



**CONFERE**  
*Assistente administrativo*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	6
Domínio da ortografia oficial.....	17
Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual..	19
Emprego de tempos e modos verbais.....	23
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.....	28
Emprego das classes de palavras.....	32
Emprego dos sinais de pontuação.....	43
Concordância verbal e nominal.....	47
REGÊNCIA verbal e nominal.....	50
Emprego do sinal indicativo de crase.....	52
Colocação dos pronomes átonos.....	53
Reescritura 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.....	55
Significação das palavras.....	57
Figuras de linguagem.....	59
Questões.....	64
Gabarito.....	74

## 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, permutações e Combinações.....	24
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	30
Equações e inequações.....	37

# SUMÁRIO



Sistemas de medidas .....	47
Volumes .....	52
Compreensão de estruturas lógicas .....	57
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões) .....	58
Diagramas lógicos .....	59
Questões .....	63
Gabarito .....	70

## 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) .....	8
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 10 e 11) .....	61
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 .....	89
Programa de correio eletrônico: MS Outlook .....	108
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas .....	113
Segurança da informação: procedimentos de segurança .....	116
Noções de vírus, Worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.) .....	119
Procedimentos de backup .....	123
Questões .....	124
Gabarito .....	132

## ATUALIDADES

Política Nacional e Internacional: Eventos políticos recentes no Brasil e no mundo. Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc .....	1
Economia: Eventos econômicos relevantes .....	11
Sociedade e Cultura: Questões sociais, como saúde, educação, segurança, meio ambiente. Tendências culturais e sociais. Avanços científicos e tecnológicos .....	19
Meio Ambiente: Mudanças climáticas e sustentabilidade. Eventos ambientais significativos. Questões relacionadas à conservação e preservação ambiental .....	21
Tecnologia e Inovação: Novas tecnologias e inovações. Desenvolvimentos na área de ciência da computação, internet e inteligência artificial .....	38
Relações Internacionais: Discussões sobre questões globais .....	40



## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle. Estrutura organizacional. Cultura organizacional .....	1
Noções de gestão da qualidade .....	13
Noções de administração de recursos materiais.....	21
Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade .....	53
Questões .....	75
Gabarito.....	79

## NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos .....	1
Arquivos correntes e intermediário.....	8
Avaliação de documentos .....	9
Protocolos.....	10
Arquivos permanentes.....	12
Tipologias documentais e suportes físicos.....	14
Microfilmagem .....	16
Automação .....	22
Preservação, conservação e restauração de documentos .....	24
Questões .....	26
Gabarito.....	30

## NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle .....	1
Noções de Administração Financeira .....	1
Administração de Pessoas .....	6
Administração de Materiais .....	10
Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos .....	10
Noções de Organização e Métodos .....	13
Questões .....	19
Gabarito.....	23



## 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 .....	24
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento .....	42
Questões .....	42
Gabarito.....	49

## 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.....	7

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade.....	1
Postura profissional .....	4
relações interpessoais.....	8
Comunicação.....	13
Questões .....	13
Gabarito.....	16

## LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública .....	1
Ética no Setor Público .....	3
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações .....	5
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo) .....	32
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 .....	43
Decreto nº 7.724/2012.....	54
Decreto nº 9.830/2019.....	72

Lei nº 13.709/2018 (LGPD) .....	78
Questões .....	101
Gabarito.....	104

## 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).....	9
Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais.....	10
Resolução CONFERE nº 1063/2015 (define as atividades sujeitas ao registro nos COREs) .....	17
Resolução CONFERE nº 1.130/2019 (dispõe sobre a indicação do Responsável Técnico das empresas de representação comercial junto aos Conselhos Regionais dos Representantes Comerciais).....	18

# 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.”



## TEORIA DOS CONJUNTOS

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

$\Rightarrow$ : implica que

$\Leftrightarrow$ : se, e somente se

$\exists$ : existe

$\nexists$ : não existe

$\forall$ : para todo(ou qualquer que seja)

$\emptyset$ : conjunto vazio

N: conjunto dos números naturais

Z: conjunto dos números inteiros

Q: conjunto dos números racionais

I: conjunto dos números irracionais

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

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



## CONCEITOS BÁSICOS

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 de informática

– **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 (HDs), 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.

### Tipos de computadores

– **Desktops:** são computadores pessoais projetados para uso em um único local, geralmente composto por uma torre ou gabinete que contém os componentes principais, como processador, memória e disco rígido, conectados a um monitor, teclado e mouse.

– **Laptops (Notebooks):** são computadores portáteis compactos que oferecem as mesmas funcionalidades de um desktop, mas são projetados para facilitar o transporte e o uso em diferentes locais.



## BRASIL

### Governo de Luiz Inácio Lula da Silva (Lula)

- **Políticas Sociais e Econômicas:** O governo Lula tem focado em políticas sociais, como o aumento do salário mínimo e a ampliação de programas sociais como o Bolsa Família. Também está empenhado em projetos de infraestrutura para estimular o crescimento econômico.

- **Meio Ambiente:** Lula tem reforçado compromissos com a preservação da Amazônia, buscando reduzir o desmatamento e combater a exploração ilegal de recursos naturais.

- **Relações Internacionais:** O Brasil tem buscado se reposicionar como um líder regional na América Latina e fortalecer suas relações com parceiros estratégicos como China e Estados Unidos. Lula tem defendido uma política externa multilateral, promovendo a cooperação sul-sul.

### Eventos Políticos Recentes

- **Reforma Tributária:** Em discussão no Congresso, busca simplificar o sistema tributário e melhorar a arrecadação.

- **Eleições Municipais:** As eleições municipais, que acontecerão em outubro de 2024, são importantes para medir o apoio popular às políticas do governo e para a composição do cenário político local.

## Mundo

### Estados Unidos

- **Política Interna:** As eleições presidenciais de 2024 foram um evento significativo. As questões centrais têm sido a economia, saúde pública, e mudanças climáticas. O resultado das eleições impacta diretamente a política externa dos EUA.

- **Relações com a China:** As tensões comerciais e políticas entre EUA e China continuam sendo um foco importante, com impactos significativos no comércio global e na política internacional.

### Europa

- **União Europeia (UE):** A UE tem enfrentado desafios internos como a inflação e questões de energia, exacerbadas pela guerra na Ucrânia. As políticas de imigração e as relações com países do Leste Europeu também são temas importantes.

- **Reino Unido:** Desde o Brexit, o Reino Unido tem negociado novos acordos comerciais e buscado redefinir suas relações com a UE e outros parceiros globais.

### China

- **Expansão Econômica e Militar:** A China continua a expandir sua influência global através da Iniciativa do Cinturão e Rota, investimentos em infraestrutura e um fortalecimento militar no Mar do Sul da China.

- **Política Doméstica:** O Partido Comunista Chinês mantém um controle rígido sobre a política interna, com foco em estabilidade e crescimento econômico.

### América Latina

- **Crise na Venezuela:** A crise política e humanitária na Venezuela continua, com impactos regionais significativos. A diáspora venezuelana é um desafio para países vizinhos.

- **Mudanças Políticas:** Países como Colômbia e Chile têm visto mudanças políticas com a eleição de governos de esquerda, que buscam implementar políticas sociais e reformar estruturas econômicas.

### Oriente Médio

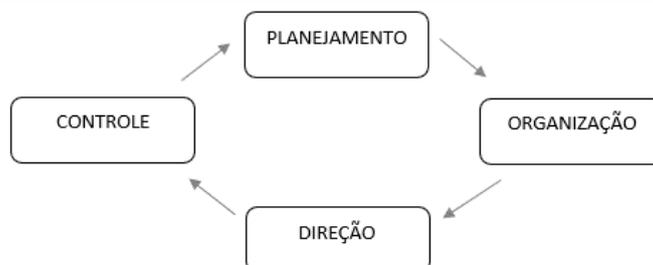
- **Conflito Israel-Palestina:** As tensões continuam, com episódios de violência e esforços diplomáticos intermitentes.



## 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.



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.



## Noções de Funções administrativas

*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.



## 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.

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.



## 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 à 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



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.

Um dos fundamentos que precisa ser compreendido é o de que o padrão ético dos servidores públicos no exercício de sua função pública advém de sua natureza, ou seja, do caráter público e de sua relação com o público.

O servidor deve estar atento a esse padrão não apenas no exercício de suas funções, mas 24 horas por dia durante toda a sua vida. O caráter público do seu serviço deve se incorporar à sua vida privada, a fim de que os valores morais e a boa-fé, amparados constitucionalmente como princípios básicos e essenciais a uma vida equilibrada, se insiram e seja uma constante em seu relacionamento com os colegas e com os usuários do serviço.

O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal estabelece no primeiro capítulo valores que vão muito além da legalidade.

II – O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput, e§ 4º, da Constituição Federal.

Cumprir as leis e ser ético em sua função pública. Se ele cumprir a lei e for antiético, será considerada uma conduta ilegal, ou seja, para ser irrepreensível tem que ir além da legalidade.

Os princípios constitucionais devem ser observados para que a função pública se integre de forma indissociável ao direito. Esses princípios são:

- Legalidade – todo ato administrativo deve seguir fielmente os meandros da lei.
- Impessoalidade – aqui é aplicado como sinônimo de igualdade: todos devem ser tratados de forma igualitária e respeitando o que a lei prevê.
- Moralidade – respeito ao padrão moral para não comprometer os bons costumes da sociedade.
- Publicidade – refere-se à transparência de todo ato público, salvo os casos previstos em lei.
- Eficiência – ser o mais eficiente possível na utilização dos meios que são postos a sua disposição para a execução do seu trabalho.

### **A GESTÃO PÚBLICA NA BUSCA DE UMA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA ÉTICA**

Com a vigência da Carta Constitucional de 1988, a Administração Pública em nosso país passou a buscar uma gestão mais eficaz e moralmente comprometida com o bem comum, ou seja, uma gestão ajustada aos princípios constitucionais insculpidos no artigo 37 da Carta Magna.

Para isso a Administração Pública vem implementando políticas públicas com enfoque em uma gestão mais austera, com revisão de métodos e estruturas burocráticas de governabilidade.

Aliado a isto, temos presenciado uma nova gestão preocupada com a preparação dos agentes públicos para uma prestação de serviços eficientes que atendam ao interesse público, o que engloba uma postura governamental com tomada de decisões políticas responsáveis e práticas profissionais responsáveis por parte de todo o funcionalismo público.



## Legislação aplicável ao sistema CONFERE/CORES

### 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 emprêgo, 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, transmití-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 dêste, 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 êstes 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 êle obrigado;
- c) prova de estar em dia com as exigências da legislação eleitoral;
- d) fôlha-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 impôsto sindical.

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