeias com a questão ambiental. A política externa brasileira também tem sido pautada por uma aproximação com países africanos, principalmente nas áreas de educação, saúde e segurança alimentar.

Conflitos e Crises Globais: Impactos nas Relações Internacionais

No cenário internacional, os conflitos globais continuam a moldar as dinâmicas de poder entre as nações. A guerra na Ucrânia, por exemplo, é um dos eventos mais significativos em anos recentes. Iniciada em 2022, a invasão russa desencadeou uma série de sanções econômicas impostas por países ocidentais, com consequências diretas para o comércio mundial. O aumento no preço dos combustíveis e alimentos, além de uma maior instabilidade nas cadeias de suprimento globais, são alguns dos efeitos desse conflito.

O Oriente Médio também continua sendo um foco de instabilidade, com crises humanitárias em países como Síria e Iêmen, e tensões constantes entre Israel e Palestina. Esses conflitos afetam não só a segurança regional, mas também têm repercussões globais, como o fluxo de refugiados e o impacto nas negociações de paz em fóruns internacionais.

No contexto brasileiro, esses conflitos geram desafios econômicos e diplomáticos. A dependência do Brasil em relação a combustíveis importados faz com que oscilações no mercado de energia global, como as causadas pela guerra na Ucrânia, afetem diretamente os preços internos. Além disso, o país enfrenta o desafio de manter uma política externa que equilibre suas relações com potências ocidentais e com nações como Rússia e China, especialmente no âmbito do BRICS.

Acordos Internacionais e Cooperação Multilateral

Nos últimos anos, o Brasil tem se empenhado em fortalecer sua participação em acordos internacionais voltados para a sustentabilidade e o desenvolvimento econômico. Um exemplo recente é o Acordo de Paris, que visa combater as mudanças climáticas. O Brasil se comprometeu a reduzir suas emissões de gases de efeito estufa, mas a implementação de políticas ambientais internas continua sendo um ponto de debate, principalmente em relação ao desmatamento da Amazônia.

Além disso, o país tem se engajado em tratados comerciais que buscam integrar a economia brasileira ao mercado global de maneira mais competitiva. O acordo entre Mercosul e União Europeia, por exemplo, tem o potencial de impulsionar exportações brasileiras, especialmente no setor agrícola. No entanto, questões ambientais são um obstáculo para a conclusão desse acordo, já que a União Europeia exige garantias mais firmes sobre a preservação florestal.

O Brasil também participa ativamente de iniciativas de cooperação multilateral, como o G20, onde discute questões econômicas globais com as maiores economias do mundo. A cooperação em áreas como a saúde, durante a pandemia de Covid-19, mostrou a importância de alianças internacionais para enfrentar crises globais.

Conclusão

Os eventos políticos recentes, tanto no Brasil quanto no mundo, demonstram a complexidade e a interconexão das dinâmicas globais. Para quem busca se preparar para concursos públicos, é fundamental compreender como as políticas internas e externas se relacionam, afetando diretamente as relações internacionais, a economia e a segurança global. O conhecimento sobre tratados, acordos, conflitos e reformas políticas é indispensável para a formação de um pensamento crítico e informado, tanto para as provas quanto para a vida em sociedade. A política, como ferramenta de organização social e econômica, segue moldando o futuro do Brasil e do mundo, e é essencial estar atento a essas transformações.

ECONOMIA: EVENTOS ECONÔMICOS RELEVANTES

Introdução

A economia global e nacional passa por constantes mudanças, e acompanhar os principais eventos econômicos é essencial para uma compreensão mais ampla das políticas públicas e dos impactos sociais. Nos concursos públicos, o conhecimento econômico é frequentemente cobrado, especialmente em temas relacionados a inflação, crescimento econômico, desemprego e crises globais. Além disso, entender esses eventos ajuda a interpretar melhor os desafios que o país enfrenta e como as decisões econômicas afetam a vida de todos. Neste texto, abordaremos alguns dos acontecimentos econômicos mais recentes e relevantes, tanto no Brasil quanto no mundo, e discutiremos suas implicações para a política, a sociedade e o mercado.

Inflação e Políticas Monetárias no Brasil

A inflação tem sido um dos principais desafios econômicos no Brasil nos últimos anos. Com o impacto da pandemia de Covid-19, houve um aumento generalizado dos preços de bens e serviços, agravado por interrupções nas cadeias de suprimento globais e pelo aumento dos custos de produção. No Brasil, a inflação acumulada chegou a ultrapassar os 10% ao ano, gerando preocupação tanto para o governo quanto para os consumidores, que viram seu poder de compra diminuir.

Para controlar a inflação, o Banco Central do Brasil adotou políticas monetárias rigorosas, especialmente por meio do aumento da taxa Selic, a taxa básica de juros. O Comitê de Política Monetária (Copom) elevou a Selic em sucessivas reuniões, buscando reduzir o consumo e o crédito para frear o aumento dos preços. Esse tipo de política tem como objetivo desaquecer a economia, tornando o crédito mais caro e reduzindo a demanda por bens e serviços. No entanto, ela também pode gerar um efeito colateral ao frear o crescimento econômico e impactar negativamente o emprego.

O Conselho Monetário Nacional (CMN), responsável pela formulação da política monetária no Brasil, tem desempenhado um papel crucial no controle da inflação. As metas de inflação estabelecidas pelo CMN guiam as decisões do Banco Central, e o cumprimento dessas metas é fundamental para manter a credibilidade econômica do país, tanto para os investidores quanto para os consumidores. Em um contexto de inflação global, como o observado nos últimos anos, controlar os preços internos é um desafio ainda maior.

Crescimento Econômico e Reforma Tributária

O crescimento econômico no Brasil tem sido tímido nos últimos anos, em grande parte devido aos efeitos da pandemia e das incertezas políticas e fiscais. Após uma contração significativa em 2020, o país voltou a crescer em 2021, mas a recuperação foi desigual entre os setores. O agronegócio e a indústria de base foram setores que demonstraram resiliência, enquanto o comércio e os serviços, principalmente os dependentes de atividades presenciais, enfrentaram mais dificuldades para retomar ao nível pré-pandêmico.

Uma das principais reformas em discussão no Congresso Nacional para impulsionar o crescimento econômico é a reforma tributária. O sistema tributário brasileiro é considerado um dos mais complexos do mundo, com múltiplos impostos e contribuições que geram altos custos de conformidade para empresas e cidadãos. A proposta de reforma busca simplificar a tributação, unificando impostos sobre consumo, como o ICMS e o ISS, em um único imposto sobre valor agregado, nos moldes adotados por diversos países desenvolvidos.

Além de simplificar o sistema, a reforma tributária visa tornar a economia mais competitiva, reduzindo as distorções causadas pela cumulatividade de impostos e promovendo uma maior eficiência econômica. No entanto, há desafios importantes na implementação dessa reforma, como a compensação para estados e municípios que poderiam perder receitas e a definição de como será a transição para o novo sistema. Se aprovada, a reforma poderá ter impactos positivos no ambiente de negócios e no crescimento de longo prazo, mas também dependerá de uma execução cuidadosa para evitar choques econômicos.

Cenário Internacional: Crises Econômicas e Seus Efeitos Globais

A economia global enfrenta desafios significativos, com crises que afetam diretamente as economias de diversos países, inclusive o Brasil. Um dos eventos econômicos mais importantes foi o impacto econômico da guerra na Ucrânia, iniciada em 2022. A invasão russa ao território ucraniano desencadeou sanções econômicas pesadas contra a Rússia, o que gerou instabilidade no mercado de energia e contribuiu para o aumento dos preços do petróleo e do gás natural. A Europa, dependente das importações de gás russo, foi uma das regiões mais afetadas.

Esses aumentos nos preços de energia resultaram em uma inflação global mais alta, impactando o custo de produção de diversos bens, desde alimentos até eletrônicos. As cadeias de suprimento globais, que já estavam pressionadas pela pandemia, enfrentaram novos gargalos com as sanções e a interrupção de exportações ucranianas, especialmente de grãos, fertilizantes e matérias-primas. Para países emergentes, como o Brasil, esse cenário trouxe tanto desafios quanto oportunidades. Por um lado, o aumento nos preços de commodities agrícolas beneficiou exportadores brasileiros, mas, por outro, o custo de importação de insumos e combustíveis pesou sobre a inflação interna.

Além da guerra, outros fatores, como a crise climática e as tensões comerciais entre grandes potências, continuam a pressionar a economia global. A política de juros elevados adotada por bancos centrais, como o Federal Reserve (Fed) nos Estados Unidos, para controlar a inflação, também tem gerado efeitos adversos para economias emergentes, que veem seus custos de financiamento aumentar. Nesse contexto, o Brasil precisa manter uma política econômica equilibrada para mitigar os impactos das crises externas, enquanto busca fortalecer sua economia interna.

Desemprego, Mercado de Trabalho e Empreendedorismo

A taxa de desemprego no Brasil tem apresentado uma ligeira recuperação após os picos observados durante a pandemia. Contudo, o cenário ainda é desafiador, especialmente para jovens e trabalhadores com baixa qualificação. O mercado de trabalho brasileiro, assim como em muitas outras partes do mundo, passou por mudanças profundas, com a adoção de novas formas de trabalho, como o remoto e o híbrido, e o crescimento da economia informal.

A informalidade, que já era alta no Brasil, aumentou durante a pandemia, com muitos trabalhadores autônomos ou microempreendedores tentando se adaptar às novas condições econômicas. Esse cenário reforçou a importância do empreendedorismo como uma saída para muitos brasileiros que, diante da falta de vagas no mercado formal, buscaram abrir seus próprios negócios. O governo, por meio do Sebrae e de outros programas, tem incentivado o empreendedorismo, oferecendo cursos de capacitação e linhas de crédito facilitadas para pequenos negócios.

Além disso, o governo tem adotado medidas para flexibilizar o mercado de trabalho, como a ampliação dos contratos temporários e a regulamentação de novas formas de trabalho, como o home office. Essas medidas visam reduzir o desemprego e aumentar a produtividade, mas também trazem desafios em termos de direitos trabalhistas e proteção social. O futuro do

mercado de trabalho brasileiro dependerá da capacidade do país de se adaptar a essas novas realidades, garantindo tanto o crescimento econômico quanto a inclusão social.

Conclusão

Os eventos econômicos discutidos ao longo deste texto mostram como a economia é uma área dinâmica e interconectada, onde mudanças em uma parte do mundo podem ter repercussões globais. Para aqueles que se preparam para concursos públicos, entender esses eventos e suas implicações é fundamental, pois as questões econômicas afetam diretamente as políticas públicas, o orçamento do Estado e a vida dos cidadãos. Desde a inflação e as políticas monetárias no Brasil, passando pela reforma tributária, até os impactos das crises globais, todos esses temas são parte de um contexto mais amplo que define o rumo da economia nacional e internacional. Ficar atualizado sobre esses assuntos é essencial para compreender as transformações econômicas em curso e se preparar adequadamente para os desafios futuros, tanto nas provas quanto na vida cotidiana.

SOCIEDADE E CULTURA: QUESTÕES SOCIAIS, COMO SAÚDE, EDUCAÇÃO, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE. TENDÊNCIAS CULTURAIS E SOCIAIS. AVANÇOS CIENTÍFICOS E TECNOLÓGICOS

Introdução

As questões sociais e culturais têm papel central no desenvolvimento de qualquer sociedade. Temas como saúde, educação, segurança, meio ambiente e as tendências culturais moldam as políticas públicas e o comportamento coletivo, influenciando tanto o cotidiano quanto o futuro das nações. Nos concursos públicos, esses assuntos aparecem com frequência, exigindo dos candidatos um conhecimento profundo sobre as transformações que impactam a sociedade de maneira ampla. Além disso, entender o cenário social e cultural ajuda a formar cidadãos críticos e conscientes do seu papel na busca por uma sociedade mais justa e equilibrada. Este texto abordará os principais desafios e avanços nas áreas da saúde, educação, segurança, meio ambiente, além das tendências culturais e os progressos científicos e tecnológicos mais recentes.

Saúde: Desafios e Conquistas Recentes

A saúde pública é uma das questões sociais mais relevantes, especialmente em tempos de crise. O impacto da pandemia de Covid-19 evidenciou fragilidades nos sistemas de saúde ao redor do mundo, mas também trouxe avanços importantes na ciência e na tecnologia médica. No Brasil, a pandemia destacou a importância do Sistema Único de Saúde (SUS), que, apesar de enfrentar problemas crônicos de financiamento e infraestrutura, foi essencial no combate à crise sanitária.

Entre os desafios mais evidentes, estão a falta de acesso universal a serviços de saúde de qualidade, as desigualdades regionais e a carência de profissionais e equipamentos em áreas mais remotas. Além disso, questões como o envelhecimento da população e o aumento das doenças crônicas representam desafios para a sustentabilidade dos sistemas de saúde no longo prazo.

Por outro lado, os avanços científicos foram notáveis. O desenvolvimento de vacinas em tempo recorde, como as vacinas de mRNA, é um marco na história da medicina, abrindo portas para novas formas de tratamento para várias doenças. Além disso, tecnologias como a telemedicina ganharam força durante a pandemia, permitindo que pacientes tivessem acesso a consultas e diagnósticos à distância, algo que se consolidou como uma tendência irreversível no cuidado à saúde.

Essas inovações, somadas à maior conscientização sobre a importância de sistemas de saúde fortes, colocam a saúde pública como um tema central para os governos. A capacidade de gerenciar futuras crises sanitárias e garantir um acesso equitativo a serviços de qualidade é, sem dúvida, um dos principais desafios para os próximos anos.

Educação: Transformações e Desafios na Educação Básica e Superior

A educação também passou por transformações profundas nos últimos anos, especialmente devido à pandemia de Covid-19, que acelerou a adoção de tecnologias digitais no ensino. O ensino a distância (EAD), que já era uma realidade para muitos cursos de nível superior, tornou-se essencial na educação básica durante o período de isolamento social. No entanto, essa transição não foi fácil. A desigualdade no acesso à internet e à tecnologia expôs as disparidades entre estudantes de diferentes regiões e classes sociais, aprofundando o fosso educacional no país.

Políticas públicas para mitigar esses efeitos estão em discussão, como a ampliação do acesso à internet em áreas mais pobres e o investimento em formação de professores para o uso de tecnologias digitais em sala de aula. Além disso, a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) continua sendo implementada em todo o país, buscando padronizar e elevar a qualidade do ensino em todos os níveis, com foco no desenvolvimento de habilidades e competências que preparem os estudantes para o século XXI.

Outro ponto crucial é a valorização dos professores. Embora o ensino remoto tenha destacado a importância desses profissionais, o Brasil ainda enfrenta dificuldades em termos de salários e condições de trabalho, fatores que impactam diretamente a qualidade do ensino. A formação continuada e a oferta de melhores condições são essenciais para que o país possa melhorar seus indicadores educacionais e garantir que todos os alunos tenham acesso a uma educação de qualidade.

Segurança e Políticas Públicas para Redução da Violência

A segurança pública é um dos principais desafios sociais enfrentados pelo Brasil. O país continua apresentando altos índices de violência, especialmente nas grandes cidades e em áreas dominadas pelo tráfico de drogas e pelo crime organizado. O número de homicídios, apesar de uma leve queda nos últimos anos, ainda coloca o Brasil entre os países mais violentos do mundo. Além disso, crimes como roubo, sequestro e violência doméstica seguem sendo questões alarmantes.

Diante desse cenário, políticas públicas voltadas à segurança têm buscado soluções integradas, que vão além do aumento do policiamento. Programas de segurança comunitária, como o “Pacto pela Vida” em Pernambuco, mostraram que a redução da violência passa por um trabalho conjunto entre a polícia, a comunidade e o setor de políticas sociais. Investir em educação, lazer e oportunidades de emprego para os jovens em áreas vulneráveis tem se mostrado eficaz na prevenção do crime.

Outro aspecto importante no debate sobre segurança é a cibersegurança. Com a digitalização cada vez maior da sociedade, crimes cibernéticos, como fraudes financeiras e roubo de dados, têm se tornado mais comuns. Nesse contexto, garantir a segurança digital de cidadãos e empresas é um desafio que requer investimentos em tecnologia e a criação de novas legislações que acompanhem a evolução do mundo digital.

Meio Ambiente: Sustentabilidade e Desafios Climáticos

A questão ambiental se tornou um dos temas mais urgentes no cenário global. A crise climática tem gerado discussões importantes sobre a sustentabilidade dos modelos de desenvolvimento econômico adotados pelos países. O Brasil, que possui a maior floresta tropical do mundo – a Amazônia –, tem sido um dos focos dessas discussões, especialmente devido ao aumento do desmatamento e às queimadas.

Em termos de políticas públicas, o Brasil enfrenta a necessidade de conciliar o crescimento econômico com a preservação ambiental. Programas como o Plano de Ação para Prevenção e Controle do Desmatamento na Amazônia (PPCDAm) e iniciativas de cooperação internacional, como o Acordo de Paris, são essenciais para garantir que o país cumpra seus compromissos de redução de emissões de carbono. No entanto, a implementação dessas políticas enfrenta desafios, incluindo a pressão por exploração econômica de áreas preservadas e a falta de fiscalização efetiva em áreas de fronteira agrícola.

O desenvolvimento sustentável é uma necessidade crescente, e o Brasil possui um papel estratégico no combate às mudanças climáticas, tanto pela riqueza de sua biodiversidade quanto por seu potencial em energias renováveis, como a energia solar e a eólica. A adoção de uma economia verde, que alia crescimento à sustentabilidade, é um caminho que vem sendo defendido por muitos especialistas, mas que requer uma mudança significativa na maneira como o país lida com suas questões ambientais.

Tendências Culturais e Avanços Científicos e Tecnológicos

As tendências culturais e os avanços científicos e tecnológicos moldam profundamente a sociedade contemporânea. A globalização, impulsionada pela tecnologia, tem facilitado o intercâmbio cultural, criando uma sociedade mais conectada, mas também mais homogênea em muitos aspectos. A digitalização da cultura, com o aumento das plataformas de streaming e redes sociais, transformou a maneira como consumimos conteúdo, ao mesmo tempo em que gera desafios sobre a preservação da diversidade cultural e a proteção de direitos autorais.

No campo dos avanços científicos, a inteligência artificial (IA) tem sido um dos maiores protagonistas. Suas aplicações vão desde a automação de processos industriais até o uso em diagnósticos médicos e tomadas de decisão. A biotecnologia também avança rapidamente, com promessas de novas terapias genéticas e tratamentos personalizados para doenças crônicas.

Essas inovações têm impactos profundos no mercado de trabalho, criando novas oportunidades, mas também eliminando postos de trabalho tradicionais. A automação, por exemplo, substitui trabalhadores em indústrias, ao mesmo tempo em que demanda novas habilidades, especialmente na área de tecnologia da informação. Assim, a educação e a capacitação profissional são essenciais para garantir que os cidadãos possam se adaptar às transformações que estão por vir.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO. FUNÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL. CULTURA ORGANIZACIONAL

Funções de administração

- Planejamento, organização, direção e controle

- PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE



— Planejamento

Processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada. A organização estabelece num primeiro momento, através de um processo de definição de situação atual, de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas, que são os objetos do processo de planejamento. O planejamento não é uma tarefa isolada, é um processo, uma sequência encadeada de atividades que trará um plano.

- Ele é o passo inicial;
- **É uma maneira de ampliar as chances de sucesso;**
- Reduzir a incerteza, jamais eliminá-la;
- Lida com o futuro: Porém, não se trata de adivinhar o futuro;
- Reconhece como o presente pode influenciar o futuro, como as ações presentes podem desenhar o futuro;
- Organização ser PROATIVA e não REATIVA;
- Onde a Organização reconhecerá seus limites e suas competências;
- O processo de Planejamento é muito mais importante do que seu produto final (assertiva);

Idalberto Chiavenato diz: “Planejamento é um **processo de estabelecer objetivos e definir a maneira** como alcança-los”.

- Processo: Sequência de etapas que levam a um determinado fim. O resultado final do processo de planejamento é o PLANO;
- Estabelecer objetivos: Processo de estabelecer um fim;
- Definir a maneira: um meio, maneira de como alcançar.

- Passos do Planejamento

- Definição dos objetivos: O que quer, onde quer chegar.
- Determinar a situação atual: Situar a Organização.

— Desenvolver possibilidades sobre o futuro: Antecipar eventos.

- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.

- Vantagens do Planejamento

- Dar um “norte” – direcionamento;
- Ajudar a focar esforços;
- Definir parâmetro de controle;
- Ajuda na motivação;
- Auxilia no autoconhecimento da organização.

— Processo de planejamento

- Planejamento estratégico ou institucional

Estratégia é o caminho escolhido para que a organização possa chegar no destino desejado pela visão estratégica. É o nível mais amplo de planejamento, focado a longo prazo. É desdobrado no Planejamento Tático, e o Planejamento Tático é desdobrado no Planejamento Operacional.

- Global — Objetivos gerais e genéricos — Diretrizes estratégicas — Longo prazo — Visão forte do ambiente externo.

Fases do Planejamento Estratégico:

- Definição do negócio, missão, visão e valores organizacionais;
- Diagnóstico estratégico (análise interna e externa);
- Formulação da estratégia;
- Implantação;
- Controle.

- Planejamento tático ou intermediário

Complexidade menor que o nível estratégico e maior que o operacional, de média complexidade e compõe uma abrangência departamental, focada em médio prazo.

- Observa as diretrizes do Planejamento Estratégico;
- Determina objetivos específicos de cada unidade ou departamento;
- Médio prazo.

- Planejamento operacional ou chão de fábrica

Baixa complexidade, uma vez que falamos de somente uma única tarefa, focado no curto ou curtíssimo prazo. Planejamento mais diário, tarefa a tarefa de cada dia para o alcance dos objetivos. Desdobramento minucioso do Planejamento Estratégico.

- Observa o Planejamento Estratégico e Tático;
- Determina ações específicas necessárias para cada atividade ou tarefa importante;
- Seus objetivos são bem detalhados e específicos.



- Negócio, Missão, Visão e Valores

Negócio, Visão, Missão e Valores fazem parte do Referencial estratégico: A definição da identidade a organização.

- Negócio = O que é a organização e qual o seu campo de atuação. Atividade efetiva. Aspecto mais objetivo.
- Missão = Razão de ser da organização. Função maior. A Missão contempla o Negócio, é através do Negócio que a organização alcança a sua Missão. Aspecto mais subjetivo. Missão é a função do presente.
- Visão = Qual objetivo e a visão de futuro. Define o “grande plano”, onde a organização quer chegar e como se vê no futuro, no destino desejado. Direção mais geral. Visão é a função do futuro.
- Valores = Crenças, Princípios da organização. Atitudes básicas que sem elas, não há negócio, não há convivência. Tutoriza a escolha das estratégias da organização.

- Análise SWOT

Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats.

Ou FFOA

Forças – Fraquezas – Oportunidades – Ameaças.

É a principal ferramenta para perceber qual estratégia a organização deve ter.

É a análise que prescreve um comportamento a partir do cruzamento de 4 variáveis, sendo 2 do ambiente interno e 2 do ambiente externo. Tem por intenção perceber a posição da organização em relação às suas ameaças e oportunidades, perceber quais são as forças e as fraquezas organizacionais, para que a partir disso, a organização possa estabelecer posicionamento no mercado, sendo elas: Posição de Sobrevivência, de Manutenção, de Crescimento ou Desenvolvimento. Em que para cada uma das posições a organização terá uma estratégia definida.

Ambiente Interno: É tudo o que influencia o negócio da organização e ela tem o poder de controle. Pontos Fortes: Elementos que influenciam positivamente. Pontos Fracos: Elementos que influenciam negativamente.

Ambiente Externo: É tudo o que influencia o negócio da organização e ela NÃO tem o poder de controle. Oportunidades: Elementos que influenciam positivamente. Ameaças: Elementos que influenciam negativamente.

- Matriz GUT

Gravidade + Urgência + Tendência

Gravidade: Pode afetar os resultados da Organização.

Urgência: Quando ocorrerá o problema.

Tendência: Irá se agravar com o passar do tempo.

Determinar essas 3 métricas plicando uma nota de 1-5, sendo 5 mais crítico, impactante e 1 menos crítico e com menos impacto. Somando essas notas. Levando em consideração o problema que obtiver maior total.

PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAL
X	1	3	3	7
Y	3	2	1	6



- Ferramenta 5W2H

Ferramenta que ajuda o gestor a construir um Plano de Ação. Facilitando a definição das tarefas e dos responsáveis por cada uma delas. Funciona para todos os tipos de negócio, visando atingir objetivos e metas.

5W: What? – O que será feito? - Why? Porque será feito? - Where? Onde será feito? - When? Quando será feito? – Who? Quem fará? 2H: How? Como será feito? – How much? Quanto irá custar para fazer?

Não é uma ferramenta para buscar causa de problemas, mas sim elaborar o Plano de Ação.

WHAT	WHY	WHERE	WHEN	WHO	HOW	HOW MUCH
Padronização de Rotinas	Otimizar tempo	Coordenação	Agosto 2021	João Silva	Contratação de Assessoria externa	2.500,00
Sistema de Segurança Portaria Central	Impedir entrada de pessoas não autorizadas	Setor Compras	20/08/21	Paulo Santos	Compra de equipamentos e instalação	4.000,00

- Análise competitiva e estratégias genéricas

Gestão Estratégica: “É um processo que consiste no conjunto de decisões e ações que visam proporcionar uma adequação competitivamente superior entre a organização e seu ambiente, de forma a permitir que a organização alcance seus objetivos”.

Michael Porter, Economista e professor norte-americano, nascido em 1947, propõe o segundo grande essencial conceito para a compreensão da vantagem competitiva, o conceito das “estratégias competitivas genéricas”.

Porter apresenta a estratégia competitiva como sendo sinônimo de decisões, onde devem acontecer ações ofensivas ou defensivas com finalidade de criar uma posição que possibilite se defender no mercado, para conseguir lidar com as cinco forças competitivas e com isso conseguir e expandir o retorno sobre o investimento.

Observa ainda, que há distintas maneiras de posicionar-se estrategicamente, diversificando de acordo com o setor de atuação, capacidade e características da Organização. No entanto, Porter desenha que há três grandes pilares estratégicos que atuarão diretamente no âmbito da criação da vantagem competitiva.

As 3 Estratégias genéricas de Porter são:

1. Estratégia de Diferenciação: Aumentar o valor – valor é a percepção que você tem em relação a determinado produto. Exemplo: Existem determinadas marcas que se posicionam no mercado com este alto valor agregado.

2. Estratégia de Liderança em custos: Baixar o preço – preço é quanto custou, ser o produto mais barato no mercado. Quanto vai custar na etiqueta.

3. Estratégia de Foco ou Enfoque: Significa perceber todo o mercado e selecionar uma fatia dele para atuar especificamente.

- As 5 forças Estratégicas

Chamada de as 5 Forças de Porter (Michael Porter) – é uma análise em relação a determinado mercado, levando em consideração 5 elementos, que vão descrever como aquele mercado funciona.

1. Grau de Rivalidade entre os concorrentes: com que intensidade eles competem pelos clientes e consumidores. Essa força tenciona as demais forças.

2. Ameaça de Produtos substitutos: ameaça de que novas tecnologias venham a substituir o produto ou serviço que o mercado oferece.

3. Ameaça de novos entrantes: ameaças de que novas organizações, ou pessoas façam aquilo que já está sendo feito.

4. Poder de Barganha dos Fornecedores: Capacidade negocial das empresas que oferecem matéria-prima à organização, poder de negociar preços e condições.

5. Poder de Barganha dos Clientes: Capacidade negocial dos clientes, poder de negociar preços e condições.

- Redes e alianças

Formações que as demais organizações fazem para que tenham uma espécie de fortalecimento estratégico em conjunto. A formação de redes e alianças estratégicas de modo a poder compartilhar recursos e competências, além de reduzir seus custos.

Redes possibilitam um fortalecimento estratégico da organização diante de seus concorrentes, sem aumento significativo de custos. Permite que a organização dê saltos maiores do que seriam capazes sozinhas, ou que demorariam mais tempo para alcançar individualmente.

Tipos: Joint ventures – Contratos de fornecimento de longo prazo – Investimentos acionários minoritário – Contratos de fornecimento de insumos/ serviços – Pesquisas e desenvolvimento em conjunto – Funções e aquisições.

Vantagens: Ganho na posição de barganha (negociação) com seus fornecedores e Aumento do custo de entrada dos potenciais concorrentes em um mercado = barreira de entrada.

- Administração por objetivos

A Administração por objetivos (APO) foi criada por Peter Ducker que se trata do esforço administrativo que vem de baixo para cima, para fazer com que as organizações possam ser geridas através dos objetivos.

Trata-se do envolvimento de todos os membros organizacionais no processo de definição dos objetivos. Parte da premissa de que se os colaboradores absorverem a ideia e negociarem os objetivos, estarão mais dispostos e comprometidos com o atingimento dos mesmos.

Fases: Especificação dos objetivos – Desenvolvimento de planos de ação – Monitoramento do processo – Avaliação dos resultados.

- Balanced scorecard

Percepção de Kaplan e Norton de que existem bens que são intangíveis e que também precisam ser medidos. É necessário apresentar mais do que dados financeiros, porém, o financeiro ainda faz parte do Balanced scorecard.

Ativos tangíveis são importantes, porém ativos intangíveis merecem atenção e podem ser ponto de diferenciação de uma organização para a outra.

Por fim, é a criação de um modelo que complementa os dados financeiros do passado com indicadores que buscam medir os fatores que levarão a organização a ter sucesso no futuro.

- Processo decisório

É o processo de escolha do caminho mais adequado à organização em determinada circunstância.

Uma organização precisa estar capacitada a otimizar recursos e atividades, assim como criar um modelo competitivo que a possibilite superar os rivais. Julgando que o mercado é dinâmico e vive em constante mudança, onde as ideias emergem devido às pressões.

Para que um negócio ganhe a vantagem competitiva é necessário que ele alcance um desempenho superior. Para tanto, a organização deve estabelecer uma estratégia adequada, tomando as decisões certas.

— Organização

- Estrutura organizacional

A estrutura organizacional na administração é classificada como o conjunto de ordenações, ou conjunto de responsabilidades, sejam elas de autoridade, das comunicações e das decisões de uma organização ou empresa.

É estabelecido através da estrutura organizacional o desenvolvimento das atividades da organização, adaptando toda e qualquer alteração ou mudança dentro da organização, porém essa estrutura pode não ser estabelecida unicamente, deve-se estar pronta para qualquer transformação.

Essa estrutura é dividida em duas formas, estrutura informal e estrutura formal, a estrutura informal é instável e mais flexível e não está sujeita a um controle tão rígido, enquanto a estrutura formal é estável e está sujeita a controle.

- Tipos de departamentalização

É uma forma de sistematização da estrutura organizacional, visa agrupar atividades que possuem uma mesma linha de ação com o objetivo de melhorar a eficiência operacional da empresa. Assim, a organização junta recursos, unidades e pessoas que tenham esse ponto em comum.

Quando tratamos sobre organogramas, entramos em conceitos de divisão do trabalho no sentido vertical, ou seja, ligado aos níveis de autoridade e hierarquia existentes. Quando falamos sobre departamentalização tratamos da especialização horizontal, que tem relação com a divisão e variedade de tarefas.

- Departamentalização funcional ou por funções: É a forma mais utilizada dentre as formas de departamentalização, se tratando do agrupamento feito sob uma lógica de identidade de funções e semelhança de tarefas, sempre pensando na especialização, agrupando conforme as diferentes funções organizacionais, tais como financeira, marketing, pessoal, dentre outras.

Vantagens: especialização das pessoas na função, facilitando a cooperação técnica; economia de escala e produtividade, mais indicada para ambientes estáveis.

Desvantagens: falta de sinergia entre os diferentes departamentos e uma visão limitada do ambiente organizacional como um todo, com cada departamento estando focado apenas nos seus próprios objetivos e problemas.

- Por clientes ou clientela: Este tipo de departamentalização ocorre em função dos diferentes tipos de clientes que a organização possui. Justificando-se assim, quando há necessidades heterogêneas entre os diversos públicos da organização. Por exemplo (loja de roupas): departamento masculino, departamento feminino, departamento infantil.

Vantagem: facilitar a flexibilidade no atendimento às demandas específicas de cada nicho de clientes.

Desvantagens: dificuldade de coordenação com os objetivos globais da organização e multiplicação de funções semelhantes nos diferentes departamentos, prejudicando a eficiência, além de poder gerar uma disputa entre as chefias de cada departamento diferente, por cada uma querer maiores benefícios ao seu tipo de cliente.

- Por processos: Resume-se em agregar as atividades da organização nos processos mais importantes para a organização. Sendo assim, busca ganhar eficiência e agilidade na produção de produtos/serviços, evitando o desperdício de recursos na produção organizacional. É muito utilizada em linhas de produção.

Vantagem: facilita o emprego de tecnologia, das máquinas e equipamentos, do conhecimento e da mão-de-obra e possibilita um melhor arranjo físico e disposição racional dos recursos, aumentando a eficiência e ganhos em produtividade.

- Departamentalização por produtos: A organização se estrutura em torno de seus diferentes tipos de produtos ou serviços. Justificando-se quando a organização possui uma gama muito variada de produtos que utilizem tecnologias bem diversas entre si, ou mesmo que tenham especificidades na forma de escoamento da produção ou na prestação de cada serviço.



NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE ARQUIVOLOGIA. GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS. DIAGNÓSTICOS

A Arquivologia é uma ciência que estuda os princípios e técnicas para a gestão de documentos, garantindo sua preservação e acesso ao longo do tempo. Sua importância reside no papel fundamental que exerce na organização e na administração de informações, essenciais para o funcionamento eficiente de qualquer entidade, seja pública ou privada. A correta gestão documental é vital para a transparência, a memória institucional e a eficiência organizacional.

Os princípios e fundamentos da Arquivologia são a base que sustenta todas as práticas arquivísticas. Eles orientam desde a criação e classificação dos documentos até sua conservação e eventual destinação final. Entender esses princípios é crucial para qualquer profissional da área, pois são eles que garantem a integridade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos ao longo do tempo.

— Princípios da Arquivologia

Conceito e Definição de Princípios Arquivísticos

Os princípios arquivísticos são diretrizes fundamentais que orientam a prática da Arquivologia, assegurando que os documentos sejam geridos de maneira eficiente e eficaz. Esses princípios servem como base para a tomada de decisões em todas as fases do ciclo de vida dos documentos, desde sua criação até sua destinação final. Eles garantem a integridade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos, permitindo que as informações contidas neles sejam recuperadas de forma confiável quando necessário.

Princípio da Proveniência

O princípio da proveniência, também conhecido como princípio do respeito aos fundos, estabelece que os documentos devem ser organizados e mantidos de acordo com seu produtor original. Isso significa que os documentos criados por uma entidade ou indivíduo devem ser preservados juntos, refletindo a estrutura administrativa e funcional da entidade produtora. Esse princípio assegura que o contexto original de criação dos documentos seja mantido, facilitando sua interpretação e uso futuro.

Princípio da Organicidade

A organicidade refere-se à inter-relação entre os documentos de um mesmo fundo arquivístico. Este princípio destaca que os documentos não devem ser vistos de forma isolada, mas como parte de um conjunto maior que reflete as atividades e funções da entidade produtora. A organicidade permite que se compreenda

a estrutura organizacional e os processos administrativos que deram origem aos documentos, proporcionando uma visão mais completa e precisa das informações contidas no arquivo.

Princípio da Indivisibilidade

O princípio da indivisibilidade, ou princípio da integridade, defende que os arquivos devem ser mantidos inteiros e completos, sem fragmentações ou retiradas arbitrárias de documentos. A integridade dos arquivos é essencial para garantir que as informações sejam preservadas em seu contexto original e possam ser interpretadas corretamente no futuro. Qualquer retirada ou separação de documentos pode comprometer a compreensão do conjunto documental e sua utilização.

Princípio da Cumulatividade

A cumulatividade destaca que os arquivos são formados de maneira contínua e progressiva ao longo do tempo. Esse princípio reflete a natureza dinâmica dos documentos, que são acumulados à medida que novas atividades e operações são realizadas. A cumulatividade enfatiza a necessidade de uma gestão contínua dos documentos, garantindo que eles sejam devidamente incorporados ao arquivo e organizados de maneira sistemática e coerente.

Princípio da Ordem Original

O princípio da ordem original estipula que a organização dos documentos deve refletir a ordem em que foram criados ou recebidos pela entidade produtora. Manter a ordem original dos documentos é fundamental para preservar seu contexto e facilitar a recuperação de informações. A ordem original proporciona uma estrutura lógica e funcional que espelha os processos administrativos da entidade produtora, permitindo uma navegação eficiente pelos documentos.

Os princípios da Arquivologia formam a base para uma gestão documental eficaz e são essenciais para garantir a preservação, a integridade e a acessibilidade dos documentos ao longo do tempo.

Eles fornecem um quadro de referência que orienta os profissionais na organização, conservação e uso dos arquivos, assegurando que as informações sejam mantidas em seu contexto original e possam ser recuperadas de forma confiável.

Entender e aplicar esses princípios é fundamental para qualquer arquivista, pois eles são a espinha dorsal das melhores práticas arquivísticas.

— Fundamentos da Arquivologia

Definição e Importância dos Fundamentos

Os fundamentos da Arquivologia são os conceitos e práticas essenciais que sustentam a ciência arquivística. Eles fornecem a base teórica e prática para a gestão eficaz dos documentos,

garantindo sua preservação, organização e acessibilidade ao longo do tempo. Esses fundamentos são cruciais para o desenvolvimento de sistemas de gestão documental que atendam às necessidades das organizações e permitam a recuperação eficiente das informações.

Gestão Documental

A gestão documental é o processo sistemático de controle dos documentos desde sua criação até sua destinação final. Esse processo inclui a identificação, classificação, armazenamento, preservação e descarte dos documentos.

A gestão documental eficiente garante que os documentos sejam mantidos de maneira organizada e acessível, permitindo sua recuperação rápida e precisa quando necessário.

Além disso, a gestão documental é essencial para a transparência e a conformidade legal, assegurando que as organizações cumpram suas obrigações regulatórias e mantenham registros precisos de suas atividades.

Ciclo Vital dos Documentos

O ciclo vital dos documentos refere-se às diferentes fases pelas quais um documento passa desde sua criação até seu descarte ou preservação permanente. Essas fases incluem:

- **Criação:** O documento é criado ou recebido pela organização.
- **Utilização:** O documento é usado ativamente nas atividades diárias da organização.
- **Manutenção e Conservação:** O documento é armazenado e mantido de forma segura para garantir sua integridade e acessibilidade.
- **Avaliação:** O documento é avaliado para determinar seu valor permanente ou temporário.
- **Descarte ou Preservação Permanente:** O documento é destruído de maneira segura se não for mais necessário, ou preservado permanentemente se tiver valor histórico, legal ou administrativo.

Classificação e Ordenação de Documentos

A classificação e a ordenação de documentos são práticas fundamentais para a organização de arquivos. A classificação envolve a atribuição de categorias e subcategorias aos documentos, com base em critérios previamente definidos, como função, assunto ou estrutura organizacional.

A ordenação refere-se à disposição física ou lógica dos documentos dentro dessas categorias, de modo que possam ser facilmente recuperados. Esses processos são essenciais para garantir a eficiência e a eficácia na recuperação de informações, permitindo que os documentos sejam localizados rapidamente quando necessário.

Conservação e Preservação de Documentos

A conservação e a preservação de documentos são práticas essenciais para garantir a longevidade e a integridade dos arquivos. A conservação envolve medidas preventivas e corretivas para proteger os documentos contra danos físicos, químicos ou biológicos. Isso pode incluir o uso de materiais de arquivamento apropriados, controle ambiental, e técnicas de restauração.

A preservação, por outro lado, abrange estratégias para garantir que os documentos permaneçam acessíveis e utilizáveis ao longo do tempo. Isso pode incluir a digitalização de

documentos físicos, a migração de formatos digitais obsoletos e o uso de tecnologias avançadas para garantir a acessibilidade a longo prazo.

Importância da Capacitação Profissional

Para implementar eficazmente os fundamentos da Arquivologia, é crucial que os profissionais da área possuam o conhecimento e as habilidades necessárias. A capacitação contínua e a atualização sobre as melhores práticas e tecnologias emergentes são essenciais para garantir que os arquivistas possam enfrentar os desafios contemporâneos e manter a integridade e a acessibilidade dos documentos.

Os fundamentos da Arquivologia são a base sobre a qual todas as práticas arquivísticas são construídas. Eles fornecem um quadro de referência para a gestão eficaz dos documentos, garantindo sua organização, preservação e acessibilidade ao longo do tempo.

Compreender e aplicar esses fundamentos é essencial para qualquer profissional da área, pois eles garantem que os arquivos sejam geridos de maneira sistemática e eficiente, atendendo às necessidades das organizações e da sociedade como um todo.

Gerenciamento da Informação

Objetivo: Maximizar a eficiência e a eficácia na criação, uso, compartilhamento e armazenamento de informações.

Componentes:

1. Criação e Captura:

- **Metodologia:** Desenvolver métodos eficientes para criar e capturar informações relevantes.
- **Ferramentas:** Utilização de sistemas de gestão documental, software de captura de dados.

2. Organização:

- **Estrutura:** Definir uma estrutura clara para classificar e organizar informações.
- **Taxonomia e Metadados:** Desenvolver esquemas de classificação e utilização de metadados para facilitar a busca e recuperação.

3. Armazenamento:

- **Meios Físicos e Digitais:** Utilizar armazenamento físico adequado (prateleiras, armários) e armazenamento digital seguro (servidores, nuvem).
- **Segurança:** Implementar medidas de segurança para proteger as informações contra acessos não autorizados e desastres.

4. Acesso e Distribuição:

- **Políticas de Acesso:** Definir políticas claras para acesso a informações, garantindo que as pessoas certas tenham acesso às informações certas no momento certo.
- **Tecnologia:** Utilizar tecnologias de busca e sistemas de compartilhamento de informações.

5. Retenção e Descarte:

- Políticas de Retenção: Estabelecer políticas de retenção que determinem quanto tempo as informações devem ser mantidas.
- Descarte Seguro: Implementar procedimentos para descarte seguro de informações que não são mais necessárias.

Diagnóstico na Gestão de Documentos

Objetivo: Avaliar a situação atual da gestão documental de uma organização para identificar pontos fortes, fraquezas e oportunidades de melhoria.

Etapas do Diagnóstico

1. Planejamento:

- Objetivos e Escopo: Definir os objetivos do diagnóstico e o escopo da avaliação.
- Equipe: Formar uma equipe de trabalho com profissionais qualificados.

2. Coleta de Dados:

- Entrevistas e Questionários: Realizar entrevistas e aplicar questionários com os responsáveis pela gestão documental.
- Análise Documental: Revisar políticas, procedimentos e amostras de documentos.

3. Análise:

- Identificação de Problemas: Identificar problemas e desafios na gestão de documentos.
- Avaliação de Processos: Avaliar a eficiência e a eficácia dos processos de gestão documental existentes.

4. Relatório:

- Conclusões: Documentar as conclusões do diagnóstico, destacando pontos fortes e áreas de melhoria.
- Recomendações: Fornecer recomendações detalhadas para melhorar a gestão de documentos.

5. Implementação:

- Plano de Ação: Desenvolver um plano de ação para implementar as recomendações do diagnóstico.
- Monitoramento: Monitorar a implementação para garantir que as melhorias estejam sendo efetivas.

— Interdisciplinaridade e Integração

Relação da Arquivologia com Outras Áreas

A Arquivologia, por ser uma ciência que lida com a gestão de informações documentais, tem uma forte ligação com várias outras disciplinas. Essa interdisciplinaridade é essencial para a eficácia na preservação e na acessibilidade dos documentos. Algumas áreas com as quais a Arquivologia mais se integra são:

- **História:** Arquivos são fontes primárias para a pesquisa histórica. A colaboração entre arquivistas e historiadores é vital para a contextualização e a interpretação correta dos documentos históricos.
- **Biblioteconomia:** Embora Arquivologia e Biblioteconomia tenham objetivos diferentes, ambas lidam com a organização e a recuperação de informações. O intercâmbio de técnicas e práticas entre as duas áreas pode enriquecer a gestão documental.

- **Administração:** A gestão de documentos é uma parte crucial da administração eficiente. Os princípios administrativos ajudam a estruturar a gestão documental, enquanto a Arquivologia fornece a base para a preservação e a recuperação de registros administrativos.

- **Direito:** A conformidade legal e a gestão de documentos jurídicos são campos onde a Arquivologia e o Direito se sobrepõem significativamente. A correta manutenção de registros legais é crucial para a responsabilidade e a transparência organizacional.

- **Tecnologia da Informação (TI):** Com a crescente digitalização dos documentos, a TI se torna uma aliada fundamental na gestão documental. A integração entre Arquivologia e TI é necessária para desenvolver sistemas eficazes de armazenamento, recuperação e preservação digital.

Tecnologia da Informação e Arquivologia

A tecnologia da informação transformou a forma como os documentos são geridos, oferecendo novas ferramentas e métodos para a preservação e o acesso à informação. Algumas das principais áreas de integração entre TI e Arquivologia incluem:

- **Digitalização de Documentos:** A digitalização permite a conversão de documentos físicos em formato digital, facilitando o acesso e a preservação. No entanto, requer atenção à qualidade da digitalização e ao armazenamento seguro dos arquivos digitais.

- **Sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos (GED):** Esses sistemas ajudam na organização, recuperação e controle de acesso aos documentos eletrônicos. Eles são essenciais para a eficiência na gestão documental contemporânea.

- **Preservação Digital:** A preservação de documentos digitais envolve estratégias para garantir que as informações digitais permaneçam acessíveis a longo prazo. Isso inclui a migração de formatos obsoletos e o uso de tecnologias avançadas de armazenamento.

- **Segurança da Informação:** Com a digitalização, a proteção dos documentos contra acesso não autorizado, perda e corrupção de dados se torna uma prioridade. As práticas de segurança da informação são integradas na gestão documental para garantir a integridade e a confidencialidade dos registros.

Desafios Contemporâneos e a Evolução da Profissão

Os arquivistas enfrentam diversos desafios no cenário contemporâneo, muitos dos quais estão ligados ao avanço tecnológico e às mudanças nas práticas organizacionais. Alguns desses desafios incluem:

- **Volume Crescente de Informações:** Com a explosão de dados digitais, gerenciar o volume crescente de informações se torna uma tarefa complexa, exigindo sistemas robustos de organização e recuperação.

- **Mudanças Tecnológicas Rápidas:** A evolução constante da tecnologia exige que os arquivistas se atualizem continuamente sobre novas ferramentas e metodologias.

- **Preservação de Documentos Digitais:** Garantir a preservação a longo prazo dos documentos digitais, considerando a obsolescência de formatos e tecnologias, é um desafio contínuo.

- **Conformidade Regulamentar:** A legislação sobre a gestão de documentos e a proteção de dados está em constante mudança, e os arquivistas precisam garantir que suas práticas estejam em conformidade com as novas regulamentações.

- **Educação e Capacitação:** A necessidade de capacitação contínua e a formação de novos profissionais qualificados são cruciais para enfrentar os desafios contemporâneos e assegurar a evolução da profissão.

A integração da Arquivologia com outras disciplinas enriquece a prática arquivística e permite uma abordagem mais holística e eficaz na gestão de documentos. A colaboração interdisciplinar é fundamental para enfrentar os desafios modernos e garantir que os arquivos sejam preservados e acessíveis de maneira eficiente e segura.

Compreender essa integração é essencial para qualquer profissional da área, pois ela promove a evolução contínua da ciência arquivística e a adaptação às necessidades contemporâneas.

— Aplicações Práticas dos Princípios e Fundamentos

Exemplos de Aplicação em Instituições Públicas e Privadas

A aplicação dos princípios e fundamentos da Arquivologia em diferentes contextos institucionais é essencial para garantir a eficiência, a integridade e a acessibilidade dos documentos. Tanto em instituições públicas quanto privadas, a gestão documental eficaz pode trazer inúmeros benefícios. Vamos explorar alguns exemplos práticos:

- Instituições Públicas:

- **Prefeituras e Governos Estaduais:** A gestão correta dos documentos é vital para a transparência e a prestação de contas. Por exemplo, o princípio da proveniência pode ser aplicado na organização dos arquivos municipais, garantindo que documentos de diferentes departamentos sejam mantidos em suas respectivas séries e fundos. Isso facilita a localização e o uso dos documentos para auditorias, consultas públicas e processos administrativos.

- **Tribunais e Ministérios Públicos:** A preservação da integridade e autenticidade dos registros judiciais é crucial. A aplicação do princípio da indivisibilidade assegura que todos os documentos relacionados a um caso específico sejam mantidos juntos, preservando o contexto original. Além disso, a classificação sistemática dos processos judiciais com base na natureza do caso e na fase processual facilita a recuperação e o acesso a informações críticas.

- Instituições Privadas:

- **Empresas e Corporações:** A gestão documental eficiente contribui para a otimização dos processos internos e a conformidade regulatória. Por exemplo, a implementação de um sistema de gestão eletrônica de documentos (GED) permite que uma empresa organize e recupere documentos financeiros e legais de maneira eficiente. O princípio da organicidade garante que os documentos relacionados a projetos específicos sejam mantidos de forma coesa, refletindo a estrutura e os processos organizacionais.

- **Hospitais e Clínicas:** A preservação adequada dos prontuários médicos é essencial para a continuidade do cuidado ao paciente e para a conformidade com regulamentações de privacidade e saúde. A aplicação do princípio da cumulatividade assegura que novos registros médicos sejam adicionados aos

prontuários existentes de forma contínua, mantendo uma documentação completa e atualizada do histórico médico do paciente.

Estudos de Caso e Melhores Práticas

Para ilustrar as aplicações práticas dos princípios e fundamentos da Arquivologia, vamos examinar alguns estudos de caso e melhores práticas adotadas por instituições exemplares:

- **Arquivo Nacional do Brasil:** O Arquivo Nacional implementou um sistema robusto de gestão documental que incorpora os princípios arquivísticos em todas as fases do ciclo de vida dos documentos. A utilização de um sistema de classificação baseado nas funções e atividades dos órgãos produtores facilita a recuperação de documentos e assegura a preservação do contexto original. Além disso, a adoção de técnicas avançadas de digitalização e preservação digital garante a acessibilidade a longo prazo dos documentos históricos.

- **Petrobras:** A Petrobras, uma das maiores empresas de energia do Brasil, desenvolveu um programa abrangente de gestão documental para garantir a eficiência operacional e a conformidade regulatória. A aplicação do princípio da ordem original permite que os documentos relacionados a projetos de engenharia e operações sejam organizados de acordo com as fases e etapas dos projetos, facilitando a recuperação de informações e a continuidade dos processos. Além disso, a empresa investiu em sistemas de segurança da informação para proteger dados sensíveis e garantir a integridade dos registros.

Impacto na Eficiência e Transparência Organizacional

A aplicação correta dos princípios e fundamentos da Arquivologia tem um impacto significativo na eficiência e transparência das organizações. Vejamos alguns dos principais benefícios:

- **Melhoria na Recuperação de Informações:** A classificação adequada e a manutenção da ordem original dos documentos facilitam a recuperação rápida e precisa de informações, reduzindo o tempo e os recursos necessários para localizar documentos específicos.

- **Transparência e Conformidade:** A gestão documental eficiente assegura que os documentos sejam mantidos de acordo com as regulamentações legais e normativas, promovendo a transparência e a responsabilidade organizacional. Isso é particularmente importante em instituições públicas, onde a prestação de contas à sociedade é essencial.

- **Preservação da Memória Institucional:** A aplicação dos princípios arquivísticos garante a preservação da memória institucional, permitindo que as organizações mantenham um registro histórico completo de suas atividades e decisões. Isso é vital para a continuidade organizacional e a tomada de decisões informadas no futuro.

- **Redução de Custos:** A gestão eficiente dos documentos pode resultar em economias significativas, reduzindo os custos associados ao armazenamento físico e digital, além de otimizar os processos de trabalho.

As aplicações práticas dos princípios e fundamentos da Arquivologia são variadas e adaptáveis a diferentes contextos institucionais. Ao implementar essas diretrizes, as organizações podem melhorar significativamente a eficiência, a transparência e a preservação de seus documentos. Compreender e aplicar

NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE

Prezado Candidato, o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Noções de Administração

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

Administração financeira é o conjunto de atividades e estratégias que visam a gestão eficiente e eficaz dos recursos financeiros de uma organização. Ela envolve a análise, planejamento, controle e tomada de decisões sobre investimentos, financiamentos, orçamentos, fluxo de caixa, entre outros aspectos financeiros. O objetivo da administração financeira é maximizar a rentabilidade e minimizar os riscos financeiros da organização, de forma a garantir sua sustentabilidade e crescimento a longo prazo.

Algumas das principais áreas de atuação da administração financeira incluem:

– **Análise financeira:** análise e interpretação de demonstrativos financeiros para avaliar a saúde financeira da organização e identificar oportunidades de melhoria.

– **Planejamento financeiro:** elaboração de planos financeiros de curto, médio e longo prazo, incluindo orçamentos e projeções de fluxo de caixa.

– **Gestão de ativos e passivos:** administração do portfólio de investimentos e das fontes de financiamento da organização.

– **Controle financeiro:** acompanhamento e monitoramento dos resultados financeiros e implementação de medidas corretivas quando necessário.

– **Gestão de riscos financeiros:** identificação, avaliação e mitigação dos riscos financeiros da organização.

A administração financeira é essencial para o sucesso de qualquer organização, independentemente do seu porte ou setor de atuação. Uma gestão financeira eficiente e estratégica pode trazer diversos benefícios, como a redução de custos, aumento da rentabilidade, melhoria do fluxo de caixa e maior capacidade de investimento em projetos de crescimento e expansão.

— Objetivos Econômicos e Financeiros

A administração financeira é uma área essencial para a gestão de empresas, pois é responsável pela gestão dos recursos financeiros disponíveis para garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo. Nesse sentido, os objetivos econômicos e financeiros são fundamentais para orientar as decisões de investimento, financiamento e distribuição de lucros.

Os objetivos econômicos dizem respeito à maximização da riqueza dos proprietários da empresa, ou seja, o objetivo é aumentar o valor da empresa ao longo do tempo. Isso é alcançado

através de investimentos rentáveis e uso eficiente dos recursos disponíveis. Para isso, a administração financeira deve avaliar constantemente as oportunidades de investimento em ativos que possam gerar retornos positivos para a empresa.

Já os objetivos financeiros são aqueles relacionados à estrutura de capital da empresa, ou seja, à maneira como a empresa é financiada. O objetivo é obter a combinação ideal de dívida e capital próprio para maximizar o valor da empresa e minimizar o custo de capital. Para isso, é necessário considerar a estrutura de capital atual da empresa e avaliar as alternativas de financiamento disponíveis no mercado.

Além disso, a administração financeira deve se preocupar com a distribuição de lucros aos acionistas. Isso pode ser feito através do pagamento de dividendos ou recompra de ações. A decisão sobre a distribuição de lucros deve ser tomada considerando os objetivos econômicos e financeiros da empresa, bem como a necessidade de manter recursos disponíveis para investimentos futuros.

Em resumo, a administração financeira tem como objetivo garantir que a empresa utilize seus recursos financeiros de forma eficiente e rentável, ao mesmo tempo em que busca a maximização do valor da empresa para seus proprietários. Os objetivos econômicos e financeiros são fundamentais para orientar as decisões nesse sentido, e devem ser avaliados constantemente para garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

— Funções do Gestor Financeiro

O gestor financeiro é responsável por gerenciar os recursos financeiros da empresa de forma estratégica, garantindo a eficiência e eficácia das operações financeiras.

Dentre as principais funções do gestor financeiro, podemos destacar:

– **Planejamento financeiro:** O gestor financeiro é responsável por elaborar o planejamento financeiro da empresa, que tem como objetivo estabelecer metas e objetivos financeiros a serem alcançados. Para isso, ele deve analisar o histórico financeiro da organização, bem como os cenários econômicos e as tendências do mercado.

– **Gestão do fluxo de caixa:** O gestor financeiro deve gerir o fluxo de caixa da empresa, garantindo que haja recursos disponíveis para o pagamento de despesas e investimentos. Ele deve monitorar o caixa diariamente, identificando as entradas e saídas de recursos e tomando decisões estratégicas para manter a saúde financeira da organização.

– **Análise de investimentos:** O gestor financeiro deve avaliar as oportunidades de investimento disponíveis para a empresa, identificando as alternativas mais rentáveis e adequadas ao perfil da organização. Ele deve realizar análises de viabilidade financeira, considerando o retorno sobre o investimento, o risco envolvido e outros fatores relevantes.

– **Controle financeiro:** O gestor financeiro deve manter um controle rigoroso sobre as finanças da empresa, monitorando as despesas e receitas e mantendo registros contábeis precisos. Ele deve identificar possíveis problemas financeiros e tomar ações corretivas para minimizar impactos negativos.

– **Gestão de riscos financeiros:** O gestor financeiro deve avaliar e gerenciar os riscos financeiros da empresa, tais como a variação cambial, flutuações de juros e oscilações de preços de commodities. Ele deve implementar estratégias de gestão de riscos, como a contratação de seguros e a diversificação de investimentos.

Em resumo, as funções do gestor financeiro são cruciais para o sucesso financeiro da empresa. Ele deve ser capaz de tomar decisões estratégicas, gerenciar o fluxo de caixa, analisar oportunidades de investimento, manter um controle financeiro rigoroso e gerenciar riscos financeiros.

— A demonstração do resultado

A demonstração do resultado é uma das principais ferramentas utilizadas pelos gestores financeiros para avaliar o desempenho financeiro de uma empresa em um determinado período de tempo. Ela apresenta informações sobre as receitas e despesas da empresa e permite que sejam feitas análises de lucratividade, rentabilidade e capacidade de geração de caixa.

A demonstração do resultado é composta por receitas, custos e despesas. As receitas correspondem aos valores gerados pela empresa em suas atividades principais, enquanto os custos e despesas correspondem aos gastos necessários para a produção e venda dos produtos ou serviços da empresa. A diferença entre as receitas e os custos e despesas é o lucro líquido, que representa o resultado final da empresa.

Para entender melhor a demonstração do resultado, é importante compreender as principais categorias de receitas, custos e despesas. As receitas são classificadas em receitas operacionais e não operacionais. As receitas operacionais são aquelas geradas pelas atividades principais da empresa, como a venda de produtos ou serviços. Já as receitas não operacionais são geradas por atividades secundárias, como a venda de ativos.

Os custos e despesas também são divididos em duas categorias: custos e despesas operacionais e não operacionais. Os custos operacionais são aqueles relacionados diretamente à produção e venda dos produtos ou serviços da empresa, como a matéria-prima e a mão de obra. As despesas operacionais são os gastos necessários para manter a empresa em funcionamento, como os salários dos funcionários e as contas de luz e água. Já os custos e despesas não operacionais são aqueles relacionados a atividades secundárias, como gastos com juros e perdas de investimentos.

Além de permitir a análise da lucratividade e rentabilidade da empresa, a demonstração do resultado também é útil para identificar possíveis problemas financeiros, como altos custos e despesas em relação às receitas. Com base nas informações apresentadas, o gestor financeiro pode tomar decisões estratégicas para otimizar os resultados financeiros da empresa.

Em resumo, a demonstração do resultado é uma ferramenta fundamental para a gestão financeira de uma empresa. Ela apresenta informações sobre as receitas, custos e despesas, permitindo

do a análise da lucratividade e rentabilidade da empresa, além de identificar possíveis problemas financeiros e auxiliar na tomada de decisões estratégicas.

— Fluxo de Caixa

O fluxo de caixa é uma ferramenta essencial da gestão financeira, que permite controlar as movimentações financeiras de uma empresa em um determinado período. Trata-se de uma análise das entradas e saídas de recursos financeiros de uma empresa, permitindo o acompanhamento do saldo disponível e a tomada de decisões com base nesses dados.

O fluxo de caixa é importante porque fornece informações precisas sobre as movimentações financeiras de uma empresa, permitindo a identificação de receitas e despesas em um determinado período. Com essa análise, é possível identificar os principais motivos para a variação do saldo, avaliar a capacidade de pagamento de dívidas e a necessidade de financiamento, além de possibilitar o planejamento financeiro e orçamentário.

A elaboração de um fluxo de caixa é relativamente simples, mas requer atenção aos detalhes. As principais etapas para a elaboração do fluxo de caixa são: identificar todas as receitas e despesas de um período, classificá-las em categorias e subcategorias, definir um período de análise e registrar todas as movimentações financeiras que ocorrerem nesse período.

Além disso, existem dois tipos de fluxo de caixa: o fluxo de caixa operacional e o fluxo de caixa livre. O fluxo de caixa operacional refere-se às movimentações financeiras relacionadas às atividades operacionais da empresa, como vendas e compras. Já o fluxo de caixa livre refere-se às movimentações financeiras relacionadas às atividades de investimento e financiamento, como investimentos em equipamentos, empréstimos e pagamentos de dívidas.

A gestão do fluxo de caixa é uma das principais funções do gestor financeiro. Ele deve monitorar constantemente as movimentações financeiras da empresa, identificar as principais fontes de receita e as maiores despesas, avaliar a necessidade de ajustes na política de crédito e cobrança, bem como planejar o uso dos recursos disponíveis. Além disso, o gestor financeiro deve estar atento às mudanças do mercado e às oportunidades de investimento, visando sempre a maximização dos resultados financeiros da empresa.

Em resumo, o fluxo de caixa é uma ferramenta fundamental para a gestão financeira de uma empresa, permitindo o controle das movimentações financeiras e a tomada de decisões baseada em informações precisas. A função do gestor financeiro é garantir o equilíbrio entre as receitas e despesas, monitorando constantemente as movimentações financeiras e planejando o uso dos recursos disponíveis.

— Balanço Patrimonial

O balanço patrimonial é uma das principais demonstrações financeiras que uma empresa deve produzir. Ele é um relatório contábil que reflete a posição financeira de uma empresa em um determinado período, geralmente anual, e apresenta o patrimônio líquido, ativos e passivos da empresa.

O patrimônio líquido representa o valor residual dos ativos após a dedução de todos os passivos, ou seja, é a parcela que pertence aos proprietários da empresa. Os ativos são bens e direitos que a empresa possui, como dinheiro em caixa, contas a

receber, estoques, máquinas e equipamentos, entre outros. Já os passivos são obrigações que a empresa tem com terceiros, como fornecedores, funcionários, impostos a pagar, empréstimos e financiamentos.

O balanço patrimonial é importante para a gestão financeira de uma empresa, pois permite uma visão geral da sua situação financeira e patrimonial. Através dele, é possível avaliar a capacidade de pagamento da empresa, sua saúde financeira, seus pontos fortes e fracos, além de auxiliar na tomada de decisões.

Para elaborar o balanço patrimonial, o gestor financeiro precisa seguir algumas etapas, como a identificação de todos os ativos e passivos da empresa, a classificação deles em ordem de liquidez, ou seja, daqueles que podem ser convertidos em dinheiro mais rapidamente para os que levam mais tempo, e por fim, a elaboração do balanço em si, que mostra a relação entre ativos, passivos e patrimônio líquido.

Além disso, o gestor financeiro deve estar atento às normas contábeis que regem a elaboração do balanço patrimonial, como as definições dos critérios de avaliação dos ativos e passivos e as regras para registro de receitas e despesas.

Em resumo, o balanço patrimonial é uma ferramenta fundamental para a gestão financeira de uma empresa, pois permite uma visão clara da sua posição financeira e patrimonial, auxiliando na tomada de decisões e no planejamento estratégico.

— Indicadores de desempenho, Tipo e Variáveis

A administração financeira pode ser dividida em áreas de atuação, que podem ser entendidas como tipos de meios de transações ou negócios financeiros:

Finanças Corporativas

Abrangem na maioria, relações com cooperações (sociedades anônimas). As finanças corporativas abrangem todas as decisões da empresa que tenham implicações financeiras, não importando que área funcional reivindique responsabilidade sobre ela.

Investimentos

São recursos depositados de forma temporária ou permanente em certo negócio ou atividade da empresa, em que se deve levar em conta os riscos e retornos potenciais ligados ao investimento em um ativo financeiro, o que leva a formar, determinar ou definir o preço ou valor agregado de um ativo financeiro, tal como a melhor composição para os tipos de ativos financeiros.

Os ativos financeiros são classificados no Balanço Patrimonial em investimentos temporários e em ativo permanente (ou imobilizado), este último, deve ser investido com sabedoria e estratégia haja vista que o que traz mais resultados é se trabalhar com recursos circulantes por causa do alto índice de liquidez apresentado.

Instituições financeiras

São empresas intimamente ligadas às finanças, onde analisam os diversos negócios disponíveis no mercado de capitais — podendo ser aplicações, investimentos ou empréstimos, entre outros — determinando qual apresentará uma posição financeira suficiente à atingir determinados objetivos financeiros, analisados por meio da avaliação dos riscos e benefícios do empreendimento, certificando-se sua viabilidade.

Finanças Internacionais

Como o próprio nome supõe, são transações diversas podendo envolver cooperativas, investimentos ou instituições, mas que serão feitas no exterior, sendo preciso um analista financeiro internacional que conheça e compreenda este ramo de mercado.

— Princípios gerais de alavancagem operacional e financeira

Todas as atividades empresariais envolvem recursos e, portanto, devem ser conduzidas para a obtenção de lucro. As atividades do porte financeiro têm como base de estudo e análise dados retirados do Balanço Patrimonial, mas principalmente do fluxo de caixa da empresa já que daí, é que se percebe a quantidade real de seu disponível circulante para financiamentos e novas atividades. As funções típicas do administrador financeiro são:

- Análise, planejamento e controle financeiro

Baseia-se em coordenar as atividades e avaliar a condição financeira da empresa, por meio de relatórios financeiros elaborados a partir dos dados contábeis de resultado, analisar a capacidade de produção, tomar decisões estratégicas com relação ao rumo total da empresa, buscar sempre alavancar suas operações, verificar não somente as contas de resultado por competência, mas a situação do fluxo de caixa desenvolver e implementar medidas e projetos com vistas ao crescimento e fluxos de caixa adequados para se obter retorno financeiro tal como oportunidade de aumento dos investimentos para o alcance das metas da empresa.

- Tomada de decisões de investimento

Consiste na decisão da aplicação dos recursos financeiros em ativos correntes (circulantes) e não correntes (ativo realizável a longo prazo e permanente), o administrador financeiro estuda a situação na busca de níveis desejáveis de ativos circulantes, também é ele quem determina quais ativos permanentes devem ser adquiridos e quando os mesmos devem ser substituídos ou liquidados, busca sempre o equilíbrio e níveis otimizados entre os ativos correntes e não-correntes, observa e decide quando investir, como e o custo, se valerá a pena adquirir um bem ou direito, e sempre evita desperdícios e gastos desnecessários ou de riscos irremediável, e até mesmo a imobilização dos recursos correntes, com altíssimos gastos com imóveis e bens que trarão pouco retorno positivo e muita depreciação no seu valor, que impossibilitam o funcionamento do fenômeno imprescindível para a empresa, o 'capital de giro'.

Como critérios de decisão de investimentos entre projetos mutuamente exclusivos, pode haver conflito entre o VAL (Valor Atual Líquido) e a TIR (Taxa Interna de Rendibilidade). Estes conflitos devem ser resolvidos usando o critério do VAL.

- Tomada de decisões de financiamentos

Diz respeito à captação de recursos diversos para o financiamento dos ativos correntes e não correntes, no que tange a todas as atividades e operações da empresa; operações estas que necessitam de capital ou de qualquer outro tipo de recurso necessário para a execução de metas ou planos da empresa. Leva-se sempre em conta a combinação dos financiamentos a curto e longo prazo com a estrutura de capital, ou seja, não se tomará emprestado mais do que a empresa é capaz de pagar e de se responsabilizar, seja a curto ou a longo prazo. O administrador financeiro pesquisa fontes de financiamento confiáveis e

ORGANIZAÇÃO

CONCEITO E TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Organização

O Prof. Antonio C. A. Maximiano define organização como “um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou conjunto de objetivos). Além de objetivos e recursos, as organizações têm dois outros componentes importantes: processos de transformação e divisão do trabalho” (2010, p.3).

Maximiano explica:

- Objetivos – o principal é fornecer alguma combinação de produtos e serviços, do qual decorrem outros objetivos, tais como satisfazer clientes, gerar lucros para sócios, gerar empregos, promover bem-estar social etc.

- Recursos – as pessoas são o principal recurso tangível das organizações; além dos recursos humanos são necessários recursos materiais, recursos financeiros e recursos intangíveis (tempo, conhecimentos, tecnologias).

- Processos de transformação – os processos viabilizam o alcance dos resultados, pois são um conjunto ou sequência de atividades interligadas com início, meio e fim, combinando os recursos para fornecer produtos ou serviços. É a estrutura de ação de um sistema, sendo os mais importantes: processo de produção (transformação de matérias-primas) e processo de administração de recursos humanos (transformação de necessidades de mão-de-obra em pessoas capacitadas e motivadas para atuarem na organização).

- Divisão do trabalho – cada pessoa e cada grupo de pessoas são especializadas em tarefas necessárias ao alcance dos objetivos da organização, sendo que a especialização faz superar limitações individuais. A soma das especializações de cada um produz sinergia, um resultado maior que o trabalho individual.

Para Robbins, Decenzo e Wolter (2012, p.127), organização “é a ordenação e agrupamento de funções, alocação de recursos e atribuição de trabalho em um departamento para que as atividades possam ser realizadas conforme o planejado”.

Segundo Chiavenato (2009), a organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, que cooperam entre si, comunicando-se e participando em ações conjuntas a fim de alcançarem um objetivo comum. Continua o autor em uma abordagem mais ampla:

As organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos. Isso significa que as organizações são construídas de maneira planejada e elaboradas para atingir determinados objetivos. Elas também são reconstruídas, isto é, reestruturadas e redefinidas, na medida em que os objetivos são atingidos ou que se descobrem meios melhores para atingi-los com menor custo e menor esforço. Uma organização nunca

constitui uma unidade pronta e acabada, mas um organismo social vivo e sujeito a constantes mudanças (CHIAVENATO, 2009, p.12-13).

Uma organização é a coordenação de diferentes atividades de contribuintes individuais com a finalidade de efetuar transações planejadas com o ambiente. Esse conceito utiliza a noção tradicional de divisão de trabalho ao se referir às diferentes atividades e à coordenação existente na organização e aos recursos humanos como participantes ativos dos destinos dessa organização.

No que se refere à importância econômica e social, a organização permite o emprego dos fatores de produção (terra, capital, trabalho, tecnologia etc.) para satisfazer necessidades humanas de modo racional e sustentável, uma vez que os bens são escassos e as necessidades são ilimitadas.

Com a transformação de recursos em produtos e serviços, a sociedade se beneficia com a geração de renda, empregos, tributos, infra-estrutura, serviços públicos e o equilíbrio do mercado.

Quanto aos tipos de organização, as organizações podem ser públicas ou privadas; com fins econômicos (lucrativos) ou não. Como pessoas jurídicas, sua tipologia segue o Código Civil (Lei 10.406, de 2002):

- Pessoas jurídicas de direito público interno – União, Estados, Distrito Federal, Territórios, Municípios, autarquias (inclusive as associações públicas) e demais entidades de caráter público criadas por lei (art. 41);

- Pessoas jurídicas de direito público externo – Estados estrangeiros e todas as pessoas regidas pelo direito internacional público (art. 42);

- Pessoas jurídicas de direito privado – associações, sociedades, fundações, organizações religiosas e partidos políticos (art. 44). Destas, somente as sociedades possuem fins econômicos.

Funções organizacionais são as tarefas especializadas que ocorrem nos processos da organização, resultando em produtos e serviços. De acordo com Maximiano, as funções mais importantes são:

- Operações – também chamada de produção, é a responsável pelo fornecimento do produto ou serviço, por meio da transformação dos recursos.

- Marketing – seu objetivo básico é estabelecer e manter a ligação entre a organização e seus clientes, consumidores, usuários ou público-alvo, realizando atividades de desenvolvimento de produtos, definição de preços, propaganda e vendas etc. É uma função que ocorre tanto em organizações lucrativas como naquelas que não visam lucro em suas operações.

- Finanças – responsável pelo dinheiro da organização, busca a proteção e a utilização eficaz dos recursos financeiros, inclusive a maximização do lucro quando se trata de empresas. Preocupa-se com a liquidez para saldar obrigações da organização e abrange

financiamento (busca de recursos financeiros), investimento (aplicação), controle do desempenho financeiro e destinação dos resultados.

- Recursos humanos – também chamada de gestão de pessoas, busca encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita, envolvendo atividades anteriores à contratação do funcionário e posteriores ao seu desligamento, tais como: planejamento de mão-de-obra, recrutamento e seleção, treinamento, avaliação de desempenho e remuneração etc.

- Pesquisa e Desenvolvimento – busca transformar as informações de marketing, as ideias originais e os avanços da ciência em produtos e serviços. Identifica e introduz novas tecnologias, bem como melhora os processos produtivos para redução de custos.

- Estrutura organizacional

A estrutura organizacional na administração é classificada como o conjunto de ordenações, ou conjunto de responsabilidades, sejam elas de autoridade, das comunicações e das decisões de uma organização ou empresa.

É estabelecido através da estrutura organizacional o desenvolvimento das atividades da organização, adaptando toda e qualquer alteração ou mudança dentro da organização, porém essa estrutura pode não ser estabelecida unicamente, deve-se estar pronta para qualquer transformação.

Essa estrutura é dividida em duas formas, estrutura informal e estrutura formal, a estrutura informal é estável e está sujeita a controle, porém a estrutura formal é instável e não está sujeita a controle.

- Tipos de departamentalização

É uma forma de sistematização da estrutura organizacional, visa agrupar atividades que possuem uma mesma linha de ação com o objetivo de melhorar a eficiência operacional da empresa. Assim, a organização junta recursos, unidades e pessoas que tenham esse ponto em comum.

Quando tratamos sobre organogramas, entramos em conceitos de divisão do trabalho no sentido vertical, ou seja, ligado aos níveis de autoridade e hierarquia existentes. Quando falamos sobre departamentalização tratamos da especialização horizontal, que tem relação com a divisão e variedade de tarefas.

- **Departamentalização funcional ou por funções:** É a forma mais utilizada dentre as formas de departamentalização, se tratando do agrupamento feito sob uma lógica de identidade de funções e semelhança de tarefas, sempre pensando na especialização, agrupando conforme as diferentes funções organizacionais, tais como financeira, marketing, pessoal, dentre outras.

Vantagens: especialização das pessoas na função, facilitando a cooperação técnica; economia de escala e produtividade, mais indicada para ambientes estáveis.

Desvantagens: falta de sinergia entre os diferentes departamentos e uma visão limitada do ambiente organizacional como um todo, com cada departamento estando focado apenas nos seus próprios objetivos e problemas.

- **Por clientes ou clientela:** Este tipo de departamentalização ocorre em função dos diferentes tipos de clientes que a organização possui. Justificando-se assim, quando há necessidades heterogêneas entre os diversos públicos da organização. Por exemplo (loja de roupas): departamento masculino, departamento feminino, departamento infantil.

Vantagem: facilitar a flexibilidade no atendimento às demandas específicas de cada nicho de clientes.

Desvantagens: dificuldade de coordenação com os objetivos globais da organização e multiplicação de funções semelhantes nos diferentes departamentos, prejudicando a eficiência, além de poder gerar uma disputa entre as chefias de cada departamento diferente, por cada uma querer maiores benefícios ao seu tipo de cliente.

- **Por processos:** Resume-se em agregar as atividades da organização nos processos mais importantes para a organização. Sendo assim, busca ganhar eficiência e agilidade na produção de produtos/serviços, evitando o desperdício de recursos na produção organizacional. É muito utilizada em linhas de produção.

Vantagem: facilita o emprego de tecnologia, das máquinas e equipamentos, do conhecimento e da mão-de-obra e possibilita um melhor arranjo físico e disposição racional dos recursos, aumentando a eficiência e ganhos em produtividade.

- **Departamentalização por produtos:** A organização se estrutura em torno de seus diferentes tipos de produtos ou serviços. Justificando-se quando a organização possui uma gama muito variada de produtos que utilizem tecnologias bem diversas entre si, ou mesmo que tenham especificidades na forma de escoamento da produção ou na prestação de cada serviço.

Vantagem: facilitar a coordenação entre os departamentos envolvidos em um determinado nicho de produto ou serviço, possibilitando maior inovação na produção.

Desvantagem: a “pulverização” de especialistas ao longo da organização, dificultando a coordenação entre eles.

- **Departamentalização geográfica:** Ou departamentalização territorial, trata-se de critério de departamentalização em que a empresa se estabelece em diferentes pontos do país ou do mundo, alocando recursos, esforços e produtos conforme a demanda da região.

Aqui, pensando em uma organização Multinacional, pressupondo-se que há uma filial em Israel e outra no Brasil. Obviamente, os interesses, hábitos e costumes de cada povo justificarão que cada filial tenha suas especificidades, exatamente para atender a cada povo. Assim, percebemos que, dentro de cada filial nacional, poderão existir subdivisões, para atender às diferentes regiões de cada país, com seus costumes e desejos. Como cada filial estará estabelecida em uma determinada região geográfica e as filiais estarão focadas em atender ao público dessa região. Logo, provavelmente haverá dificuldade em conciliar os interesses de cada filial geográfica com os objetivos gerais da empresa.

- **Departamentalização por projetos:** Os departamentos são criados e os recursos alocados em cada projeto da organização. Exemplo (construtora): pode dividir sua organização em torno das construções “A”, “B” e “C”. Aqui, cada projeto tende a ter grande autonomia, o que viabiliza a melhor consecução dos objetivos de cada projeto.

Vantagem: grande flexibilidade, facilita a execução do projeto e proporciona melhores resultados.

Desvantagem: as equipes perdem a visão da empresa como um todo, focando apenas no seu projeto, duplicação de estruturas (sugando mais recursos), e insegurança nos empregados sobre sua continuidade ou não na empresa quando o projeto no qual estão alocados se findar.

- Departamentalização matricial

Também é chamada de organização em grade, e é uma mistura da departamentalização funcional (mais verticalizada), com uma outra mais horizontalizada, que geralmente é a por projetos.

Nesse contexto, há sempre autoridade dupla ou dual, por responder ao comando da linha funcional e ao gerente da horizontal. Assim, há a matricial forte, a fraca e a equilibrada ou balanceada:

- Forte – aqui, o responsável pelo projeto tem mais autoridade;
- Fraca – aqui, o gerente funcional tem mais autoridade;
- Equilibrada ou Balanceada – predomina o equilíbrio entre os gerentes de projeto e funcional.

Porém, não há consenso na literatura se a departamentalização matricial de fato é um critério de departamentalização, ou um tipo de estrutura organizacional.

Desvantagens: filiais, ou projetos, possuem grande autonomia para realizar seu trabalho, dificultando o processo administrativo geral da empresa. Além disso, a dupla subordinação a que os empregados são submetidos pode gerar ambiguidade de decisões e dificuldade de coordenação.

- Organização formal e informal

Organização formal trata-se de uma organização onde duas ou mais pessoas se reúnem para atingir um objetivo comum com um relacionamento legal e oficial. A organização é liderada pela alta administração e tem um conjunto de regras e regulamentos a seguir. O principal objetivo da organização é atingir as metas estabelecidas. Como resultado, o trabalho é atribuído a cada indivíduo com base em suas capacidades. Em outras palavras, existe uma cadeia de comando com uma hierarquia organizacional e as autoridades são delegadas para fazer o trabalho.

Além disso, a hierarquia organizacional determina a relação lógica de autoridade da organização formal e a cadeia de comando determina quem segue as ordens. A comunicação entre os dois membros é apenas por meio de canais planejados.

Tipos de estruturas de organização formal:

- Organização de Linha
- Organização de linha e equipe
- Organização funcional

- Organização de Gerenciamento de Projetos
- Organização Matricial

Organização informal refere-se a uma estrutura social interligada que rege como as pessoas trabalham juntas na vida real. É possível formar organizações informais dentro das organizações. Além disso, esta organização consiste em compreensão mútua, ajuda e amizade entre os membros devido ao relacionamento interpessoal que constroem entre si. Normas sociais, conexões e interações governam o relacionamento entre os membros, ao contrário da organização formal.

Embora os membros de uma organização informal tenham responsabilidades oficiais, é mais provável que eles se relacionem com seus próprios valores e interesses pessoais sem discriminação.

A estrutura de uma organização informal é plana. Além disso, as decisões são tomadas por todos os membros de forma coletiva. A unidade é a melhor característica de uma organização informal, pois há confiança entre os membros. Além disso, não existem regras e regulamentos rígidos dentro das organizações informais; regras e regulamentos são responsivos e adaptáveis às mudanças.

Ambos os conceitos de organização estão inter-relacionados. Existem muitas organizações informais dentro de organizações formais, portanto, eles são mutuamente exclusivos.

RELAÇÕES HUMANAS, DESEMPENHO PROFISSIONAL, DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES DE TRABALHO

As relações humanas no ambiente de trabalho são um componente fundamental para o sucesso de qualquer organização. Elas englobam a interação entre indivíduos, a comunicação eficaz, o comportamento individual e em grupo, as normas de conduta, o trabalho em equipe e o atendimento ao público. Cada um desses aspectos contribui para criar um ambiente de trabalho harmonioso, produtivo e satisfatório para todos os envolvidos.

Importância das Relações Humanas no Trabalho

As relações humanas no trabalho são cruciais porque afetam diretamente a produtividade, a satisfação no trabalho e a retenção de funcionários. Quando os colaboradores se sentem valorizados e respeitados, eles tendem a ser mais engajados e comprometidos com seus objetivos profissionais. Além disso, um bom relacionamento interpessoal pode reduzir o estresse, melhorar a colaboração e criar um ambiente mais agradável e motivador.

Componentes das Relações Humanas no Trabalho

– **Comunicação:** A comunicação eficaz é a base de todas as relações humanas. No ambiente de trabalho, ela é essencial para garantir que as informações sejam transmitidas de maneira clara e precisa. A comunicação aberta e transparente ajuda a prevenir mal-entendidos, promove a confiança e facilita a resolução de conflitos.

TRABALHO EM EQUIPE

PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO. EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL. SERVIDOR E OPINIÃO PÚBLICA. O ÓRGÃO E A OPINIÃO PÚBLICA. FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO; COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO; EMPATIA; COMPREENSÃO MÚTUA

O trabalho em equipe é um elemento essencial para o sucesso de qualquer organização, seja ela pública ou privada. Em um ambiente corporativo, o desempenho coletivo é frequentemente mais eficaz do que a atuação isolada de seus membros. As equipes que trabalham de forma integrada e colaborativa tendem a alcançar melhores resultados, superar desafios e atingir objetivos de maneira mais eficiente. Isso ocorre porque a soma de habilidades, conhecimentos e experiências individuais enriquece o processo de tomada de decisão, a resolução de problemas e a inovação, fatores que são determinantes para a competitividade e o crescimento das organizações.

No entanto, trabalhar em equipe não é uma tarefa simples. A complexidade do ser humano, com suas diferentes personalidades, valores, crenças e modos de agir, faz com que o estabelecimento de um ambiente harmônico e produtivo seja um desafio constante. Para que a equipe alcance seu máximo potencial, é necessário que seus integrantes desenvolvam a capacidade de se comunicar de forma clara e assertiva, bem como a habilidade de ouvir, compreender e respeitar as perspectivas alheias. A comunicação eficaz é, portanto, um dos pilares do trabalho em equipe, pois permite a troca de informações, ideias e feedback, fortalecendo a coesão e o senso de propósito coletivo.

Além disso, a compreensão da dinâmica das relações interpessoais é fundamental para o sucesso do trabalho em equipe. Cada membro traz consigo um conjunto único de experiências, habilidades e formas de lidar com situações adversas, o que pode enriquecer o grupo ou, se não for bem gerenciado, gerar conflitos e desentendimentos. Nesse contexto, a liderança e a gestão de equipes desempenham papel crucial ao promover um ambiente de respeito, cooperação e valorização das diferenças individuais.

No ambiente de trabalho, a diversidade de personalidades é um dos principais fatores que influenciam a dinâmica das equipes. Cada indivíduo traz consigo um conjunto único de características, comportamentos, experiências e formas de se relacionar, o que pode enriquecer a equipe, mas também pode ser fonte de desafios.

As personalidades de cada membro de uma equipe afetam diretamente como as relações interpessoais se estabelecem e como as tarefas são executadas em prol dos objetivos organizacionais.

A Diversidade de Personalidades no Ambiente de Trabalho

As personalidades variam de pessoa para pessoa, influenciando a forma como cada um lida com desafios, responde a estímulos e se relaciona com os colegas. Em um mesmo ambiente, é comum encontrar indivíduos extrovertidos e comunicativos, que se destacam por sua facilidade em expressar ideias e motivar o grupo. Por outro lado, há também aqueles que são mais introvertidos e preferem refletir e agir de maneira mais reservada, contribuindo de forma silenciosa, mas igualmente valiosa.

Essa diversidade pode ser um grande trunfo para a equipe, pois proporciona uma variedade de perspectivas e abordagens para a resolução de problemas. Um colaborador mais analítico, por exemplo, pode complementar o trabalho de alguém que é mais impulsivo e criativo, trazendo equilíbrio para a tomada de decisões. Da mesma forma, uma pessoa que possui uma personalidade mais detalhista pode auxiliar na execução cuidadosa das tarefas, enquanto outra, com perfil mais visionário, pode contribuir para o planejamento estratégico e a inovação.

Benefícios e Desafios da Integração de Personalidades

A integração de personalidades diversas tem o potencial de enriquecer o ambiente de trabalho e melhorar a qualidade dos resultados. Quando as diferenças são bem gerenciadas, elas se tornam um fator positivo, fomentando a criatividade, a inovação e a resolução de problemas. No entanto, se não forem bem conduzidas, essas diferenças podem gerar conflitos, mal-entendidos e desentendimentos, afetando a produtividade e a harmonia da equipe.

O principal desafio reside em encontrar formas de valorizar as particularidades de cada indivíduo e transformá-las em forças complementares. Para isso, é necessário que os membros da equipe desenvolvam a capacidade de se adaptar a diferentes estilos de trabalho e comunicação, aprendendo a reconhecer e respeitar as contribuições únicas que cada colega pode oferecer. O desenvolvimento de habilidades como a empatia e a inteligência emocional é fundamental nesse processo, pois permite compreender as motivações e reações dos outros, minimizando conflitos e fortalecendo os laços de cooperação.

Impacto do Relacionamento Positivo na Eficácia da Equipe

O estabelecimento de um relacionamento positivo e saudável entre os membros da equipe é um dos pilares para alcançar a eficácia no trabalho em conjunto. Uma equipe que se relaciona de forma amigável, respeitosa e colaborativa tende a ser mais produtiva, criativa e engajada. Além disso, um ambiente de trabalho que valoriza a diversidade de personalidades e promove o respeito mútuo favorece o sentimento de pertencimento e a satisfação dos colaboradores, o que se reflete diretamente na qualidade dos resultados entregues.

Para que esse relacionamento positivo seja mantido, é importante que a comunicação seja clara, aberta e assertiva. A equipe deve ser incentivada a compartilhar ideias, preocupações e feedbacks de forma construtiva, criando um ambiente de confiança e apoio mútuo. Além disso, o reconhecimento das contribuições individuais e coletivas é um fator que fortalece os laços de colaboração e motiva os colaboradores a se empenharem ainda mais na busca dos objetivos comuns.

O comportamento interpessoal refere-se à maneira como os indivíduos interagem uns com os outros dentro de um ambiente de trabalho. A eficácia dessas interações é um dos fatores mais determinantes para o sucesso do trabalho em equipe, pois influencia diretamente a qualidade da comunicação, a cooperação e a harmonia entre os membros da equipe. Desenvolver a habilidade de interagir de forma assertiva, respeitosa e empática é essencial para a construção de relações sólidas e produtivas, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável e voltado para o alcance dos objetivos organizacionais.

Desenvolvimento e Aprimoramento das Habilidades Interpessoais

As habilidades interpessoais são essenciais para o convívio e a colaboração em equipe, pois facilitam o entendimento mútuo e a comunicação eficaz. Tais habilidades incluem a capacidade de ouvir atentamente, expressar ideias de maneira clara e assertiva, demonstrar empatia e lidar de forma construtiva com conflitos e diferenças. Ao aprimorar essas habilidades, os profissionais se tornam mais capazes de se relacionar com os colegas de trabalho, independentemente de suas diferenças de personalidade ou estilo de comunicação.

O desenvolvimento dessas habilidades não ocorre de forma instantânea; é um processo contínuo que exige prática, autoconhecimento e disposição para aprender com as experiências diárias. Por exemplo, uma maneira de aprimorar a capacidade de ouvir é praticar a escuta ativa, que consiste em prestar total atenção ao que o outro está dizendo, sem interromper ou julgar. Isso demonstra respeito e interesse pela opinião do colega, fortalecendo a relação e promovendo um ambiente de diálogo aberto e construtivo.

Outro aspecto fundamental é a habilidade de se comunicar de forma assertiva, expressando ideias e sentimentos de maneira clara e objetiva, sem desrespeitar o ponto de vista dos outros. A assertividade permite que os profissionais defendam seus interesses e opiniões de forma equilibrada, evitando atitudes agressivas ou passivas que possam prejudicar a dinâmica da equipe.

Práticas que Fortalecem a Comunicação e a Colaboração

Para alcançar a eficácia no comportamento interpessoal, é importante adotar práticas que promovam a comunicação clara e a colaboração entre os membros da equipe. Algumas dessas práticas incluem:

É fundamental criar um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para expressar suas opiniões, dúvidas e sugestões. Isso pode ser alcançado por meio de reuniões regulares, feedbacks constantes e o incentivo à troca de ideias em um ambiente de respeito e confiança.

Reconhecer e valorizar as diferentes perspectivas e habilidades que cada membro da equipe traz é essencial para a criação de um ambiente colaborativo. A diversidade de

pensamentos e experiências enriquece o processo de tomada de decisão e a resolução de problemas, permitindo que a equipe encontre soluções mais criativas e eficazes.

A promoção de atividades e projetos que incentivem a cooperação entre os membros da equipe é uma estratégia eficaz para fortalecer os laços interpessoais. Ao trabalhar juntos em busca de um objetivo comum, os colaboradores desenvolvem um senso de pertencimento e aprendem a valorizar as contribuições de cada colega.

A Importância da Empatia e do Respeito no Ambiente de Trabalho

A empatia e o respeito são dois pilares fundamentais para a eficácia no comportamento interpessoal. A empatia envolve a capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo suas emoções, perspectivas e desafios. Quando os membros de uma equipe desenvolvem a empatia, tornam-se mais aptos a oferecer apoio, colaboração e feedback construtivo, o que fortalece o espírito de cooperação e a coesão do grupo.

O respeito, por sua vez, é a base para qualquer relacionamento saudável. Demonstrar respeito pelos colegas de trabalho significa reconhecer e valorizar suas opiniões, experiências e contribuições, mesmo que sejam diferentes das nossas. Um ambiente de trabalho onde o respeito prevalece é caracterizado por relações harmoniosas, comunicação eficaz e a ausência de conflitos desnecessários.

A prática da empatia e do respeito cria um ambiente no qual os membros da equipe se sentem valorizados e motivados a contribuir para o sucesso do grupo. Ao compreender e aceitar as diferenças, a equipe é capaz de transformar a diversidade em uma vantagem competitiva, aprimorando o desempenho coletivo e criando um clima organizacional mais saudável e produtivo.

A opinião pública exerce uma influência significativa na percepção do trabalho realizado pelos servidores públicos. Frequentemente, a imagem do servidor é moldada por estereótipos e impressões que não refletem a realidade completa da função desempenhada. Essa visão é, muitas vezes, influenciada por casos isolados de má conduta ou ineficiência que acabam ganhando destaque na mídia, o que pode distorcer a percepção da sociedade sobre o papel e a importância desses profissionais.

No entanto, a atuação dos servidores públicos é fundamental para a prestação de serviços essenciais à população, como saúde, educação, segurança e infraestrutura. Por isso, é importante compreender como a opinião pública pode impactar o desempenho dos servidores e as estratégias que podem ser adotadas para aprimorar a imagem e a eficiência do serviço público.

Percepção e Estereótipos sobre o Servidor Público

A opinião pública tende a associar o servidor público a características como burocracia, ineficiência e falta de comprometimento. Essas percepções são frequentemente baseadas em experiências negativas pontuais ou em informações veiculadas pela mídia, que, muitas vezes, destacam casos de corrupção, desvio de função ou mau atendimento. Como resultado, a generalização torna-se um problema, prejudicando a reputação de servidores que desempenham suas funções com dedicação, competência e compromisso.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO:
COMUNICABILIDADE; APRESENTAÇÃO; ATENÇÃO;
CORTESIA; INTERESSE; PRESTEZA; EFICIÊNCIA;
TOLERÂNCIA; DISCRIÇÃO; CONDUTA; OBJETIVIDADE**

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

— Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

Cortesia

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

Interesse

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece

sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.

— Práticas para um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:

Presteza e Eficiência

Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.

Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.

Tolerância e Discrição

O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.

Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.

Conduta e Objetividade

A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as

informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

Aprimoramento Contínuo e Treinamento

A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.

O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.

Personalização do Atendimento

Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.

Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.

Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações

A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.

Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.

Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SISTEMA CONFERE/CORES

LEI FEDERAL Nº. 4.886/1965 E SUAS ALTERAÇÕES POSTERIORES (REGULA AS ATIVIDADES DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS AUTÔNOMOS E SUAS ALTERAÇÕES POSTERIORES)

LEI Nº 4.886, DE 9 DE DEZEMBRO DE 1965.

Regula as atividades dos representantes comerciais autônomos.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art . 1º Exerce a representação comercial autônoma a pessoa jurídica ou a pessoa física, sem relação de emprego, que desempenha, em caráter não eventual por conta de uma ou mais pessoas, a mediação para a realização de negócios mercantis, agenciando propostas ou pedidos, para, transmiti-los aos representados, praticando ou não atos relacionados com a execução dos negócios.

Parágrafo único. Quando a representação comercial incluir poderes atinentes ao mandato mercantil, serão aplicáveis, quanto ao exercício deste, os preceitos próprios da legislação comercial.

Art . 2º É obrigatório o registro dos que exerçam a representação comercial autônoma nos Conselhos Regionais criados pelo art. 6º desta Lei.

Parágrafo único. As pessoas que, na data da publicação da presente Lei, estiverem no exercício da atividade, deverão registrar-se nos Conselhos Regionais, no prazo de 90 dias a contar da data em que estes forem instalados.

Art . 3º O candidato a registro, como representante comercial, deverá apresentar:

- a) prova de identidade;
- b) prova de quitação com o serviço militar, quando a ele obrigado;
- c) prova de estar em dia com as exigências da legislação eleitoral;
- d) folha-corrída de antecedentes, expedida pelos cartórios criminais das comarcas em que o registrado houver sido domiciliado nos últimos dez (10) anos;
- e) quitação com o imposto sindical.

§ 1º O estrangeiro é desobrigado da apresentação dos documentos constantes das alíneas b e c deste artigo.

§ 2 Nos casos de transferência ou de exercício simultâneo da profissão, em mais de uma região, serão feitas as devidas anotações na carteira profissional do interessado, pelos respectivos Conselhos Regionais.

§ 3º As pessoas jurídicas deverão fazer prova de sua existência legal.

Art . 4º Não pode ser representante comercial:

- a) o que não pode ser comerciante;

b) o falido não reabilitado;

c) o que tenha sido condenado por infração penal de natureza infamante, tais como falsidade, estelionato, apropriação indébita, contrabando, roubo, furto, lenocínio ou crimes também punidos com a perda de cargo público;

d) o que estiver com seu registro comercial cancelado como penalidade.

Art . 5º Somente será devida remuneração, como mediador de negócios comerciais, a representante comercial devidamente registrado.

Art . 6º São criados o Conselho Federal e os Conselhos Regionais dos Representantes Comerciais, aos quais incumbirá a fiscalização do exercício da profissão, na forma desta Lei.

Parágrafo único. É vedado, aos Conselhos Federal e Regionais dos Representantes Comerciais, desenvolverem quaisquer atividades não compreendidas em suas finalidades previstas nesta Lei, inclusive as de caráter político e partidárias.

Art . 7º O Conselho Federal instalar-se-á dentro de noventa (90) dias, a contar da vigência da presente Lei, no Estado da Guanabara, onde funcionará provisoriamente, transferindo-se para a Capital da República, quando estiver em condições de fazê-lo, a juízo da maioria dos Conselhos Regionais.

§ 1º O Conselho Federal será presidido por um dos seus membros, na forma que dispuser o regimento interno do Conselho, cabendo-lhe, além do próprio voto, o de qualidade, no caso de empate.

§ 2º A renda do Conselho Federal será constituída de vinte por cento (20%) da renda bruta dos Conselhos Regionais.

Art . 8º O Conselho Federal será composto de representantes comerciais de cada Estado, eleitos pelos Conselhos Regionais, dentre seus membros, cabendo a cada Conselho Regional a escolha de dois (2) delegados.

Art . 9º Compete ao Conselho Federal determinar o número dos Conselhos Regionais, o qual não poderá ser superior a um por Estado, Território Federal e Distrito Federal, e estabelecer-lhes as bases territoriais.

Art . 10. Compete privativamente, ao Conselho Federal:

I - elaborar o seu regimento interno; (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

II - dirimir as dúvidas suscitadas pelos Conselhos Regionais; (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

III - aprovar os regimentos internos dos Conselhos Regionais; (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

IV - julgar quaisquer recursos relativos às decisões dos Conselhos Regionais; (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

V - baixar instruções para a fiel observância da presente Lei; (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

VI - elaborar o Código de Ética Profissional; (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

VII - resolver os casos omissos. (Renumerado pela Lei nº 12.246, de 2010).

VIII – fixar, mediante resolução, os valores das anuidades e emolumentos devidos pelos representantes comerciais, pessoas físicas e jurídicas, aos Conselhos Regionais dos Representantes Comerciais nos quais estejam registrados, observadas as peculiaridades regionais e demais situações inerentes à capacidade contributiva da categoria profissional nos respectivos Estados e necessidades de cada entidade, e respeitados os seguintes limites máximos: (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

a) anuidade para pessoas físicas – até R\$ 300,00 (trezentos reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

b) (VETADO); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

c) anuidade para pessoas jurídicas, de acordo com as seguintes classes de capital social: (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

1. de R\$ 1,00 (um real) a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

2. de R\$ 10.000,01 (dez mil reais e um centavo) a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) – até R\$ 420,00 (quatrocentos e vinte reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

3. de R\$ 50.000,01 (cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 100.000,00 (cem mil reais) – até R\$ 504,00 (quinhentos e quatro reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

4. de R\$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) – até R\$ 604,00 (seiscentos e quatro reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

5. de R\$ 300.000,01 (trezentos mil reais e um centavo) a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) – até R\$ 920,00 (novecentos e vinte reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

6. acima de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) – até R\$ 1.370,00 (mil, trezentos e setenta reais); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

d) (VETADO); (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

e) (VETADO). (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 1º (Suprimido) (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 2º Os valores correspondentes aos limites máximos estabelecidos neste artigo serão corrigidos anualmente pelo índice oficial de preços ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 3º O pagamento da anuidade será efetuado pelo representante comercial, pessoa física ou jurídica, até o dia 31 de março de cada ano, com desconto de 10% (dez por cento), ou em até 3 (três) parcelas, sem descontos, vencendo-se a primeira em 30 de abril, a segunda em 31 de agosto e a terceira em 31 de dezembro de cada ano. (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 4º Ao pagamento antecipado será concedido desconto de 20% (vinte por cento) até 31 de janeiro e 15% (quinze por cento) até 28 de fevereiro de cada ano. (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 5º As anuidades que forem pagas após o vencimento serão acrescidas de 2% (dois por cento) de multa, 1% (um por cento) de juros de mora por mês de atraso e atualização monetária pelo índice oficial de preços ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 6º A filial ou representação de pessoa jurídica instalada em jurisdição de outro Conselho Regional que não o da sua sede pagará anuidade em valor que não exceda a 50% (cinquenta por cento) do que for pago pela matriz. (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 7º (VETADO) (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 8º (VETADO) (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

§ 9º O representante comercial pessoa física, como responsável técnico de pessoa jurídica devidamente registrada no Conselho Regional dos Representantes Comerciais, pagará anuidade em valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) da anuidade devida pelos demais profissionais autônomos registrados no mesmo Conselho. (Incluído pela Lei nº 12.246, de 2010).

Art . 11. Dentro de sessenta (60) dias, contados da vigência da presente Lei, serão instalados os Conselhos Regionais correspondentes aos Estados onde existirem órgãos sindicais de representação da classe dos representantes comerciais, atualmente reconhecidos pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Art . 12. Os Conselhos Regionais terão a seguinte composição:

a) dois terços (2/3) de seus membros serão constituídos pelo Presidente do mais antigo sindicato da classe do respectivo Estado e por diretores de sindicatos da classe, do mesmo Estado, eleitos estes em assembleia-geral;

b) um terço (1/3) formado de representantes comerciais no exercício efetivo da profissão, eleitos em assembleia-geral realizada no sindicato da classe.

§ 1º A secretaria do sindicato incumbido da realização das eleições organizará cédula única, por ordem alfabética dos candidatos, destinada à votação.

§ 2º Se os órgãos sindicais de representação da classe não tomarem as providências previstas quanto à instalação dos Conselhos Regionais, o Conselho Federal determinará, imediatamente, a sua constituição, mediante eleições em assembleia-geral, com a participação dos representantes comerciais no exercício efetivo da profissão no respectivo Estado.

§ 3º Havendo, num mesmo Estado, mais de um sindicato de representantes comerciais, as eleições a que se refere este artigo se processarão na sede do sindicato da classe situado na Capital e, na sua falta, na sede do mais antigo.

§ 4º O Conselho Regional será presidido por um dos seus membros, na forma que dispuser o seu regimento interno, cabendo-lhe, além do próprio voto, o de qualidade, no caso de empate.

§ 5º Os Conselhos Regionais terão no máximo trinta (30) membros e, no mínimo, o número que for fixado pelo Conselho Federal.

Art . 13. Os mandatos dos membros do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais serão de três (3) anos.

§ 1º Todos os mandatos serão exercidos gratuitamente.

§ 2º A aceitação do cargo de Presidente, Secretário ou Tesoureiro importará na obrigação de residir na localidade em que estiver sediado o respectivo Conselho.

Art . 14. O Conselho Federal e os Conselhos Regionais serão administrados por uma Diretoria que não poderá exceder a um terço (1/3) dos seus integrantes.

Art . 15. Os Presidentes dos Conselhos Federal e Regionais completarão o prazo do seu mandato, caso sejam substituídos na presidência do sindicato.

Art . 16. Constituem renda dos Conselhos Regionais as contribuições e multas devidas pelos representantes comerciais, pessoas físicas ou jurídicas, neles registrados.

Art . 17. Compete aos Conselhos Regionais:

a) elaborar o seu regimento interno, submetendo-o à apreciação do Conselho Federal;

b) decidir sobre os pedidos de registro de representantes comerciais, pessoas físicas ou jurídicas, na conformidade desta Lei;

c) manter o cadastro profissional;

d) expedir as carteiras profissionais e anotá-las, quando necessário;

e) impor as sanções disciplinares previstas nesta Lei, mediante a feitura de processo adequado, de acordo com o disposto no artigo 18;

f) arrecadar, cobrar e executar as anuidades e emolumentos devidos pelos representantes comerciais, pessoas físicas e jurídicas, registrados, servindo como título executivo extrajudicial a certidão relativa aos seus créditos. (Redação dada pela Lei nº 12.246, de 2010).

Art . 18. Compete aos Conselhos Regionais aplicar, ao representante comercial faltoso, as seguintes penas disciplinares:

a) advertência, sempre sem publicidade;

b) multa até a importância equivalente ao maior salário-minimo vigente no País;

c) suspensão do exercício profissional, até um (1) ano;

d) cancelamento do registro, com apreensão da carteira profissional.

§ 1º No caso de reincidência ou de falta manifestamente grave, o representante comercial poderá ser suspenso do exercício de sua atividade ou ter cancelado o seu registro.

§ 2º As penas disciplinares serão aplicadas após processo regular, sem prejuízo, quando couber, da responsabilidade civil ou criminal.

§ 3º O acusado deverá ser citado, inicialmente, dando-se-lhe ciência do inteiro teor da denúncia ou queixa, sendo-lhe assegurado, sempre, o amplo direito de defesa, por si ou por procurador regularmente constituído.

§ 4º O processo disciplinar será presidido por um dos membros do Conselho Regional, ao qual incumbirá coligir as provas necessárias.

§ 5º Encerradas as provas de iniciativa da autoridade processante, ao acusado será dado requerer e produzir as suas próprias provas, após o que lhe será assegurado a direito de apresentar, por escrito, defesa final e o de sustentar, oralmente, suas razões, na sessão do julgamento.

§ 6º Da decisão dos Conselhos Regionais caberá recurso voluntário, com efeito suspensivo, para o Conselho Federal.

Art . 19. Constituem faltas no exercício da profissão de representante comercial:

a) prejudicar, por dolo ou culpa, os interesses confiados aos seus cuidados;

b) auxiliar ou facilitar, por qualquer meio, o exercício da profissão aos que estiverem proibidos, impedidos ou não habilitados a exercê-la;

c) promover ou facilitar negócios ilícitos, bem como quaisquer transações que prejudiquem interesse da Fazenda Pública;

d) violar o sigilo profissional;

e) negar ao representado as competentes prestações de contas, recibos de quantias ou documentos que lhe tiverem sido entregues, para qualquer fim;

f) recusar a apresentação da carteira profissional, quando solicitada por quem de direito.

Art . 20. Observados os princípios desta Lei, o Conselho Federal dos Representantes Comerciais, expedirá instruções relativas à aplicação das penalidades em geral e, em particular, aos casos em que couber imposições da pena de multa.

Art . 21. As repartições federais, estaduais e municipais, ao receberem tributos relativos à atividade do representante comercial, pessoa física ou jurídica, exigirão prova de seu registro no Conselho Regional da respectiva região.

Art . 22. Da propaganda deverá constar, obrigatoriamente, o número da carteira profissional.

Parágrafo único. As pessoas jurídicas farão constar também, da propaganda, além do número da carteira do representante comercial responsável, o seu próprio número de registro no Conselho Regional.

Art . 23. O exercício financeiro dos Conselhos Federal e Regionais coincidirá com o ano civil.

Art. 24. As diretorias dos Conselhos Regionais prestarão contas da sua gestão ao próprio conselho, até o dia 15 de fevereiro de cada ano. (Redação dada pela Lei nº 8.420, de 8.5.1992)

Art . 25. Os Conselhos Regionais prestarão contas até o último dia do mês de fevereiro de cada ano ao Conselho Federal. (Redação dada pela Lei nº 8.420, de 8.5.1992)

Parágrafo único. A Diretoria do Conselho Federal prestará contas ao respectivo plenário até o último dia do mês de março de cada ano. (Redação dada pela Lei nº 8.420, de 8.5.1992)

Art . 26. Os sindicatos incumbidos do processamento das eleições, a que se refere o art. 12, deverão tomar, dentro do prazo de trinta (30) dias, a contar da publicação desta lei, as providências necessárias à instalação dos Conselhos Regionais dentro do prazo previsto no art. 11.

Art . 27. Do contrato de representação comercial, quando celebrado por escrito, além dos elementos comuns e outros, a juízo dos interessados, constarão, obrigatoriamente:

Art. 27. Do contrato de representação comercial, além dos elementos comuns e outros a juízo dos interessados, constarão obrigatoriamente: (Redação dada pela Lei nº 8.420, de 8.5.1992)

a) condições e requisitos gerais da representação;

b) indicação genérica ou específica dos produtos ou artigos objeto da representação;

c) prazo certo ou indeterminado da representação

d) indicação da zona ou zonas em que será exercida a representação; (Redação dada pela Lei nº 8.420, de 8.5.1992)

e) garantia ou não, parcial ou total, ou por certo prazo, da exclusividade de zona ou setor de zona;

f) retribuição e época do pagamento, pelo exercício da representação, dependente da efetiva realização dos negócios, e recebimento, ou não, pelo representado, dos valores respectivos;

g) os casos em que se justifique a restrição de zona concedida com exclusividade;

h) obrigações e responsabilidades das partes contratantes:

i) exercício exclusivo ou não da representação a favor do representado;

j) indenização devida ao representante pela rescisão do contrato fora dos casos previstos no art. 35, cujo montante não poderá ser inferior a 1/12 (um doze avos) do total da retribuição auferida durante o tempo em que exerceu a representação. (Redação dada pela Lei nº 8.420, de 8.5.1992)