



CRF-MS
Assistente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	4
Domínio da ortografia oficial.....	22
Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual..	32
Emprego de tempos e modos verbais.....	35
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.....	38
Emprego das classes de palavras.....	46
Emprego dos sinais de pontuação.....	57
Concordância verbal e nominal.....	62
Regência verbal e nominal.....	64
Emprego do sinal indicativo de crase.....	66
Colocação dos pronomes átonos e tônicos.....	67
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	70
Significação das palavras: sinonímia, antonímia, paronímia, homonímia e polissemia. Denotação e conotação.....	72
Funções e figuras de linguagem.....	73
Redação oficial: aspectos gerais, características fundamentais, padrões, emprego e concordância dos pronomes de tratamento.....	80
Questões.....	95
Gabarito.....	109

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações.....	1
Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.....	8
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais).....	25
porcentagem.....	27

SUMÁRIO



Regras de três simples e compostas	30
Compreensão de estruturas lógicas. Lógica de argumentação (analogias, inferências-deduções e conclusões). Diagramas lógicos. Formação de conceitos e discriminação de elementos	31
Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando funções de raciocínio verbal	46
Raciocínio matemático	52
Raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal	67
Questões	72
Gabarito	79

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos	1
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente microsoft office, versões 2010, 2013 e 365)	9
Noções de sistema operacional (ambiente windows, versões 7, 8 e 10).....	56
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de internet e intranet. Programas de navegação: mozilla firefox e google chrome. Sítios de busca e pesquisa na internet.....	90
Programa de correio eletrônico: ms outlook.....	97
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	102
Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	105
Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).....	109
Procedimentos de backup	113
Questões	114
Gabarito	124

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública: ética no setor público	1
Lei nº 8.429/1992 E suas alterações: medidas contra atos de improbidade administrativa	2
Lei nº 9.784/1999 E suas alterações: regula o processo administrativo na administração pública	17
Lei nº 12.527/2011 E decreto nº 7.724/2012: Acesso à informação (lai).....	28
Lei nº 13.709/2018: Lei geral de proteção de dados pessoais (lgpd)	59
Questões	82
Gabarito	88



ATUALIDADES

Política nacional e internacional: eventos políticos recentes no Brasil e no mundo. Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc	1
Economia: eventos econômicos relevantes	2
Sociedade e cultura: questões sociais, como saúde, educação, segurança, meio ambiente. Tendências culturais e sociais. Avanços científicos e tecnológicos.....	4
Meio ambiente: mudanças climáticas e sustentabilidade. Eventos ambientais significativos. Questões relacionadas à conservação e preservação ambiental	7
Tecnologia e inovação: novas tecnologias e inovações. Desenvolvimentos na área de ciência da computação, internet e inteligência artificial.....	27
Relações internacionais: discussões sobre questões globais	29

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

Processo administrativo; funções da administração: planejamento, organização, direção e controle; estrutura organizacional; cultura organizacional	1
Noções de gestão da qualidade	12
Noções de administração de recursos materiais.....	16
Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade	19
Questões	42
Gabarito.....	49

NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle	1
Noções de administração financeira	1
Administração de pessoas	6
Administração de materiais	10
Noções de procedimentos administrativos e manuais administrativos	11
Noções de organização e métodos	14
Questões	20
Gabarito.....	27

SUMÁRIO



ORGANIZAÇÃO

Conceito e tipos de estrutura organizacional	1
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	5
Noções de cidadania e relações públicas	14
Comunicação.....	17
Redação oficial de documentos oficiais	28
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos; expedição de correspondência: registro e encaminhamento	46
Questões	47
Gabarito.....	53

TRABALHO EM EQUIPE

Personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	1
Questões	4
Gabarito.....	9

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade.....	1
Postura profissional e relações interpessoais	6
Comunicação.....	7
Questões	7
Gabarito.....	10

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.





ANÁLISE COMBINATÓRIA

A análise combinatória ou combinatória é a parte da Matemática que estuda métodos e técnicas que permitem resolver problemas relacionados com contagem¹.

Muito utilizada nos estudos sobre probabilidade, ela faz análise das possibilidades e das combinações possíveis entre um conjunto de elementos.

Princípio Fundamental da Contagem

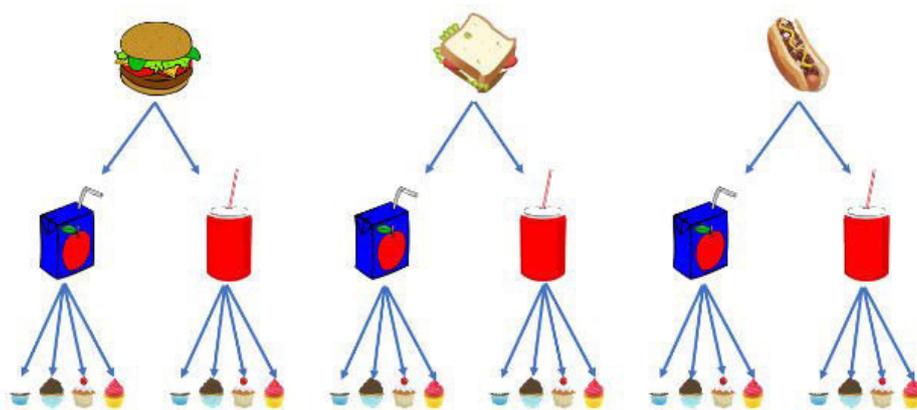
O princípio fundamental da contagem, também chamado de princípio multiplicativo, postula que:

“quando um evento é composto por n etapas sucessivas e independentes, de tal modo que as possibilidades da primeira etapa é x e as possibilidades da segunda etapa é y , resulta no número total de possibilidades de o evento ocorrer, dado pelo produto $(x) \cdot (y)$ ”.

Em resumo, no princípio fundamental da contagem, multiplica-se o número de opções entre as escolhas que lhe são apresentadas.

Exemplo: Uma lanchonete vende uma promoção de lanche a um preço único. No lanche, estão incluídos um sanduíche, uma bebida e uma sobremesa. São oferecidas três opções de sanduíches: hambúrguer especial, sanduíche vegetariano e cachorro-quente completo. Como opção de bebida pode-se escolher 2 tipos: suco de maçã ou guaraná. Para a sobremesa, existem quatro opções: cupcake de cereja, cupcake de chocolate, cupcake de morango e cupcake de baunilha. Considerando todas as opções oferecidas, de quantas maneiras um cliente pode escolher o seu lanche?

Solução: Podemos começar a resolução do problema apresentado, construindo uma árvore de possibilidades, conforme ilustrado abaixo:



Acompanhando o diagrama, podemos diretamente contar quantos tipos diferentes de lanches podemos escolher. Assim, identificamos que existem 24 combinações possíveis.

Podemos ainda resolver o problema usando o princípio multiplicativo. Para saber quais as diferentes possibilidades de lanches, basta multiplicar o número de opções de sanduíches, bebidas e sobremesa.

Total de possibilidades: $3 \cdot 2 \cdot 4 = 24$.

Portanto, temos 24 tipos diferentes de lanches para escolher na promoção.

¹ <https://www.todamateria.com.br/analise-combinatoria/>



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.



— Ética No Setor Público

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”; e

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.

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.]



Introdução

Em um mundo globalizado e interconectado, os eventos políticos nacionais e internacionais têm um impacto profundo na vida das pessoas e nas estruturas de poder. Estar atualizado com esses acontecimentos é essencial não apenas para a cidadania consciente, mas também para quem busca sucesso em concursos públicos, onde o domínio de temas de atualidades é crucial. As bancas, como FCC, Vunesp e FGV, frequentemente cobram questões relacionadas à política, tratados internacionais, crises globais e relações diplomáticas. Com isso, o estudo desses eventos vai além do entendimento geopolítico: é uma questão de preparação estratégica. Neste texto, abordaremos os principais eventos da política nacional, as relações internacionais do Brasil e o cenário global, incluindo conflitos e acordos que afetam a política externa do país.

Política Nacional: Principais Eventos Recentes no Brasil

Nos últimos anos, a política brasileira tem sido marcada por mudanças estruturais significativas, tanto no âmbito econômico quanto no institucional. Entre os eventos mais notáveis, destacam-se as reformas propostas pelo governo federal, como a reforma tributária e administrativa, que visam modernizar o sistema público e torná-lo mais eficiente. As discussões em torno dessas reformas têm sido intensas no Congresso Nacional, e sua aprovação ou rejeição impactará diretamente a economia e o funcionamento do Estado.

Outro ponto relevante é a relação entre os três poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário. Nos últimos meses, o Supremo Tribunal Federal (STF) tem desempenhado um papel central na mediação de conflitos, principalmente em questões que envolvem a separação de poderes e a constitucionalidade de leis. A relação entre o presidente da República e o Congresso também é um tema de destaque, especialmente no que se refere à articulação política para a aprovação de medidas de impacto.

O cenário eleitoral também tem gerado grande interesse. As eleições municipais e presidenciais são momentos-chave para a política nacional, e a proximidade das eleições gera especulações sobre possíveis candidatos e coligações. A polarização política, já presente nas últimas eleições, promete continuar como uma característica marcante do pleito futuro, com debates sobre economia, meio ambiente e questões sociais sendo os principais focos.

Relações Internacionais do Brasil

O Brasil, como uma das maiores economias da América Latina, tem desempenhado um papel importante no cenário internacional, participando ativamente de negociações multilaterais e blocos econômicos. Entre os eventos mais recentes, destacam-se os esforços do país para reforçar sua posição no BRICS (bloco formado por Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul). Nesse sentido, o Brasil tem buscado ampliar suas relações comerciais com essas nações, explorando novas oportunidades de exportação e importação.

No âmbito das Nações Unidas, o Brasil tem defendido pautas importantes, como o combate à fome e a promoção da sustentabilidade. A participação brasileira em fóruns como a ONU e a OMC (Organização Mundial do Comércio) reforça sua imagem de país comprometido com o desenvolvimento global, embora desafios internos, como o desmatamento da Amazônia, tragam críticas da comunidade internacional.

Além disso, o Brasil tem estreitado laços com parceiros estratégicos na América do Sul, como Argentina e Uruguai, especialmente no contexto do Mercosul. Recentemente, o bloco tem discutido acordos comerciais com a União Europeia, e as negociações para um tratado de livre comércio avançaram, apesar das preocupações europeias com a questão ambiental. A política externa brasileira também tem sido pautada por uma aproximação com países africanos, principalmente nas áreas de educação, saúde e segurança alimentar.



FUNÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

Planejamento, organização, direção e controle:



— Planejamento

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.



Administração financeira é o conjunto de atividades e estratégias que visam a gestão eficiente e eficaz dos recursos financeiros de uma organização. Ela envolve a análise, planejamento, controle e tomada de decisões sobre investimentos, financiamentos, orçamentos, fluxo de caixa, entre outros aspectos financeiros. O objetivo da administração financeira é maximizar a rentabilidade e minimizar os riscos financeiros da organização, de forma a garantir sua sustentabilidade e crescimento a longo prazo.

Algumas das principais áreas de atuação da administração financeira incluem:

– **Análise financeira:** análise e interpretação de demonstrativos financeiros para avaliar a saúde financeira da organização e identificar oportunidades de melhoria.

– **Planejamento financeiro:** elaboração de planos financeiros de curto, médio e longo prazo, incluindo orçamentos e projeções de fluxo de caixa.

– **Gestão de ativos e passivos:** administração do portfólio de investimentos e das fontes de financiamento da organização.

– **Controle financeiro:** acompanhamento e monitoramento dos resultados financeiros e implementação de medidas corretivas quando necessário.

– **Gestão de riscos financeiros:** identificação, avaliação e mitigação dos riscos financeiros da organização.

A administração financeira é essencial para o sucesso de qualquer organização, independentemente do seu porte ou setor de atuação. Uma gestão financeira eficiente e estratégica pode trazer diversos benefícios, como a redução de custos, aumento da rentabilidade, melhoria do fluxo de caixa e maior capacidade de investimento em projetos de crescimento e expansão.

— Objetivos Econômicos e Financeiros

A administração financeira é uma área essencial para a gestão de empresas, pois é responsável pela gestão dos recursos financeiros disponíveis para garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo. Nesse sentido, os objetivos econômicos e financeiros são fundamentais para orientar as decisões de investimento, financiamento e distribuição de lucros.

Os objetivos econômicos dizem respeito à maximização da riqueza dos proprietários da empresa, ou seja, o objetivo é aumentar o valor da empresa ao longo do tempo. Isso é alcançado através de investimentos rentáveis e uso eficiente dos recursos disponíveis. Para isso, a administração financeira deve avaliar constantemente as oportunidades de investimento em ativos que possam gerar retornos positivos para a empresa.

Já os objetivos financeiros são aqueles relacionados à estrutura de capital da empresa, ou seja, à maneira como a empresa é financiada. O objetivo é obter a combinação ideal de dívida e capital próprio para maximizar o valor da empresa e minimizar o custo de capital. Para isso, é necessário considerar a estrutura de capital atual da empresa e avaliar as alternativas de financiamento disponíveis no mercado.

Além disso, a administração financeira deve se preocupar com a distribuição de lucros aos acionistas. Isso pode ser feito através do pagamento de dividendos ou recompra de ações. A decisão sobre a distribuição de lucros deve ser tomada considerando os objetivos econômicos e financeiros da empresa, bem como a necessidade de manter recursos disponíveis para investimentos futuros.

Em resumo, a administração financeira tem como objetivo garantir que a empresa utilize seus recursos financeiros de forma eficiente e rentável, ao mesmo tempo em que busca a maximização do valor da empresa para seus proprietários. Os objetivos econômicos e financeiros são fundamentais para orientar as decisões nesse sentido, e devem ser avaliados constantemente para garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo.



Organização

O Prof. Antonio C. A. Maximiano define organização como “um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou conjunto de objetivos). Além de objetivos e recursos, as organizações têm dois outros componentes importantes: processos de transformação e divisão do trabalho” (2010, p.3).

Maximiano explica:

– **Objetivos** – o principal é fornecer alguma combinação de produtos e serviços, do qual decorrem outros objetivos, tais como satisfazer clientes, gerar lucros para sócios, gerar empregos, promover bem-estar social etc.

– **Recursos** – as pessoas são o principal recurso tangível das organizações; além dos recursos humanos são necessários recursos materiais, recursos financeiros e recursos intangíveis (tempo, conhecimentos, tecnologias).

– **Processos de transformação** – os processos viabilizam o alcance dos resultados, pois são um conjunto ou sequência de atividades interligadas com início, meio e fim, combinando os recursos para fornecer produtos ou serviços. É a estrutura de ação de um sistema, sendo os mais importantes: processo de produção (transformação de matérias-primas) e processo de administração de recursos humanos (transformação de necessidades de mão-de-obra em pessoas capacitadas e motivadas para atuarem na organização).

– **Divisão do trabalho** – cada pessoa e cada grupo de pessoas são especializadas em tarefas necessárias ao alcance dos objetivos da organização, sendo que a especialização faz superar limitações individuais. A soma das especializações de cada um produz sinergia, um resultado maior que o trabalho individual.

Para Robbins, Decenzo e Wolter (2012, p.127), organização “é a ordenação e agrupamento de funções, alocação de recursos e atribuição de trabalho em um departamento para que as atividades possam ser realizadas conforme o planejado”.

Segundo Chiavenato (2009), a organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, que cooperam entre si, comunicando-se e participando em ações conjuntas a fim de alcançarem um objetivo comum. Continua o autor em uma abordagem mais ampla:

As organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos. Isso significa que as organizações são construídas de maneira planejada e elaboradas para atingir determinados objetivos. Elas também são reconstruídas, isto é, reestruturadas e redefinidas, na medida em que os objetivos são atingidos ou que se descobrem meios melhores para atingi-los com menor custo e menor esforço. Uma organização nunca constitui uma unidade pronta e acabada, mas um organismo social vivo e sujeito a constantes mudanças (CHIAVENATO, 2009, p.12-13).

Uma organização é a coordenação de diferentes atividades de contribuintes individuais com a finalidade de efetuar transações planejadas com o ambiente. Esse conceito utiliza a noção tradicional de divisão de trabalho ao se referir às diferentes atividades e à coordenação existente na organização e aos recursos humanos como participantes ativos dos destinos dessa organização.

No que se refere à importância econômica e social, a organização permite o emprego dos fatores de produção (terra, capital, trabalho, tecnologia etc.) para satisfazer necessidades humanas de modo racional e sustentável, uma vez que os bens são escassos e as necessidades são ilimitadas.

Com a transformação de recursos em produtos e serviços, a sociedade se beneficia com a geração de renda, empregos, tributos, infra-estrutura, serviços públicos e o equilíbrio do mercado.

Quanto aos tipos de organização, as organizações podem ser públicas ou privadas; com fins econômicos (lucrativos) ou não. Como pessoas jurídicas, sua tipologia segue o Código Civil (Lei 10.406, de 2002):

– **Pessoas jurídicas de direito público interno** – União, Estados, Distrito Federal, Territórios, Municípios, autarquias (inclusive as associações públicas) e demais entidades de caráter público criadas por lei (art. 41);



Trabalho em equipe

Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

Personalidade e relacionamento

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

Eficácia no comportamento interpessoal

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e promover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.

Servidor e opinião pública

Muitas vezes a opinião pública sobre o funcionário público é estereotipada, pois parte do princípio do negativo, focando naquilo que se observa de longe sobre alguns funcionários do Estado que ficam em evidência, como vereadores e deputados. Este tipo de visão faz com que a população não se atente à outros tipos de funções exercidas por servidores públicos que podem e devem ser avaliadas e observadas pelo povo com lentes renovadas.



No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

— Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.