



CREFITO 7 *Assistente Administrativo - Financeiro*

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.	7
Domínio da ortografia oficial.	8
Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.	9
Emprego de tempos e modos verbais.	11
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. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.	16
Emprego das classes de palavras.	21
Emprego dos sinais de pontuação.	32
Concordância verbal e nominal.	37
Regência verbal e nominal.	39
Emprego do sinal indicativo de crase.	42
Colocação dos pronomes átonos.	43
Reescrita de frases e parágrafos do texto. ou de trechos de texto. Substituição de palavras	
Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.	45
Significação das palavras.	47
Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). Aspectos gerais da redação oficial. Finalidade dos expedientes oficiais. Adequação da linguagem ao tipo de documento. Adequação do formato do texto ao gênero.	48
Exercícios.	62
Gabarito.	71

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação). Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais)	1
operações com conjuntos.	8
Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações	12
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, regras de três simples e compostas).	18
porcentagem.	27
Equações e inequações.	30
Sistemas de medidas. Volumes.	44



Compreensão de estruturas lógicas.....	50
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).....	51
Diagramas lógicos.....	52
Exercícios.....	56
Gabarito.....	61

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).....	6
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).....	47
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. Programa de correio eletrônico: MS Outlook. Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	70
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	88
Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	91
Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc).....	94
Procedimentos de backup.....	98
Exercícios.....	99
Gabarito.....	103

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública.....	1
Ética no Setor Público.....	6
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	11
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	26
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011.....	36
Decreto nº 7.724/2012.....	48
Decreto nº 9.830/2019.....	64
Lei nº 13.709/2018 (LGPD).....	70
Regimento Interno do CREFITO-7 (Resolução nº 182/1997).....	92
Exercícios.....	101
Gabarito.....	104

ATUALIDADES

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como recursos hídricos, segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia'.....	1
---	---



NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle. Estrutura organizacional.....	1
Cultura organizacional.....	11
Noções de gestão da qualidade.....	15
Noções de administração de recursos materiais.....	19
Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade.....	27
Exercícios.....	46
Gabarito.....	53

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.....	13
Tipologias documentais e suportes físicos.....	15
Microfilmagem. Automação.....	21
Preservação, conservação e restauração de documentos.....	28
Exercícios.....	32
Gabarito.....	35

ORGANIZAÇÃO

Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	1
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	4
Noções de cidadania e relações públicas.....	13
Comunicação.....	16
Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	32
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	50
Exercícios.....	51
Gabarito.....	58

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade.....	1
Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	8
servidor e opinião pública. o órgão e a opinião pública.....	17
Postura profissional.....	19
relações interpessoais.....	23



Comunicação.....	28
Exercícios	37
Gabarito	40

FINANCEIRO

Legislação contábil aplicada ao Setor Público.	1
Elaboração de demonstrações contábeis pela legislação societária e pelos princípios fundamentais da contabilidade.....	1
Demonstração do fluxo de caixa (métodos direto e indireto)	2
Demonstração de valor adicionado.....	17
Consolidação de demonstrações contábeis.....	27
Folha de pagamento, admissão, demissão, CLT, FGTS, contribuição sindical, impostos e cálculos trabalhistas.....	28
Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)	35
Auditoria	52
Contas a pagar e receber.....	55
Noções de matemática financeira: juros; montante; e descontos. Avaliação de operações financeiras: valor presente e futuro; TIR; e sistemas de amortização	58
Orçamento.....	82
Sistema de custos e informações gerenciais	83
Estudo da relação custo versus volume versus lucro	86
Tributos –conhecimentos básicos	93
Imposto de renda de pessoa jurídica e contribuição social sobre o lucro	99
Imposto de Renda retido na fonte (IRRF).....	113
Participações governamentais	114
Programa de Integração Social e de Formação de Patrimônio de Servidor Público –PIS/PASEP.....	114
Contribuição para o Financiamento de Seguridade Social (COFINS).....	119
Legislação Societária	130
Noções da Lei de Responsabilidade Fiscal	132
Noções de Licitação –Lei nº 14.133/2021	159
Todas as alterações e(ou) substituições das legislações aqui especificadas.....	229
Exercícios	229
Gabarito.....	232

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Normas para habilitação ao exercício das profissões de fisioterapeuta e terapeuta ocupacional. Decreto-Lei nº 938/1969.....	1
Lei nº 6.316/1975.....	2
Resolução COFFITO: nº 8/1978	7
Resolução COFFITO nº 37/1984	28
Resolução COFFITO nº 139/1992	34
Resolução COFFITO nº 182/1997	36

SUMÁRIO

Resolução COFFITO nº 244/2002	36
Resolução COFFITO nº 252/2003	37
Resolução COFFITO nº 377/2010	38
Resolução COFFITO nº 378/2010	44
Resolução COFFITO nº 410/2011	51
Resolução COFFITO nº 413/2012	52
Resolução COFFITO nº 423/2013	62
Resolução COFFITO nº 424/2013	67
Resolução COFFITO nº 425/2013	76
Resolução COFFITO nº 433/2013	85
Resolução COFFITO nº 435/2013	87
Resolução COFFITO nº 472/2016	88
Resolução COFFITO nº 516/2020	88
Exercícios	92
Gabarito	95

SUMÁRIO



Definição Geral

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

Compreensão de Textos

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

Interpretação de Textos

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

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

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

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

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

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

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



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

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

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



— Conjuntos Numéricos

O grupo de termos ou elementos que possuem características parecidas, que são similares em sua natureza, são chamados de conjuntos. Quando estudamos matemática, se os elementos parecidos ou com as mesmas características são números, então dizemos que esses grupos são conjuntos numéricos¹.

Em geral, os conjuntos numéricos são representados graficamente ou por extenso – forma mais comum em se tratando de operações matemáticas. Quando os representamos por extenso, escrevemos os números entre chaves $\{ \}$. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, tenha incontáveis números, os representamos com reticências depois de colocar alguns exemplos. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois eles são os mais usados em problemas e questões no estudo da Matemática. São eles: Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

Conjunto dos Números Naturais (N)

O conjunto dos números naturais é representado pela letra N. Ele reúne os números que usamos para contar (incluindo o zero) e é infinito. Exemplo:

$$N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$

Além disso, o conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

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

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

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

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

Conjunto dos Números Inteiros (Z)

O conjunto dos números inteiros é representado pela maiúscula Z, e é formado pelos números inteiros negativos, positivos e o zero. Exemplo: $Z = \{-4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$

O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$$Z^+ = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}: \text{conjunto dos números inteiros não negativos.}$$

$$Z^- = \{\dots -4, -3, -2, -1, 0\}: \text{conjunto dos números inteiros não positivos.}$$

$$Z^+ = \{1, 2, 3, 4, \dots\}: \text{conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.}$$

$$Z^{*-} = \{\dots -4, -3, -2, -1\}: \text{conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.}$$

Conjunto dos Números Racionais (Q)

Números racionais são aqueles que podem ser representados em forma de fração. O numerador e o denominador da fração precisam pertencer ao conjunto dos números inteiros e, é claro, o denominador não pode ser zero, pois não existe divisão por zero.

O conjunto dos números racionais é representado pelo Q. Os números naturais e inteiros são subconjuntos dos números racionais, pois todos os números naturais e inteiros também podem ser representados por uma fração. Além destes, números decimais e dízimas periódicas também estão no conjunto de números racionais.

Vejamos um exemplo de um conjunto de números racionais com 4 elementos:

$$Q_x = \{-4, 1/8, 2, 10/4\}$$

Também temos subconjuntos dos números racionais:

$$Q^* = \text{subconjunto dos números racionais não nulos, formado pelos números racionais sem o zero.}$$

¹ <https://matematicario.com.br/>



Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.¹. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



Legislação e Ética na Administração Pública

De fato, não se pode negar que o desenvolvimento, retificação e refinamento moral da sociedade impõem que “todas as instituições sociais (públicas e privadas), ao lado dos indivíduos, devem se afinar no sentido da conquista da cultura da moralidade”. Ora, a reverência da moralidade nas relações entre particulares, no âmbito individual e privado, é forma de cultivo da futura moralidade na administração da coisa pública (res publica).¹

Da mesma forma, a sobrevivência (individual e coletiva) e harmonia social dependem do eficaz e satisfatório desempenho moral de todas as atividades do homem. É lugar mais que comum ouvir-se debates a respeito da ética médica, ética econômica, ética esportiva, e, em especial, ética na gestão da res pública. E, de fato, a relação entre ética e política é tema dos mais árduos na contemporaneidade.

Historicamente sustentou-se uma distinção entre a “moral comum” e a “moral política”, chegando Maquiavel a afirmar que o homem político poderia comportar-se de modo diversos da moral comum, como se o homem comum e aquele que gere a coisa pública ou exerce função pública obedecessem a “códigos” de ética distintos. Todavia, atualmente não se duvida da necessária integração ou “afinamento” entre a moral comum e a moral política. Não se pode imaginar a existência de uma absoluta distinção entre a ética almejada pelos indivíduos que compõem a sociedade e aquela esperada dos órgãos do Estado, que exercem a função pública.

Justamente por representarem a coletividade, as instituições públicas devem se pautar, de forma mais eficaz, pela ética, posto que devem assumir uma posição de espelho dos anseios da sociedade. Para que o Estado possa gerir a res pública, de forma democrática e não autoritária, este deve gozar de credibilidade, a qual somente pode ser conquistada com a transparência e a moralidade de seus atos, para que não seja necessário o uso excessivo da força, o que transformaria um Estado democrático em uma nefasta tirania.

Cumprir lembrar que, quando se fala em agir ético do Estado, ou das instituições públicas que o compõem, na realidade devemos nos atentar que o agir ético é sempre exercido por pessoas físicas, já que o Estado, como uma ficção jurídica que é, não goza de vontade própria. Estas pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal, a quem chamamos de agentes públicos, é que devem, em última análise, pautar-se pela ética, já que expressam, com seus atos, a vontade do Estado.

A vontade do Estado é, pois, materializada através dos atos e procedimentos administrativos executados pelos agentes públicos. Estes atos e procedimentos administrativos que dão forma e viabilizam a atuação da Administração Pública devem ser entendidos como foco de análise da ética, constituindo-se seu objeto, quando a questão se refere à ética na Administração Pública.

Embora emanados por ato de vontade dos agentes públicos, os atos e procedimentos administrativos não podem expressar a vontade individual do agente que os exterioriza. Isto porque os atos e procedimentos administrativos estão submetidos ao princípio da moralidade administrativa, o que equivale dizer que o “interesse público está acima de quaisquer outros tipos de interesses, sejam interesses imediatos do governante, sejam interesses imediatos de um cidadão, sejam interesses pessoais do funcionário.

Apesar de se reconhecer que a moralidade sempre foi um traço característico necessário ao ato administrativo, já que não se pode supor a legitimidade de um Estado que não se amolde ao que moralmente é aceito pela sociedade que o constitui, é com a Constituição Federal de 1988, que o princípio da moralidade é expressamente elevado à categoria de princípio essencial da administração pública, ao lado dos princípios da legalidade, da impessoalidade e da publicidade dos atos administrativos, conforme dispõe seu artigo 37.

Os atos e procedimentos administrativos, portanto, além de se submeterem a requisitos formais e objetivos para que possam gozar de validade e legalidade (competência, finalidade, fora, motivo, objeto), devem também se apresentar como moralmente legítimos, sob pena de serem anulados.

Veja-se que neste ponto, aliás, a Constituição Federal também trouxe importante avanço, quando em seu artigo 5º, inciso LXXIII, inclui a moralidade administrativa dentre os motivos que ensejam a vida da ação popular a ser proposta por qualquer cidadão que constate uma postura imoral praticada por qualquer entidade da qual o Estado participe.

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



Atualidades

FGTS poderá ser usado para pagar até 12 parcelas atrasadas do imóvel

Quem estiver em débito com financiamento poderá amortizar prestações não pagas com o valor do benefício a partir desta segunda

A partir desta segunda-feira, 2, o mutuário inadimplente com a casa própria poderá usar o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) para negociar o pagamento de até 12 prestações em atraso. A medida foi autorizada pelo Conselho Curador do FGTS no último dia 20.

Na ocasião, o Conselho Curador aumentou, de três meses para 12 meses, o limite de uso do saldo do fundo para quitar parcelas em atraso. A medida vale até 31 de dezembro. O uso do FGTS para reduzir o valor de prestações futuras ou abater atrasos inferiores a 90 dias existe há bastante tempo, mas a destinação dos recursos para pagar mais de três parcelas atrasadas, até agora, exigia autorização da Justiça.

De acordo com o Conselho Curador, atualmente 80 mil mutuários de financiamentos habitacionais têm mais de três parcelas em atraso e são considerados casos de inadimplência grave. Desse total, 50% têm conta vinculada ao FGTS.

Na última quarta-feira (27), a Caixa Econômica Federal, que administra o FGTS, atualizou as regras que regulamentam as contas do fundo. Segundo o banco, os recursos do Fundo de Garantia serão sacados em parcela única, com o valor debitado sendo usado para negociar as prestações em atraso.

Procedimentos

O trabalhador interessado em quitar parcelas não pagas deve procurar o banco onde fez o financiamento habitacional. O mutuário assinará um documento de Autorização de Movimentação da Conta Vinculada do FGTS para poder abater até 80% de cada prestação, limitado a 12 parcelas atrasadas.

O mecanismo só vale para imóveis avaliados em até R\$ 1,5 milhão e haverá restrições. Quem usou o saldo de alguma conta do FGTS para diminuir o saldo devedor e o número de prestações não poderá usar o fundo para quitar prestações não pagas antes do fim desse intervalo. O prazo é com base na data da última amortização ou liquidação.

Na nova versão do Manual do FGTS, atualizada pela Caixa, os critérios para poder fazer o saque são os mesmos dos trabalhadores que usam o dinheiro do fundo para comprarem ou construírem a casa própria. O trabalhador deverá ter contribuído para o FGTS por, pelo menos, três anos, em períodos consecutivos ou não, não poderá ter outro imóvel no município ou região metropolitana onde trabalha ou mora e não poderá ter outro financiamento ativo no Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

Bolsonaro vai a ato por “destituição” de ministros do STF em Brasília e envia vídeo a aliados em

São Paulo

O presidente falou em “lealdade” aos que acreditam em seu governo.

O presidente Jair Bolsonaro fez uma rápida participação no ato organizado em Brasília por seus apoiadores contra o Supremo Tribunal Federal (STF) e em defesa do deputado Daniel Silveira (PTB-RJ), que foi condenado a oito anos e nove meses de prisão por ataques à democracia, mas recebeu perdão presidencial. Ele chegou por volta de 11h30 e não discursou. Já em São Paulo, sem participar presencialmente, Bolsonaro optou por enviar um vídeo transmitido por um telão na tarde deste domingo, (1º), a aliados que se reuniam na Avenida Paulista. O presidente falou em “lealdade” aos que acreditam em seu governo.

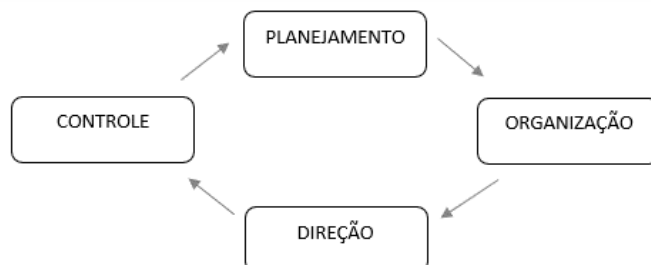
“Essa manifestação é pacífica como todas as demais em defesa da Constituição, da família e da liberdade”, disse Bolsonaro, por vídeo. “Devo lealdade a todos vocês, temos um governo que acredita em Deus, respeita os seus militares, defende a família e deve lealdade ao seu povo.” Ele também voltou a dizer que o “bem sempre vence o mal” e que estará “sempre ao lado da população brasileira”.



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;



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.”

Á 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.

O **princípio de proveniência** nos remete a um conceito muito importante aos arquivistas: o **Fundo de Arquivo**, que se caracteriza como um conjunto de documentos de qualquer natureza – isto é, independentemente da sua idade, suporte, modo de produção, utilização e conteúdo– reunidos automática e organicamente –ou seja, acumulados por um processo natural que decorre da própria atividade da instituição–, criados e/ou acumulados e utilizados por uma pessoa física, jurídica ou por uma família no exercício das suas atividades ou das suas funções.

Esse Fundo de Arquivo possui duas classificações a se destacar.



Organização

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);



Atendimento ao Público

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.



Legislação Aplicável

As normas estabelecidas no MCASP aplicam-se, obrigatoriamente, às entidades do setor público. Estão compreendidos no conceito de entidades do setor público: União, Estados, Distrito Federal e Municípios e seus respectivos poderes (abrangidos os tribunais de contas, as defensorias e o Ministério Público), órgãos, secretarias, departamentos, agências, autarquias, fundações (instituídas e mantidas pelo poder público), fundos, consórcios públicos e outras repartições públicas congêneres das administrações direta e indireta (inclusive as empresas estatais dependentes)

Os Conselhos Profissionais e as demais entidades não compreendidas no conceito de entidades do setor público, incluídas as empresas estatais independentes, poderão aplicar as normas estabelecidas no MCASP de maneira facultativa ou por determinação dos respectivos órgãos reguladores, fiscalizadores e congêneres, conforme NBC TSP ESTRUTURA CONCEITUAL – Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Informação Contábil de Propósito Geral pelas Entidades do Setor Público de Setembro de 2016.



Elaboração de demonstrações contábeis pela legislação societária e pelos princípios fundamentais da contabilidade

A elaboração de demonstrações contábeis é fundamental para o sucesso de qualquer empresa, pois permite avaliar sua saúde financeira e desempenho econômico. A legislação societária brasileira exige que todas as empresas registrem e apresentem suas demonstrações contábeis de acordo com as normas e princípios contábeis estabelecidos. No entanto, além do cumprimento da legislação, a elaboração das demonstrações contábeis deve seguir os princípios fundamentais da contabilidade, a fim de fornecer informações úteis e confiáveis para tomadas de decisões.

— Legislação societária

A legislação societária define as normas e procedimentos a serem seguidos pelas empresas na elaboração de suas demonstrações contábeis. No Brasil, a Lei das Sociedades por Ações (Lei nº 6.404/76) é a principal norma que regula a matéria. De acordo com a lei, as empresas devem elaborar as seguintes demonstrações contábeis:

- **Balanco Patrimonial:** demonstra a posição financeira da empresa em determinada data, apresentando seus ativos, passivos e patrimônio líquido.
- **Demonstração do Resultado:** apresenta o desempenho da empresa em determinado período, mostrando suas receitas, despesas e lucro ou prejuízo.
- **Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido:** evidencia as alterações ocorridas no patrimônio líquido da empresa em determinado período.
- **Demonstração do Fluxo de Caixa:** mostra as entradas e saídas de dinheiro da empresa em determinado período.
- **Notas Explicativas:** complementam as informações apresentadas nas outras demonstrações, fornecendo detalhes e explicações adicionais.

— Princípios fundamentais da contabilidade

Além das normas da legislação societária, a elaboração das demonstrações contábeis deve seguir os princípios fundamentais da contabilidade. Esses princípios foram estabelecidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e têm como objetivo garantir a confiabilidade e a transparência das informações contábeis. São eles:

- **Entidade:** as transações da empresa devem ser registradas separadamente das transações dos seus sócios ou proprietários.



DECRETO-LEI Nº 938, DE 13 DE OUTUBRO DE 1969.

Provê sobre as profissões de fisioterapeuta e terapeuta ocupacional, e dá outras providências.

OS MINISTROS DA MARINHA DE GUERRA, DO EXÉRCITO E DA AERONÁUTICA MILITAR, usando das atribuições que lhes confere o artigo 1º do Ato Institucional nº 12, de 31 de agosto de 1969, combinado com o § 1º do artigo 2º do Ato Institucional nº 5, de 13 de dezembro de 1968,

DECRETAM:

Art. 1º É assegurado o exercício das profissões de fisioterapeuta e terapeuta ocupacional, observado o disposto no presente Decreto-lei.

Art. 2º O fisioterapeuta e o terapeuta ocupacional, diplomados por escolas e cursos reconhecidos, são profissionais de nível superior.

Art. 3º É atividade privativa do fisioterapeuta executar métodos e técnicas fisioterápicas com a finalidade de restaurar, desenvolver e conservar a capacidade física do ciente.

Art. 4º É atividade privativa do terapeuta ocupacional executar métodos e técnicas terapêuticas e recreacional com a finalidade de restaurar, desenvolver e conservar a capacidade mental do paciente.

Art. 5º Os profissionais de que tratam os artigos 3º e 4º poderão, ainda, no campo de atividades específica de cada um:

- I - Dirigir serviços em órgãos e estabelecimentos públicos ou particulares, ou assessorá-los tecnicamente;
- II - Exercer o magistério nas disciplinas de formação básica ou profissional, de nível superior ou médio;
- III - supervisionar profissionais e alunos em trabalhos técnicos e práticos.

Art. 6º Os profissionais de que trata o presente Decreto-lei, diplomados por escolas estrangeiras devidamente reconhecidas no país de origem, poderão revalidar seus diplomas.

Art. 7º Os diplomas conferidos pelas escolas ou cursos a que se refere o artigo 2º deverão ser registrados no órgão competente do Ministério da Educação e Cultura.

Art. 8º Os portadores de diplomas expedidos até data da publicação do presente Decreto-lei, por escolas ou cursos reconhecidos, terão seus direitos assegurados, desde que requeiram, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, o respectivo registro observando quando for o caso, o disposto no final do art. 6º.

Art. 9º É assegurado, a qualquer entidade pública ou privada que mantenha cursos de fisioterapia ou de terapia ocupacional, o direito de requerer seu reconhecimento, dentro do prazo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data da publicação do presente Decreto-lei.

Art. 10. Todos aqueles que, até a data da publicação no presente Decreto lei exerçam sem habilitação profissional, em serviço público atividade de que cogita o artigo 1º serão mantidos nos níveis funcionais que ocupam e poderão ter as denominações de auxiliar de fisioterapia e auxiliar de terapia ocupacional, se obtiverem certificado em exame de suficiência.

§ 1º O disposto no artigo é extensivo, no que couber, aos que, em idênticas condições e sob qualquer vínculo empregatício, exerçam suas atividades em hospitais e clínicas particulares.

§ 2º Diretoria do Ensino Superior do Ministério da Educação e Cultura promoverá realização, junto às instituições universitárias competentes, dos exame de suficiência a que se refere este artigo.

Art. 11. Ao órgão competente do Ministério da Saúde caberá fiscaliza em todo o território nacional, diretamente ou através das repartições sanitárias congêneres dos Estados, Distrito Federal e Territórios, o exercício das profissões de que trata o presente Decreto-lei.