



CORE- CE

Assistente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	4
Domínio da ortografia oficial.....	25
Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual..	26
Emprego de tempos e modos verbais.....	31
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.....	36
Emprego das classes de palavras.....	42
Emprego dos sinais de pontuação.....	54
Concordância verbal e nominal.....	60
Regência verbal e nominal.....	62
Emprego do sinal indicativo de crase.....	65
Colocação dos pronomes átonos.....	66
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.....	69
Significação das palavras.....	71
Figuras de linguagem.....	72
Questões.....	78
Gabarito.....	92

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Operações com conjuntos.....	1
Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais); Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	7
Princípios de contagem e probabilidade: Arranjos, permutações e Combinações.....	25
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	32
Equações e inequações.....	40

SUMÁRIO



Sistemas de medidas	49
Volumes	54
Compreensão de estruturas lógicas	60
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões)	61
Diagramas lógicos	62
Questões	66
Gabarito	75

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)	9
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 10 e 11)	66
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e Intranet; Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. Sítios de busca e pesquisa na Internet	96
Programa de correio eletrônico: MS Outlook	114
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	118
Segurança da informação: procedimentos de segurança	122
Noções de vírus, Worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.)	125
Procedimentos de backup	129
Questões	131
Gabarito	141

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública	1
Ética no Setor Público	4
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações	11
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo)	39
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012	57
Decreto nº 9.830/2019	90
Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	96
Questões	120
Gabarito	126

SUMÁRIO



ATUALIDADES

Política Nacional e Internacional: Eventos políticos recentes no Brasil e no mundo. Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc.....	1
Economia: Eventos econômicos relevantes.....	3
Sociedade e Cultura: Questões sociais, como saúde, educação, segurança, meio ambiente. Tendências culturais e sociais. Avanços científicos e tecnológicos.....	5
Meio Ambiente: Mudanças climáticas e sustentabilidade. Eventos ambientais significativos. Questões relacionadas à conservação e preservação ambiental	7
Tecnologia e Inovação: Novas tecnologias e inovações. Desenvolvimentos na área de ciência da computação, internet e inteligência artificial.....	28
Relações Internacionais: Discussões sobre questões globais.....	30

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle. Estrutura organizacional. Cultura organizacional	1
Noções de gestão da qualidade	12
Noções de administração de recursos materiais.....	21
Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade	54
Questões	77
Gabarito.....	81

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Conceitos fundamentais de arquivologia; Gerenciamento da informação e a gestão de documentos; Diagnósticos; Arquivos correntes e intermediário; Protocolos; Arquivos permanentes.....	1
Avaliação de documentos	14
Tipologias documentais e suportes físicos.....	16
Microfilmagem; Automação	22
Preservação, conservação e restauração de documentos	29
Questões	33
Gabarito.....	37

SUMÁRIO



NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle	1
Noções de Administração Financeira	1
Administração de Pessoas	7
Administração de Materiais	17
Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos	18
Noções de Organização e Métodos	25
Questões	39
Gabarito	45

ORGANIZAÇÃO

Conceito e tipos de estrutura organizacional	1
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho	5
Noções de cidadania e relações públicas	15
Comunicação	18
Redação oficial de documentos oficiais	28
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento	46
Questões	46
Gabarito	53

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
Questões	4
Gabarito	8

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	6

SUMÁRIO



Comunicação.....	7
Questões	18
Gabarito.....	21

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)	1
Lei Federal nº 6.839/1980 (dispõe sobre o registro de empresas nas entidades fiscalizadoras do exercício de profissões).....	9
Lei nº 10.406/2002 (entre os artigos 710 e 721)	16
Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais.....	18
Resolução CONFERE nº 1063/2015 (define as atividades sujeitas ao registro nos COREs).....	28
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).....	29
Questões	30
Gabarito.....	34

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.





Os conjuntos estão presentes em muitos aspectos da vida, seja no cotidiano, na cultura ou na ciência. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar uma lista de amigos para uma festa, ao agrupar os dias da semana ou ao fazer grupos de objetos. Os componentes de um conjunto são chamados de elementos, e para representar um conjunto, usamos geralmente uma letra maiúscula.

Na matemática, um conjunto é uma coleção bem definida de objetos ou elementos, que podem ser números, pessoas, letras, entre outros. A definição clara dos elementos que pertencem a um conjunto é fundamental para a compreensão e manipulação dos conjuntos.

Símbolos importantes

\in : pertence

\notin : não pertence

\subset : está contido

$\not\subset$: não está contido

\supset : contém

$\not\supset$: não contém

$/$: tal que

\implies : implica que

\Leftrightarrow : se, e somente se

\exists : existe

\nexists : não existe

\forall : para todo(ou qualquer que seja)

\emptyset : conjunto vazio

\mathbb{N} : conjunto dos números naturais

\mathbb{Z} : conjunto dos números inteiros

\mathbb{Q} : conjunto dos números racionais

\mathbb{I} : conjunto dos números irracionais

\mathbb{R} : conjunto dos números reais

Representações

Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto

$$S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$$

- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos

$$B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$$

Enumerando esses elementos temos

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



INFORMÁTICA

A história da informática é marcada por uma evolução constante e revolucionária, que transformou a maneira como vivemos e trabalhamos. Desde os primeiros dispositivos de cálculo, como o ábaco, até os modernos computadores e dispositivos móveis, a informática tem sido uma força motriz no avanço da sociedade.

No século 17, Blaise Pascal inventou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas, capaz de realizar adições e subtrações. Mais tarde, no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, considerada o precursor dos computadores modernos, e Ada Lovelace, reconhecida como a primeira programadora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser processado por uma máquina.

O século 20 testemunhou o nascimento dos primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que utilizava válvulas e era capaz de realizar milhares de cálculos por segundo. A invenção do transistor e dos circuitos integrados levou a computadores cada vez menores e mais poderosos, culminando na era dos microprocessadores e na explosão da computação pessoal.

Hoje, a informática está em todo lugar, desde smartphones até sistemas de inteligência artificial, e continua a ser um campo de rápido desenvolvimento e inovação.

Conceitos básicos

– **Computador:** é uma máquina capaz de receber, armazenar, processar e transmitir informações. Os computadores modernos são compostos por hardware (componentes físicos, como processador, memória, disco rígido) e software (programas e sistemas operacionais).

– **Hardware e Software:** hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto o software refere-se aos programas e aplicativos que controlam o hardware e permitem a execução de tarefas.

– **Sistema Operacional:** é um software fundamental que controla o funcionamento do computador e fornece uma interface entre o hardware e os programas. Exemplos de sistemas operacionais incluem Windows, macOS, Linux, iOS e Android.

– **Periféricos:** são dispositivos externos conectados ao computador que complementam suas funcionalidades, como teclado, mouse, monitor, impressora, scanner, alto-falantes, entre outros.

– **Armazenamento de Dados:** refere-se aos dispositivos de armazenamento utilizados para guardar informações, como discos rígidos (HDDs), unidades de estado sólido (SSDs), pen drives, cartões de memória, entre outros.

– **Redes de Computadores:** são sistemas que permitem a comunicação entre computadores e dispositivos, permitindo o compartilhamento de recursos e informações. Exemplos incluem a Internet, redes locais (LANs) e redes sem fio (Wi-Fi).

Segurança da Informação: Refere-se às medidas e práticas utilizadas para proteger os dados e sistemas de computadores contra acesso não autorizado, roubo, danos e outros tipos de ameaças.



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”

ÉTICA

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;
Fornece 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.

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.]



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.



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.



Noções de Arquivologia

A arquivística é uma ciência que estuda as funções do arquivo, e também os princípios e técnicas a serem observados durante a atuação de um arquivista sobre os arquivos e, tem por objetivo, gerenciar todas as informações que possam ser registradas em documentos de arquivos.

A Lei nº 8.159/91 (dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e entidades privadas e dá outras providências) nos dá sobre arquivo:

“Consideram-se arquivos, para os fins desta lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.”

À título de conhecimento segue algumas outras definições de arquivo.

“Designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação”, CONARQ.

“É o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros”, Solon Buck (Souza, 1950) (citado por PAES, Marilena Leite, 1986).

“É a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução dos seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro.” (PAES, Marilena Leite, 1986).

De acordo com uma das acepções existentes para arquivos, esse também pode designar local físico designado para conservar o acervo.

A arquivística está embasada em princípios que a diferencia de outras ciências documentais existentes.

Vejamos:

Princípio da Proveniência	Princípio da Organicidade	Princípio da Unicidade	Princípio da Indivisibilidade ou integridade	Princípio da Cumulatividade
<ul style="list-style-type: none">• Fixa a identidade do documento a quem o produziu• são organizados obedecendo a competência e às atividades de sua origem produtora, de forma que não se misture arquivos de origens produtoras diferentes.	<ul style="list-style-type: none">• arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/ acumuladora em suas relações internas e externas.	<ul style="list-style-type: none">• os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.	<ul style="list-style-type: none">• arquivo deve ser preservado mantendo sua integridade, quem que haja qualquer tipo de alteração nele.	<ul style="list-style-type: none">• O arquivo compõe uma formação progressiva, natural e orgânica.



Noções de Funções administrativas

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.



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);



Trabalho em equipe

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.



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.

**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.

§ 2º 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.