



CRO - AP

Assistente Administrativo

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 referenciação, 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.....	20
Emprego dos sinais de pontuação.....	31
Concordância verbal e nominal.....	35
Regência verbal e nominal.....	37
Emprego do sinal indicativo de crase.....	40
Colocação dos pronomes átonos.....	41
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	43
Significação das palavras.....	45
Figuras de linguagem.....	46
Exercícios.....	51
Gabarito.....	66

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	1
Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações.....	13
Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.....	18
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, regras de três simples e compostas).....	27

SUMÁRIO



porcentagem.....	36
Equações e inequações	38
Sistemas de medidas. Volumes.	47
Compreensão de estruturas lógicas.....	53
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).....	55
Diagramas lógicos.....	56
Exercícios.....	59
Gabarito.....	67

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).....	51
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet	80
Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome.....	95
Programa de correio eletrônico: MS Outlook	124
Sítios de busca e pesquisa na Internet	130
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	133
Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	136
Noções de vírus, Worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).....	145
Procedimentos de backup.....	149
Exercícios.....	150
Gabarito.....	155

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).....	27
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011	38
Decreto nº 7.724/2012.....	51
Decreto nº 9.830/2019.....	69
Lei nº 13.709/2018 - LGPD	75
Exercícios.....	98

SUMÁRIO



Gabarito.....	101
---------------	-----

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Lei nº 5.081/1966	1
Lei nº 4.324/1964	2
Decreto nº 68.704/1971.....	7
Regimento interno do CRO-AP.....	17
Decisão CFO14, de 18 de outubro de 2022.....	40
Resolução CFO nº 63/2005 (consolidação das normas para procedimentos dos Conselhos de Odontologia).....	44
Exercícios	109
Gabarito.....	112

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 FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle	1
Noções de Administração Financeira	11
Administração de Pessoas	13
Administração de Materiais	43
Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos	75
Organização e Métodos.	77
Exercícios.....	99
Gabarito.....	110

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.....	16
Microfilmagem. Automação	21
Preservação, conservação e restauração de documentos	28
Exercícios.....	32

SUMÁRIO



Gabarito.....	36
---------------	----

ORGANIZAÇÃO

Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	1
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	4
Noções de cidadania e relações públicas.....	14
Comunicação.....	17
Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	31
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	47
Exercícios.....	48
Gabarito.....	55

TRABALHO EM EQUIPE

Personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	1
Servidor e opinião pública.....	10
O órgão e a opinião pública.....	11
Exercícios.....	12
Gabarito.....	14

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; 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
Postura profissional.....	8
Relações interpessoais.....	12
Comunicação.....	17
Exercícios.....	25
Gabarito.....	28

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.”



As operações matemáticas abrangem os cálculos que são utilizados para a resolução das equações. Basicamente têm-se a adição, a subtração, a divisão e a multiplicação, que, apesar de abrangerem um raciocínio simples, são de suma importância para realização de qualquer cálculo matemático, como por exemplo, na tabuada. As escolas já apresentam esses conteúdos nas séries iniciais e à medida que os alunos vão avançando compreendem os conceitos mais complexos.

Adição

Na adição existe o cálculo de adicionar números naturais a outros. Essa operação matemática também é conhecida popularmente como soma. O resultado final da adição é chamado de total ou soma e os números utilizados são as parcelas. O operador aritmético, ou seja, o sinal que indica o seu cálculo é o (+). Observe o exemplo:

$$6 \text{ (parcela)} + 2 \text{ (parcela)} = 8 \text{ (soma ou total)}$$

As propriedades da adição são:

- Elemento neutro: zero, ou seja, qualquer número somado a zero terá como resultado ele mesmo. Ex.: $6 + 0 = 6$.

- Comutatividade: a ordem de duas parcelas não altera o resultado final. Ex.: $8 + 2 = 10$ e $2 + 8 = 10$.

- Associatividade: a ordem de mais de duas parcelas também não altera o resultado, mas é necessário considerar a regra do uso dos parênteses, que significa que deve-se iniciar a adição a partir do que está dentro deles. Ex.: $8 + (2 + 1) = 11$ e $(8 + 2) + 1 = 11$.

- Números negativos e positivos: os números positivos e negativos podem ser somados, mas existem algumas regras que devem ser consideradas. Quando os números possuem sinais diferentes (negativos e positivos) o resultado acompanhará o sinal do número maior. Ex.: $(-3) + 4 = 1$. Já no caso de dois números negativos, o resultado também será negativo. Ex.: $(-8) + (-7) = -15$.

Subtração

A subtração abrange a redução de um número por outro. Os seus elementos são: minuendo, subtraendo e diferença ou resto. O (-) é o sinal utilizado na operação. Veja o exemplo:

$$8 \text{ (minuendo)} - 2 \text{ (subtraendo)} = 6 \text{ (diferença ou resto)}$$

As propriedades da subtração são:

- O resultado é alterado no caso de mudança na ordem de apresentação dos valores, e nesse caso a diferença terá o sinal trocado. Ex.: $8 - 2 = 6$ é diferente de $2 - 8 = -6$.

- Não existe elemento neutro.

Multiplicação

A Multiplicação está intimamente relacionada à adição, pois pode-se dizer que ela é a soma de um número pela quantidade de vezes que deverá ser multiplicado. O símbolo mais conhecido é o (x), mas muitas pessoas utilizam o (*) ou (.) para representar essa operação. Os nomes dados aos seus elementos são fatores e produtos. Vejamos um exemplo:

$$4 \text{ (fator)} \times 4 \text{ (fator)} = 16 \text{ (produto)}$$

Observe que o exemplo também poderia ser representado: $4 + 4 + 4 + 4 = 16$.

As propriedades da Multiplicação são:

- Comutatividade: a ordem dos fatores não altera o produto. Ex.: $4 \times 2 = 8$ e $2 \times 4 = 8$.

- Associatividade: quando tem mais de dois fatores não importa a sua ordem, pois o resultado será o mesmo. Ex.: $(3 \times 5) \times 2 = 30$ ou $3 \times (5 \times 2) = 30$



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>



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.

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



LEI Nº 5.081, DE 24 DE AGOSTO DE 1966.
REGULA O EXERCÍCIO DA ODONTOLOGIA.

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

Art. 1º. O exercício da Odontologia no território nacional é regido pelo disposto na presente Lei.

DO CIRURGIÃO-DENTISTA

Art. 2º. O exercício da Odontologia no território nacional só é permitido ao cirurgião-dentista habilitado por escola ou faculdade oficial ou reconhecida, após o registro do diploma na Diretoria do Ensino Superior, no Serviço Nacional de Fiscalização da Odontologia, na repartição sanitária estadual competente e inscrição no Conselho Regional de Odontologia sob cuja jurisdição se achar o local de sua atividade.

Parágrafo único. VETADO.

Art. 3º Poderão exercer a Odontologia no território nacional os habilitados por escolas estrangeiras, após a revalidação do diploma e satisfeitas as demais exigências do artigo anterior.

Art. 4º É assegurado o direito ao exercício da Odontologia, com as restrições legais, ao diplomado nas condições mencionadas no Decreto-Lei nº 7.718, de 9 de julho de 1945, que regularmente se tenha habilitado para o exercício profissional, somente nos limites territoriais do Estado onde funcionou a escola ou faculdade que o diplomou.

Art. 5º É nula qualquer autorização administrativa a quem não fôr legalmente habilitado para o exercício da Odontologia.

Art. 6º Compete ao cirurgião-dentista:

I - praticar todos os atos pertinentes a Odontologia, decorrentes de conhecimentos adquiridos em curso regular ou em cursos de pós-graduação;

II - prescrever e aplicar especialidades farmacêuticas de uso interno e externo, indicadas em Odontologia;

III - atestar, no setor de sua atividade profissional, estados mórbidos e outros, inclusive, para justificação de faltas ao emprego. (Redação dada pela Lei nº 6.215, de 1975)

IV - proceder à perícia odontolegal em fôro civil, criminal, trabalhista e em sede administrativa;

V - aplicar anestesia local e truncular;

VI - empregar a analgesia e a hipnose, desde que comprovadamente habilitado, quando constituírem meios eficazes para o tratamento;

VII - manter, anexo ao consultório, laboratório de prótese, aparelhagem e instalação adequadas para pesquisas e análises clínicas, relacionadas com os casos específicos de sua especialidade, bem como aparelhos de Raios X, para diagnóstico, e aparelhagem de fisioterapia;

VIII - prescrever e aplicar medicação de urgência no caso de acidentes graves que comprometam a vida e a saúde do paciente;

IX - utilizar, no exercício da função de perito-odontólogo, em casos de necropsia, as vias de acesso do pescoço e da cabeça.

Art. 7º. É vedado ao cirurgião-dentista:

a) expor em público trabalhos odontológicos e usar de artifícios de propaganda para granjear clientela;

b) anunciar cura de determinadas doenças, para as quais não haja tratamento eficaz;



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.

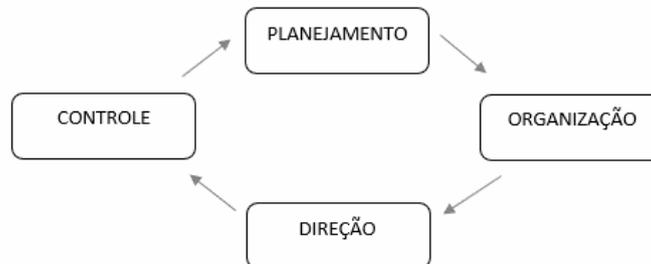
O presidente Jair Bolsonaro fez uma rápida participação no ato organizado em Brasília por seus apoiadores contra o Supremo Tribunal Federal (STF) e em defesa do deputado Daniel Silveira (PTB-RJ), que foi condenado a oito anos e nove meses de prisão por ataques à democracia, mas recebeu perdão presidencial. 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

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 alcançá-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;



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:



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

Aumenta-se cada vez mais a necessidade do nível de excelência das organizações e, portanto, das pessoas que as compõem. Para tanto, faz-se necessário, cada vez mais, propiciar o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais, para dar conta dos desafios do trabalho, e para garantir resultados eficazes que mantenham as organizações saudáveis e competitivas¹.

Assim, enfatiza-se a necessidade do efetivo “Trabalho em Equipe” ao qual visa o desenvolvimento pessoal, profissional e a maximização dos resultados empresariais.

Grupo X Equipe

A equipe é mais evoluída do que um simples grupo, e por isso se trata de um grupo de trabalho cujo os membros sabem interagir de forma assertiva e produtiva, somando seus talentos individuais e lidando de forma positiva com suas diferenças, atingindo assim um alto nível de desempenho.

Não é tarefa fácil desenvolver equipes, pois isto envolve o processo de aprendizagem e além de ser é preciso também aprender para “saber ser”. No entanto toda empresa que investe neste processo colhe excelentes resultados.

Cabe então a todos, profissionais, líderes e a empresa, terem certas atitudes que são condições básicas para que o desenvolvimento de uma equipe seja efetivo.

O profissional deve ter predisposição para a colaboração, para a integração com os demais, para lidar com as diferenças pessoais positivamente, para estabelecer relações de confiança e para o processo de desenvolvimento contínuo.

Ao líder é necessário o desenvolvimento de sólidas competências que o façam alcançar resultados verdadeiramente produtivos junto à sua equipe. Para tanto, o líder deve gostar e saber lidar com as pessoas, assim como: conhecer, respeitar, envolver-se, motivar, ser um comunicador competente, saber estabelecer relações de confiança, ter um canal de comunicação aberto e bilateral, ouvir seus colaboradores, não fragmentar informações desnecessariamente apenas para se “manter no controle”, não estimular a competitividade, ensinar sua equipe a lidar com os erros e sempre reconhecer os acertos de seus colaboradores, enfim, cabe ao líder um alto nível de capacidade para gerenciar e liderar com o ser humano.

Para isso a liderança deve possuir uma grande dose de predisposição para aprender e para o aprendizado contínuo.

Cabe à empresa proporcionar as condições necessárias para que estas atitudes se estabeleçam e se desenvolvam. A missão, as diretrizes, a estrutura organizacional, a maneira como são organizadas as funções e a cultura da empresa são determinantes para que se crie um ambiente favorável ou desfavorável para o desenvolvimento de equipes.

Isto significa que devem ser conhecidos e compartilhados por todos, a missão, os objetivos e as metas da empresa, deve haver coerência entre o discurso e as práticas da empresa para que se estabeleça uma relação de confiança, envolvimento e comprometimento.

O desenvolvimento de equipes envolve a habilidade para lidar com o complexo sistema do comportamento humano, mas sem isto dificilmente os resultados tão desejados serão atingidos.

Uma equipe é como um sistema/organismo vivo, composta de partes interdependentes. Se uma delas estiver “doente”, ou a interação entre elas estiver com problemas, o organismo como um todo, sofre.

1 AMARAL, V.L. Trabalho em equipe. Programa de Formação de Coordenadores do Colégio Sesi - Módulo II: Gestão de Pessoas, Trabalho em Equipe. S.D.



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.