

SUMÁRIO



CRC-SP - Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo
Assistente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e Interpretação de Textos: Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	5
Funções e Figuras de linguagem.....	14
Denotação e conotação. Significação das palavras: sinonímia, antonímia, paronímia, homonímia e polissemia.....	21
Análise Linguística e Semântica: Domínio da ortografia oficial.....	28
Emprego das classes de palavras.....	37
Colocação dos pronomes átonos e tônicos.....	48
Estruturação Textual: Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual.....	50
Emprego de tempos e modos verbais.....	53
Sintaxe: 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.....	55
Concordância verbal e nominal.....	64
Regência verbal e nominal.....	66
Emprego do sinal indicativo de crase.....	68
Emprego dos sinais de pontuação.....	70
Reescrita e Produção Textual: 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.	74
Redação Oficial: Aspectos gerais da redação oficial. Características fundamentais da redação oficial. Padrões de redação oficial. Emprego e concordância dos pronomes de tratamento.....	76
Questões.....	90
Gabarito.....	104

SUMÁRIO

SUMÁRIO



RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Matemática básica e operações: conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos	1
Razões e proporções	18
Regras de três simples e compostas	20
Funções e equações de 1º e 2º graus	22
Progressões aritméticas e geométricas	32
Análise combinatória e probabilidade: princípios de contagem. Arranjos e permutações	36
Raciocínio lógico: compreensão de estruturas lógicas. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). Formação de conceitos e discriminação de elementos	42
Diagramas lógicos	55
Compreensão e análise da lógica de uma situação. Raciocínio analítico e espacial: raciocínio verbal	58
Raciocínio matemático	67
Raciocínio sequencial. Orientação espacial e temporal	75
Estatística e análise de dados: estatística básica (média, moda, mediana, desvio padrão) análise e interpretação de gráficos e tabelas	80
Noções de matemática financeira: porcentagem. Juros simples e compostos. Descontos e taxas	92
Questões	97
Gabarito	105

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos fundamentais de informática: Tipos de computadores. Conceitos de hardware e software. Instalação de periféricos	1
Aplicativos de escritório: Edição de textos, planilhas e apresentações no ambiente Microsoft Office 365	8
Utilização de ferramentas modernas como Microsoft Teams e Google Meet	16
Sistemas Operacionais: Noções de sistema operacional (ambiente Windows 10 e Windows 11). Organização e Gerenciamento de informações: Gerenciamento de arquivos, pastas e programas	26
Redes de Computadores: Conceitos básicos de redes. Ferramentas e aplicativos de Internet e intranet. Navegadores e programas de navegação: Mozilla, Firefox e Google Chrome. Pesquisa na Internet: Sítios de busca e pesquisa na Internet	53
Correio eletrônico: Uso do programa MS Outlook	59

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Segurança da informação: Procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware).....	64
Procedimentos de backup: Noções de backup de dados e arquivos.....	72
Questões	74
Gabarito.....	80

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética no setor público: ética e função pública; ética no setor público; código de ética profissional do servidor público civil do poder executivo federal (decreto nº 1.171/1994) ..	1
Princípios da administração pública	6
Improbidade administrativa: lei nº 8.429/1992 E suas alterações; medidas contra atos de improbidade administrativa; tipos de improbidade administrativa; sanções aplicáveis aos agentes públicos	9
Processo administrativo: lei nº 9.784/1999 E suas alterações; princípios e fases do processo administrativo; direitos e deveres dos administrados	35
Transparência e acesso à informação: lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação - lai); decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a lai); classificação de informações; procedimentos de acesso à informação.....	52
Proteção de dados pessoais: lei nº 13.709/2018 (Lei geral de proteção de dados pessoais - lgpd); princípios e direitos do titular de dados; tratamento de dados pessoais pelo poder público; responsabilidades e sanções administrativas.....	85
Legislação anticorrupção: lei nº 12.846/2013 (Lei anticorrupção); responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas; acordos de leniência.....	113
Questões	119
Gabarito.....	123

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Lei nº 12.249/2010 (altera o Decreto-lei nº 9.295/1946)	1
Decreto-lei nº 9.295/1946 (criação do Conselho Federal de Contabilidade e prerrogativas dos CRCs, Exame de Suficiência).....	6
Resolução CFC nº 1.523/2017 (Código de Conduta Conselheiros, Colaboradores e Funcionários).....	12
Resolução CRC-SP nº 1.093/2011 (Regimento Interno do CRC-SP).....	19
Questões	20
Gabarito.....	23

SUMÁRIO

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de administração: funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle	1
Noções de administração financeira, administração de pessoas e administração de materiais	11
Procedimentos administrativos e manuais administrativos	46
Organização e métodos	50
Gestão de estoque e suprimentos de escritório	55
Organização e estrutura organizacional: conceito e tipos de estrutura organizacional .	57
Relações humanas e desempenho profissional. Desenvolvimento de equipes de trabalho.....	66
Noções de cidadania e relações públicas	75
Comunicação organizacional: comunicação interna e externa	78
Redação oficial de documentos	87
Tipos de documentos administrativos	101
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos	107
Expedição de correspondência: registro e encaminhamento	108
Atendimento ao público: qualidade no atendimento: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta, objetividade	109
Postura profissional e relações interpessoais	114
Atendimento telefônico e presencial.....	115
Atendimento a clientes internos e externos.....	116
Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo. Empatia e compreensão mútua.....	117
Organização e controle de documentos: noções de arquivologia. Tipos de arquivos e métodos de arquivamento. Gestão eletrônica de documentos. Digitalização de documentos.....	125
Noções de eventos e reuniões: tipos de eventos e reuniões. Planejamento e organização de eventos. Cerimonial e protocolo básico. Preparação de sala para reuniões..	132
Questões	134
Gabarito.....	138

SUMÁRIO



A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

— Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

– **Vocabulário**: O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.

– **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

– **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

– **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.



O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves $\{\}$. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

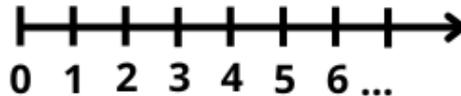
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição de Números Naturais

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração de Números Naturais

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação de Números Naturais

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto.

- 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes: $3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15$. Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação).



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 (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.



A ética é a parte da filosofia que trata da reflexão sobre os princípios que fundamentam a moral. Pode ser entendida como uma teoria filosófica ou científica. Ética é um código moral que pretende ser o único conjunto de regras de conduta harmonicamente coerentes ao qual toda pessoa considerada moral deva obedecer¹.

A necessidade de se definir os caminhos éticos a serem seguidos por profissionais de diversos ramos específicos fez multiplicar, nos últimos anos, os chamados “códigos de ética” relativos às mais diversas profissões (código de ética da advocacia, código de ética da medicina, etc.)².

Os “códigos de ética” se caracterizam por princípios e regras que visam justamente definir condutas a serem seguidas por um determinado grupo de profissionais.

Não poderia ser diferente em relação à profissão dos servidores públicos, sobretudo quando se leva em consideração que a Administração Pública deve se pautar pelo princípio da moralidade, sendo exigido de seus agentes, aos quais se incumbe a materialização da vontade do Estado por meio de atos e procedimentos administrativos, um comportamento regido pela ética.

Os “códigos de ética” são mais que mero conjunto de leis a serem observadas por seus destinatários, no caso os servidores públicos, sob pena da sanção estatal; os “códigos de ética” são, na realidade um conjunto de normas a serem observadas, não por medo da violência do Estado por sua inobservância (sanção), mas por senso e consciência moral livre, autônoma e íntima, por convicção interna, de que os serviços públicos devem orientar-se à consecução do bem comum e prestígio à solidariedade social como meios de sobrevivência e harmonia da sociedade para o que se exige o estrito respeito ao elemento ético que deve compor todo o agir humano.

No que se refere aos Servidores Públicos Civis do Poder Executivo Federal, o Governo Federal, por meio do Decreto nº 1.171/94³, instituiu o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Referido Decreto descreve regras de conduta a serem seguidas pelos agentes públicos (regras deontológicas), deveres fundamentais do servidor público e também vedações ao servidor público.

Da mesma forma, considerada um dos pilares da legislação anticorrupção, a Lei de Improbidade Administrativa (LIA), nome pela qual ficou conhecida a Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992⁴, é dividida em três seções:

“I - Dos Atos de Improbidade Administrativa que Importam Enriquecimento Ilícito”;

II - “Dos Atos de Improbidade Administrativa que Causam Prejuízo ao Erário”;

III - “Dos Atos de Improbidade Administrativa que Atentam Contra os Princípios da Administração Pública”.

Os Atos de improbidade administrativa atentam contra o Erário, resultam em enriquecimento ilícito ou atentam contra os princípios da administração pública. Entre as penas previstas estão o ressarcimento ao Erário, a indisponibilidade dos bens e a suspensão dos direitos políticos⁵.

Não obstante o reconhecimento da necessidade de atualização da Lei, seu texto sofreu alteração pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021⁶, sendo alvo de intensos debates e controvérsias: para alguns críticos, houve uma flexibilização da LIA, para outros buscou-se evitar seu uso político.

Da lei original, apenas os artigos 15 e 19 não foram objeto de modificação. Todos os demais foram alterados ou revogados.

1 CAVA, Wilson; GOMES, Celso Augusto dos Santos. *ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: alguns apontamentos. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Curso Gestão, Assessoramento e Estado-Maior, Escola de Formação Complementar do Exército, 2018.*

2 BORTOLETO, Leandro; MÜLLER, Perla. *Noções de ética no serviço público. Editora Jus Podivm, 2014.*

3 Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm.

4 Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8429.htm.

5 *Alterações na Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429/1992 (Lei nº 14.230/2021). CADIP – CENTRO DE APOIO AO DIREITO PÚBLICO. Coordenadoria do Cadip (biênio 2022-2023). São Paulo, 15 de março de 2023 (4ª edição).*

6 Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14230.htm#art1.



DECRETO-LEI Nº 9.295, DE 27 DE MAIO DE 1946.

Cria o Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do Contador e do Guarda-livros, e dá outras providências

O Presidente da República, usando da atribuição que lhe confere o artigo 180 da Constituição,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DO CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE E DOS CONSELHOS REGIONAIS

Art. 1º Ficam criados o Conselho Federal de Contabilidade e os Conselhos Regionais de Contabilidade, de acordo com o que preceitua o presente Decreto-lei.

Art. 2º A fiscalização do exercício da profissão contábil, assim entendendo-se os profissionais habilitados como contadores e técnicos em contabilidade, será exercida pelo Conselho Federal de Contabilidade e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade a que se refere o art. 1º. (Redação dada pela Lei nº 12.249, de 2010)

Art. 3º Terá sua sede no Distrito Federal o Conselho Federal de Contabilidade, ao qual ficam subordinado os Conselhos Regionais.

Art. 4º O Conselho Federal de Contabilidade será constituído de nove (9) membros brasileiros, com habilitação profissional legalmente adquirida, e obedecerá à seguinte composição:

a) um dos membros designado pelo Governo Federal e que será o presidente do Conselho;

b) os demais serão escolhidos em Assembléia que se realizará no Distrito Federal, na qual tomará, parte uma representação de cada associação profissional ou sindicato de classe composta de três membros, sendo dois contadores e um guarda-livros.

Parágrafo único. A Constituição do Conselho Federal de Contabilidade obedecerá, em relação aos membros enumerados e na alínea b deste artigo a seguinte proporção: dois terços de contadores e um terço de guarda-livros. (Redação dada pela Lei nº 570, de 22.12.1964)

Art. 5º O mandato dos membros do Conselho Federal de Contabilidade durará três anos, salvo o do representante do Governo Federal. (Redação dada pelo Decreto Lei nº 9.710, de 3.9.1946)

Parágrafo único. Um terço dos membros do Conselho Federal será renovado para o seguinte triênio (Redação dada pelo Decreto Lei nº 9.710, de 3.9.1946)

Art. 6º São atribuições do Conselho Federal de Contabilidade:

a) organizar o seu Regimento Interno;

b) aprovar os Regimentos Interno organizados pelos Conselhos Regionais modificando o que se tornar necessário, a fim de manter a respectiva unidade de ação;

c) tomar conhecimento de quaisquer dúvidas suscitadas nos Conselhos Regionais e dirimi-las;

d) decidir, em última instância, recursos de penalidade imposta pelos Conselhos Regionais;

e) publicar o relatório anual de seus trabalhos, em que deverá figurar a relação de todos os profissionais registrados.

f) regular acerca dos princípios contábeis, do Exame de Suficiência, do cadastro de qualificação técnica e dos programas de educação continuada; e editar Normas Brasileiras de Contabilidade de natureza técnica e profissional. (Incluído pela Lei nº 12.249, de 2010)

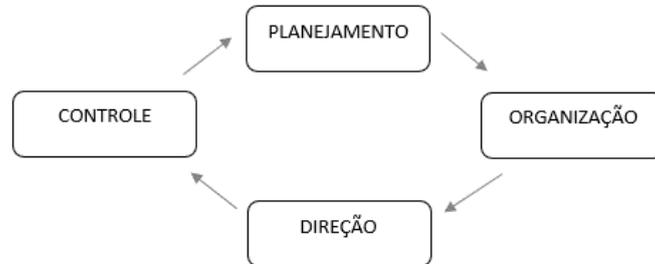
Art. 7º – Ao Presidente compete, além da direção do Conselho suspensão de qualquer decisão que mesmo tome e lhe pareça inconveniente.



Funções de administração

• Planejamento, organização, direção e controle

• PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE



— Planejamento

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

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

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

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

• Passos do Planejamento

- Definição dos objetivos: O que quer, onde quer chegar.
- Determinar a situação atual: Situar a Organização.
- Desenvolver possibilidades sobre o futuro: Antecipar eventos.
- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.

• Vantagens do Planejamento

- Dar um “norte” – direcionamento;
- Ajudar a focar esforços;