



## **CRO-AM** *Agente Fiscal*

### **LÍNGUA PORTUGUESA**

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	7
Domínio da ortografia oficial.....	17
Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	18
Emprego de tempos e modos verbais.....	22
Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	27
Emprego das classes de palavras.....	32
Emprego dos sinais de pontuação.....	43
Concordância verbal e nominal.....	48
Regência verbal e nominal.....	50
Emprego do sinal indicativo de crase.....	53
Colocação dos pronomes átonos.....	54
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	56
Significação das palavras.....	58
Figuras de linguagem.....	59
Exercícios.....	64
Gabarito.....	75

### **RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA**

Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos; Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	1
Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações; Combinações.....	26

# SUMÁRIO



Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	32
Equações e inequações .....	38
Sistemas de medidas .....	48
Volumes.....	51
Compreensão de estruturas lógicas.....	55
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).....	56
Diagramas lógicos.....	57
Exercícios .....	61
Gabarito.....	68

## 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 .....	1
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365) .....	13
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).....	70
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome.....	106
Programa de correio eletrônico: MS Outlook .....	119
Sítios de busca e pesquisa na Internet .....	124
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas .....	126
Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	130
Noções de vírus, Worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).....	133
Procedimentos de backup; Uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).....	137
Exercícios.....	138
Gabarito.....	142

## ATUALIDADES

Política Nacional e Internacional: Eventos políticos recentes no Brasil e no mundo; Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc.....	1
Economia: Eventos econômicos relevantes.....	45
Sociedade e Cultura: Questões sociais, como saúde, educação, segurança, meio ambiente; Tendências culturais e sociais; Avanços científicos e tecnológicos.....	150
Meio Ambiente: Mudanças climáticas e sustentabilidade; Eventos ambientais significativos; Questões relacionadas à conservação e preservação ambiental .....	187



Tecnologia e Inovação: Novas tecnologias e inovações; Desenvolvimentos na área de ciência da computação, internet e inteligência artificial.....	203
Relações Internacionais: Discussões sobre questões globais.....	204
Exercícios.....	272
Gabarito.....	275

## CONHECIMENTOS TÉCNICOS

Manual de fiscalização – Exercício Profissional do Sistema CFO/CROs .....	1
Funções do Fiscal de entidade de classe. Finalidades. Procedimentos. Atribuições profissionais.....	1
Código de ética odontológica .....	4
Regulamentação do exercício da odontologia .....	17
Consolidação das Normas para procedimentos nos Conselhos de Odontologia .....	18
Lei nº 6.710/1979 .....	19
Lei nº 11.889/2008.....	20
Portaria nº 2.488/2011 – Ministério da Saúde - Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS).....	22
Decreto nº 87.689/1982 (Regulamenta a Lei nº 6.710/1979, que dispõe sobre a profissão de Técnico em Prótese Dentária, e determina outras providências .....	51
Código de processo ético odontológico (Resolução nº 59/2004).....	52
Cartilha de Vigilância Sanitária - cidadania e controle social - 2ª edição – 2002.....	60
Serviços Odontológicos: Prevenção e Controle de Riscos/Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. – Brasília: Ministério da Saúde, 2006. E todas as atualizações ou substituições das legislações aqui citadas.....	60
Exercícios.....	60
Gabarito.....	61

## NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle; Noções de Organização e Métodos....	1
Noções de Administração Financeira.....	10
Administração de Pessoas.....	15
Administração de Materiais .....	19
Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos .....	51
Exercícios.....	54
Gabarito.....	58

# SUMÁRIO



## ORGANIZAÇÃO

Conceito e tipos de estrutura organizacional .....	1
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho .....	4
Noções de cidadania e relações públicas .....	13
Comunicação.....	16
Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento .....	24
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos .....	67
Exercícios .....	68
Gabarito.....	75

## 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 .....	1
Exercícios .....	4
Gabarito.....	6

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade....	1
Postura profissional e relações interpessoais .....	4
Comunicação.....	6
Exercícios .....	8
Gabarito.....	10

## LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Lei nº 4.324/1964 .....	1
Lei nº 5.081/1966 .....	5
Decreto nº 68.704/1971 .....	7
Resolução CFO nº 63/2005 (Consolidação das Normas para Procedimentos nos Conselhos de Odontólogos).....	17
Resolução CFO nº 118/2012 (Código de Ética Odontológica).....	77
Regimento interno do CRO-AM.....	90
Exercícios .....	115
Gabarito.....	119

# LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública .....	1
Ética no Setor Público .....	5
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações .....	11
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo) .....	49
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012 .....	78
Decreto nº 9.830/2019.....	110
Lei nº 13.709/2018 (LGPD) .....	115
Exercícios .....	138
Gabarito .....	143

## SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

(A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



## TEORIA DOS CONJUNTOS

Conjunto está presente em muitos aspectos da vida, sejam eles cotidianos, culturais ou científicos. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar a lista de amigos para uma festa agrupar os dias da semana ou simplesmente fazer grupos.

Os componentes de um conjunto são chamados de elementos.

Para enumerar um conjunto usamos geralmente uma letra maiúscula.

### Representações

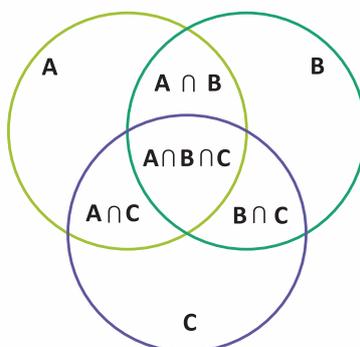
Pode ser definido por:

-Enumerando todos os elementos do conjunto:  $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$

-Simbolicamente:  $B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$ , enumerando esses elementos temos:

$B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$

– Diagrama de Venn



Há também um conjunto que não contém elemento e é representado da seguinte forma:  $S = \{\}$  ou  $S = \{ \}$ .

Quando todos os elementos de um conjunto A pertencem também a outro conjunto B, dizemos que:

A é subconjunto de B

Ou A é parte de B

A está contido em B escrevemos:  $A \subset B$

Se existir pelo menos um elemento de A que não pertence a B:  $A \not\subset B$

### Símbolos

$\in$ : pertence

$\notin$ : não pertence

$\subset$ : está contido

$\not\subset$ : não está contido

$\supset$ : contém

$\not\supset$ : não contém

$/$ : tal que

$\Rightarrow$ : implica que

$\Leftrightarrow$ : se, e somente se



## CONCEITOS BÁSICOS

A palavra informática é derivada do francês informatique, a partir do radical do verbo francês informer, por analogia com mathématique, électronique, etc.

Em português, podemos considerar a união das palavras informação + automática, ou seja, a informação sendo processada de forma automática.

Existem ainda pontos de vista que consideram “informática” união dos conceitos “informação” e “matemática”.

O conceito de Informática, apesar de ser amplo, em termos gerais, pode ser definido como a ciência cujo objetivo é o tratamento da informação, estudando seus meios de armazenamento, transmissão e processamento em meios digitais, tendo como seu principal instrumento realizador, o equipamento eletrônico chamado computador, dispositivo que trata estas informações de maneira automática, que armazena e processa essas informações.

O termo computação tem origem no vocábulo latim computatio, que permite abordar a noção de cômputo enquanto conta, mas é geralmente usada como sinónimo de informática. Sendo assim, podemos dizer que a computação reúne os saberes científicos e os métodos.

A informática hoje em dia se aplica a diversas áreas de atividade social, como por exemplo, aplicações multimídia, jogos, investigação, telecomunicações, robótica de fabricação, controle de processos industriais, gestão de negócios, etc., além de produzir um custo mais baixo nos setores de produção e o incremento da produção de mercadorias nas grandes indústrias.

Com o surgimento das redes mundiais (internet - a rede das redes), a informação é vista cada vez mais como um elemento de criação e de intercâmbio cultural altamente participativo.

### Sistema Computacional

Um sistema computacional consiste num conjunto de dispositivos eletrônicos (hardware) capazes de processar informações de acordo com um programa (software). O software mais importante é o sistema operacional, porque ele fornece as bases para a execução das aplicações, às quais o usuário deseja executar. Exemplos de sistemas operacionais são o Windows, o Macintosh e o Linux, dentre outros. Um dos mais utilizados por usuários domésticos é o Windows, produzido pela Microsoft.

Pode ser composto de rede de computadores, servidores e cluster, dependendo da situação e das necessidades.

Sistema computacional é aquele que automatiza ou apoia a realização de atividades humanas através do processamento de informações.

Um sistema baseado em computador é caracterizado por alguns elementos fundamentais.

- Hardware;
- Software;
- Informações;
- Usuários;
- Procedimentos ou Tarefas;
- Documentação.



## Atualidades

Bolsonaro sanciona diretrizes do orçamento de 2023 e mantém emendas do ‘orçamento secreto’[]

Emendas são alvos de ações no STF e no TCU por falta de transparência. Lei foi publicada no ‘DO’ e também prevê salário mínimo de R\$ 1.294; inflação de 3,3%; e crescimento de 2,5% do PIB.

O presidente Jair Bolsonaro sancionou a lei que define as diretrizes do orçamento da União de 2023. O texto foi assinado nesta terça-feira (9) e publicado no “Diário Oficial da União” desta quarta (10).

O projeto que deu origem à lei foi aprovado em julho pelo Congresso Nacional. A lei sancionada por Bolsonaro tem 36 vetos, que deverão ser analisados posteriormente pelo Congresso e poderão ser mantidos ou derrubados.

Entre outros pontos, o texto sancionado por Bolsonaro mantém a previsão de pagamento das chamadas emendas parlamentares conhecidas como “orçamento secreto”.

A transparência dessas emendas é questionada em ações no Supremo Tribunal Federal (STF) e no Tribunal de Contas da União (TCU).

Emendas parlamentares são recursos destinados por deputados e senadores para obras, geralmente em suas bases eleitorais.

Pelo texto sancionado por Bolsonaro, as emendas do “orçamento secreto” terão o mesmo valor das emendas de bancada e individuais, somadas.

Outros pontos

- Saiba outros pontos sancionados na Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2023:

- Salário mínimo: R\$ 1.294,00;

- Inflação: 3,3%;

- Crescimento do PIB: 2,5%

- Taxa Selic: 10%.

Salário mínimo

O texto da LDO sancionado por Bolsonaro manteve a previsão aprovada pelo Congresso de o salário mínimo em 2023 ser de R\$ 1.294 — o valor atual é de R\$ 1.212.

Segundo o governo, a projeção para o ano que vem segue a previsão de crescimento do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC). Esse índice calcula a inflação para famílias de baixa renda e é usado como referência para reajustes salariais e benefícios do INSS.

“Para o salário mínimo, considerou-se a manutenção de seu valor real a partir da correção pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)”, informa a LDO.

Inflação

O texto da LDO publicado nesta quarta-feira também prevê que a inflação ficará em 3,3% em 2023. A projeção está um pouco acima da meta de 3,25% definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

No entanto, para ser considerada formalmente cumprida, a inflação pode oscilar 1,5 ponto percentual para mais ou para menos em relação à meta, isto é, será considerada cumprida se ficar entre 1,75% e 4,75%.

Crescimento do PIB

A LDO sancionada por Bolsonaro manteve a previsão aprovada pelo Congresso Nacional de que o Produto Interno Bruto (PIB) crescerá 2,5% no ano que vem.

O PIB é a soma de todos os bens e serviços produzidos no país e é o principal indicador usado para medir a evolução da economia.



## Conhecimentos técnicos

Prezado(a),

Para estudo do tópico solicitado pelo edital, indicamos que verifique o material complementar, que pode ser encontrado em: [https://website.cfo.org.br/wp-content/uploads/2021/08/Manual\\_a5\\_AF\\_2508-1.pdf](https://website.cfo.org.br/wp-content/uploads/2021/08/Manual_a5_AF_2508-1.pdf)

A indicação se dá devido ao formato e extensão do material em questão, que não cabe na estrutura de nossas apostilas. Por isso, e para manter protegido os direitos de autor do conteúdo, sugerimos acesso direto na fonte oficial e estudo do documento tal como solicitado pelo edital.

Bons estudos!



## Funções do Fiscal de entidade de classe. Finalidades. Procedimentos. Atribuições profissionais



Os fiscais associativos desempenham um papel importante no cenário profissional, pois atuam como agentes controladores e orientam as boas práticas profissionais e o cumprimento das normas e regulamentos estabelecidos.

Suas funções incluem um conjunto de atividades que visam garantir a ética, a legalidade e a qualidade dos serviços prestados por determinadas categorias de profissionais.

Neste artigo, examinaremos os principais objetivos, procedimentos e responsabilidades profissionais de um investigador de associação profissional.

— Finalidades do fiscal de entidade de classe



## — Sistemas: Sistemas administrativos e Funções Administrativas

### Abordagem Sistêmica – Início

A partir do ano de 1950, muitas das teorias começaram a aparecer paralelamente, entre elas a abordagem sistêmica. Ludwig Von Bertalanffy, biólogo alemão, coordenava um estudo interdisciplinar afim de transcender problemas existentes em cada ciência e proporcionar princípios gerais. Princípios esses que darão a visão de uma organização como organismo, ensinando quatro princípios importantes que devem ser pensados dentro das organizações:

- Nasce a Teoria Geral dos Sistemas;
- Visão Totalizante;
- Visão Expansionista: Sistêmica;
- Visão Integrada.

## — Classificação de Sistemas

### Abordagem Sistêmica – Características

– **Expansionismo**: tem uma ideia totalmente contrária ao Reduccionismo, significa dizer que o desempenho de um sistema menor, depende de como ele interage com o todo maior que o envolve e do qual faz parte.

– **Pensamento Sintético**: é o fenômeno visto como parte de um sistema maior e é explicado em termos do papel que desempenha nesse sistema maior. Juntando as coisas e não as separando. Há uma coordenação com as demais variáveis, onde as trocas das partes de um todo estão completamente ajustadas. Verificando-se assim, o comportamento de cada parte, no todo.

– **Teleologia**: a lógica sistêmica procura entender a inter-relação entre as diversas variáveis de um campo de forças que atuam entre si. O todo é diferente de cada uma das suas partes. Exemplo: o indivíduo é o que é pelo meio onde nasceu, pela educação que recebeu, pela forma de relacionamentos e cultura que conviveu. Existe grandes diferenças entre os indivíduos devido as influências que sofreram ao longo da vida e é isso que a Teoria Geral de Sistemas vai procurar explicar, o indivíduo é produto do meio em que vive, não está sozinho e isolado, tudo está fortemente conectado.

- Os sistemas existem dentro de sistemas (uma pequena parte, faz parte de um todo maior);
- Os sistemas são abertos (intercambio com o todo);
- As funções de um sistema dependem de sua estrutura (pessoas, recursos, do meio onde está).

## — Teoria dos Sistemas – Características dos Sistemas



**Objetivo**: Todo sistema tem algum objetivo que define um arranjo para alcançar essa finalidade.

O sistema sempre reagirá globalmente (todas as partes e outros sistemas) a qualquer alteração feita em uma das partes. O ajustamento é contínuo.

## — Teoria dos Sistemas – Sistema Aberto

- Está constantemente e de forma dual (entrega e recebimento) interagindo com o ambiente.



## 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);



Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

### **Personalidade e relacionamento**

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

### **Eficácia no comportamento interpessoal**

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e promover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.

### **Servidor e opinião pública**

Muitas vezes a opinião pública sobre o funcionário público é estereotipada, pois parte do princípio do negativo, focando naquilo que se observa de longe sobre alguns funcionários do Estado que ficam em evidência, como vereadores e deputados. Este tipo de visão faz com que a população não se atente à outros tipos de funções exercidas por servidores públicos que podem e devem ser avaliadas e observadas pelo povo com lentes renovadas.

A população tem o direito de opinar sobre o trabalho realizado pelos servidores públicos, fóruns, enquetes, votações e reclamações podem ser realizadas através dos sites governamentais oficiais. Estas informações se tornam relatórios que são enviados para os responsáveis diretores e presidentes de cada órgão, a fim de que eles ou até mesmo seus superiores realizem as devidas alterações e mudanças cabíveis, como destituição de cargos, alterações hierárquicas, aberturas ou fechamentos de órgãos e ministérios.

Este recurso é um benefício democrático que apenas uma pequena parcela da população costuma se interessar, mas que pode fazer toda a diferença na vida da população que usufrui de serviços públicos como hospitais, creches, cartórios, entre outros. O servidor, por sua vez, está sujeito à opinião pública tanto quanto um funcionário de uma empresa está sujeito a opinião de um cliente. Algumas profissões tem esse tipo de interação mais presente, como no caso de freelancers, prestadores de serviços, que trabalham diretamente com



## Atendimento ao público

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

### Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

### Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para



## Legislação específica

### LEI Nº 4.324, DE 14 DE ABRIL DE 1964.

Institui o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Odontologia, e dá outras providências.

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

Art. 1º Haverá na Capital da República um Conselho Federal de Odontologia e em cada capital de Estado, de Território e no Distrito Federal, um Conselho Regional de Odontologia, denominado segundo a sua jurisdição, a qual alcançará, respectivamente, a do Estado, a do Território e a do Distrito Federal.

Art. 2º O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Odontologia ora instituídos constituem em seu conjunto uma autarquia, sendo cada um deles dotado de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira, e têm por finalidade a supervisão da ética profissional em toda a República, cabendo-lhes zelar e trabalhar pelo perfeito desempenho ético da odontologia e pelo prestígio e bom conceito da profissão e dos que a exercem legalmente.

Art. 3º O Conselho Federal de Odontologia compor-se-á de 9 (nove) membros e outros tantos suplentes, todos de nacionalidade brasileira, com mandato trienal, eleitos por escrutínio secreto e maioria absoluta de votos em assembleia dos delegados dos Conselhos Regionais.

Art. 4º São atribuições do Conselho Federal:

- a) organizar o seu regimento interno;
- b) aprovar os regimentos internos organizados pelos Conselhos Regionais;
- c) eleger o presidente e o secretário-geral do Conselho;
- d) votar e alterar o Código de Deontologia Odontológica, ouvidos os Conselhos Regionais;
- e) promover quaisquer diligências ou verificações relativas ao funcionamento dos Conselhos de Odontologia, nos Estados ou Territórios e Distrito Federal, e adotar, quando necessário, providências convenientes a bem da sua eficiência e regularidade, inclusive a designação de diretoria provisória;
- f) propor ao Governo Federal a emenda ou alteração do Regulamento desta Lei;
- g) expedir as instruções necessárias ao bom funcionamento dos Conselhos Regionais;
- h) tomar conhecimento de quaisquer dúvidas suscitadas pelos Conselhos Regionais e dirimi-las;
- i) em grau de recursos por provocação dos Conselhos Regionais ou de qualquer interessado, deliberar sobre admissão de membros aos Conselhos Regionais e sobre penalidades impostas aos mesmos pelos referidos Conselhos;
- j) proclamar os resultados das eleições, para os membros dos Conselhos Regionais e do Conselho Federal a terem exercício no triênio subsequente;
- l) aplicar aos membros dos Conselhos Regionais, e aos próprios, as penalidades que couberem pelas faltas praticadas no exercício de seu mandato;

m) aprovar o orçamento anual próprio e dos Conselhos Regionais;

n) aprovar, anualmente, as contas próprias e as dos Conselhos Regionais;

Art. 5º O mandato dos membros do Conselho Federal de Odontologia será meramente honorífico, exigida como requisito para eleição a qualidade de cirurgião-dentista devidamente legalizado.

Art. 6º Na primeira reunião ordinária do Conselho Federal será eleita a sua diretoria composta de presidente, vice-presidente, secretário e tesoureiro, na forma do registro.

Art. 7º Ao Presidente do Conselho Federal compete:



### E na Administração Pública, qual o papel da ética?

Uma vez que é através das atividades desenvolvidas pela Administração Pública que o Estado alcança seus fins, seus agentes públicos são os responsáveis pelas decisões governamentais e pela execução dessas decisões.

Para que tais atividades não desvirtuem as finalidades estatais a Administração Pública se submete às normas constitucionais e às leis especiais. Todo esse aparato de normas objetiva a um comportamento ético e moral por parte de todos os agentes públicos que servem ao Estado.

Princípios constitucionais que balizam a atividade administrativa:

Devemos atentar para o fato de que a Administração deve pautar seus atos pelos princípios elencados na Constituição Federal, em seu art. 37 que prevê: “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 (...)”.

Quanto aos citados princípios constitucionais, o entendimento do doutrinador pátrio Hely Lopes Meirelles é o seguinte:

“- Legalidade - A legalidade, como princípio da administração (CF, art. 37, caput), significa que o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se a responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso. (...)”

- Impessoalidade – O princípio da impessoalidade, (...), nada mais é que o clássico princípio da finalidade, o qual impõe ao administrador público que só pratique o ato para o seu fim legal. E o fim legal é unicamente aquele que a norma de Direito indica expressa ou virtualmente como objetivo do ato, de forma impessoal. Esse princípio também deve ser entendido para excluir a promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos sobre suas realizações administrativas (...)

- Moralidade – A moralidade administrativa constitui, hoje em dia, pressuposto de validade de todo ato da Administração Pública (...). Não se trata – diz Hauriou, o sistematizador de tal conceito – da moral comum, mas sim de uma moral jurídica, entendida como “o conjunto de regras de conduta tiradas da disciplina interior da Administração” (...)

- Publicidade - Publicidade é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos. (...) O princípio da publicidade dos atos e contratos administrativos, além de assegurar seus efeitos externos, visa a propiciar seu conhecimento e controle pelos interessados diretos e pelo povo em geral, através dos meios constitucionais (...)

- Eficiência – O princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros. (...)”

Função pública é a competência, atribuição ou encargo para o exercício de determinada função. Ressalta-se que essa função não é livre, devendo, portanto, estar o seu exercício sujeito ao interesse público, da coletividade ou da Administração. Segundo Maria Sylvia Z. Di Pietro, função “é o conjunto de atribuições às quais não corresponde um cargo ou emprego”.

No exercício das mais diversas funções públicas, os servidores, além das normatizações vigentes nos órgãos e entidades públicas que regulamentam e determinam a forma de agir dos agentes públicos, devem respeitar os valores éticos e morais que a sociedade impõe para o convívio em grupo. A não observação desses valores acarreta uma série de erros e problemas no atendimento ao público e aos usuários do serviço, o que contribui de forma significativa para uma imagem negativa do órgão e do serviço.