

**Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau**

**SAMAE**

Agente Administrativo

Edital Nº001/2018

**MA022-2018**



## DADOS DA OBRA

**Título da obra:** Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau - SAMAE

**Cargo:** Agente Administrativo

(Baseado no Edital N°001/2018)

- Português
- Legislação
- Conhecimentos Específicos

**Gestão de Conteúdos**

Emanuela Amaral de Souza

**Diagramação/ Editoração Eletrônica**

Elaine Cristina  
Igor de Oliveira  
Camila Lopes  
Thais Regis

**Produção Editorial**

Suelen Domenica Pereira  
Julia Antoneli

**Capa**

Joel Ferreira dos Santos



## SUMÁRIO

### Português

|   |     |
|---|-----|
| Interpretação de textos. ....   | 83  |
| Funções da linguagem. ....  | 103 |
| Colocação pronominal. ....  | 74  |
| Acentuação gráfica. ....  | 47  |
| Pontuação. ....   | 50  |
| Ortografia. ....  | 44  |
| Classes gramaticais: substantivo, artigo, adjetivo, pronome, verbo, numeral, preposição, conjunção, interjeição. .... | 07  |
| Regência nominal e verbal. ....   | 58  |
| Crase. ....   | 71  |
| Concordância nominal e verbal. ....   | 52  |
| Tempos e modos verbais. ....  | 07  |
| Aspectos sintáticos e semânticos. ....  | 63  |
| Termos essenciais da oração: ....   | 63  |
| Sujeito e predicado. ....   | 07  |
| Sentido dos vocábulos no texto. ....  | 76  |
| Significação das palavras. ....   | 76  |
| Processos de coordenação e subordinação (valores semânticos).....   | 63  |

### Legislação

|  |    |
|--|----|
| Legislação Municipal: Lei Orgânica Municipal,.....                             | 01 |
| Estatuto dos Servidores Públicos - LC nº 660/2007.....                         | 22 |
| Plano de Cargos e Carreiras do Poder Executivo Municipal – LC nº 661/2007..... | 44 |

### Conhecimentos Específicos

|  |     |
|--|-----|
| Administração e Organização administrativa: Ambiente nas organizações. Mudança, inovação e cultura organizacional. Funções de Planejamento, Organização, Direção e Controle. Estruturas organizacionais: atos constitutivos, organogramas, critérios de departamentalização, tipos de atividades segundo os órgãos da estrutura. Ética e Responsabilidade Social na organização. ....  | 01  |
| 2. Gestão de serviços administrativos: ....  | 21  |
| 2.1. Patrimônio mobiliário: ações, controles e instrumentos; ....  | 21  |
| 2.2. Materiais e estoques: Conceitos, finalidade, atribuições. Logística. Planejamento. Especificações, Normatização e Padronização de Materiais, Identificação, classificação e codificação. Curva ABC, Gestão de Estoques. Avaliação do Sistema de Material. ....  | 21  |
| 3. Atos administrativos e comunicações oficiais: ....  | 36  |
| 3.1. conceito, requisitos, espécies, classificação e definições básicas ata, atestado, alvará, certidão, circular, despacho, edital, parecer, portaria, relatório, resolução. Instrução normativa, laudo, exposição de motivos, Ofício, Comunicação interna, nota oficial, aviso, requerimento. Recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações. Apresentação pessoal: vestuário, postura, etc. .... | 36  |
| Raciocínio lógico e matemático. ....   | 50  |
| 4. Informática Básica: Sistema Operacional Windows XP, Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013, Microsoft Power-Point 2013, Conceitos, serviços e tecnologias relacionados a internet e a correio eletrônico, noções de hardware e de software para o ambiente de microinformática. ....   | 64  |
| Resoluções da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR. ....  | 121 |



## LÍNGUA PORTUGUESA

|  |     |
|--|-----|
| Letra e Fonema.....                                      | 01  |
| Estrutura das Palavras.....                              | 04  |
| Classes de Palavras e suas Flexões.....                  | 07  |
| Ortografia.....  | 44  |
| Acentuação.....  | 47  |
| Pontuação.....   | 50  |
| Concordância Verbal e Nominal.....                       | 52  |
| Regência Verbal e Nominal.....                           | 58  |
| Frase, oração e período.....                             | 63  |
| Sintaxe da Oração e do Período.....                      | 63  |
| Termos da Oração.....                                    | 63  |
| Coordenação e Subordinação.....                          | 63  |
| Crase.....   | 71  |
| Colocação Pronominal.....                                | 74  |
| Significado das Palavras.....                            | 76  |
| Interpretação Textual.....                               | 83  |
| Tipologia Textual.....                                   | 85  |
| Gêneros Textuais.....                                    | 86  |
| Coesão e Coerência.....                                  | 86  |
| Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas.....      | 88  |
| Estrutura Textual.....                                   | 90  |
| Redação Oficial.....                                     | 91  |
| Funções do "que" e do "se".....                          | 100 |
| Varição Linguística.....                                 | 101 |
| O processo de comunicação e as funções da linguagem..... | 103 |





Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

- **Orais:** quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

- **Nasais:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.

/ã/: *fã, canto, tampa*

/ẽ/: *dente, tempero*

/ĩ/: *lindo, mim*

/õ/: *bonde, tombo*

/ũ/: *nunca, algum*

- **Átonas:** pronunciadas com menor intensidade: *até, bola*.

- **Tônicas:** pronunciadas com maior intensidade: *até, bola*.

**Quanto ao timbre**, as vogais podem ser:

- Abertas: *pé, lata, pó*

- Fechadas: *mês, luta, amor*

- Reduzidas - Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo* ("dedu"), *ave* ("avi"), *gente* ("genti").

## 2) Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa - pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o "a". Ele é a vogal. O outro fonema vocálico "i" não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

## 3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: /b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/, etc.

### Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo*, o *tritongo* e o *hiato*.

## 1) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:

- **Crescente:** quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)

- **Decrescente:** quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)

- **Oral:** quando o ar sai apenas pela boca: *pai*

- **Nasal:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

## 2) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

## 3) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

### Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:

1-) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra, pla-no, a-tle-ta, cri-se*.

2-) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta, rit-mo, lis-ta*.

Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu, gno-mo, psi-có-lo-go*.

### Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".

Assim, o *dígrafo* ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema (*di* = dois + *grafo* = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

## LEGISLAÇÃO

|  |    |
|--|----|
| Legislação Municipal: Lei Orgânica Municipal,.....                             | 01 |
| Estatuto dos Servidores Públicos - LC nº 660/2007.....                         | 22 |
| Plano de Cargos e Carreiras do Poder Executivo Municipal – LC nº 661/2007..... | 44 |



**LEGISLAÇÃO MUNICIPAL: LEI ORGÂNICA MUNICIPAL,**

**Legislação para todos os cargos de Nível Superior**

**LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE BLUMENAU/SC.**

**PREÂMBULO**

A Comunidade Blumenauense, sob a proteção de Deus e consciente da sua responsabilidade, promulga e adota, através dos Vereadores eleitos e integrantes do Poder Legislativo, a seguinte Lei Orgânica do Município de Blumenau, conclamando a todos para assegurar a autonomia municipal, os direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, a unidade, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade, a justiça, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, o pluralismo político, o território próprio, a defesa da democracia, a proteção ao meio ambiente, o repúdio ao terrorismo, à violência, ao tóxico e ao racismo, a cooperação entre os Municípios, a solução política dos conflitos, a integração econômica, política, social, educacional, cultural da nossa gente e a administração pública local transparente e voltada ao bem-estar de todos cidadãos.

**TÍTULO I  
OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

**Art. 1º** O Município de Blumenau, pessoa jurídica de direito público interno, integra a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil e a divisão administrativa do Estado, com a autonomia assegurada pela Constituição da República.

**Art. 2º** O Município de Blumenau rege-se pelos princípios fundamentais da Constituição da República Federativa do Brasil e fundamenta sua existência principalmente:

- I - na autonomia;
- II - na dignidade do homem;
- III - na liberdade da pessoa humana;
- IV - na justiça social;
- V - na livre iniciativa;
- VI - na igualdade perante a lei;
- VII - na democracia com responsabilidade, segurança e justiça;

- VIII - no respeito à ordem constitucional e à lei moral;
- IX - no território próprio;
- X - no direito à vida em ambiente ecologicamente equilibrado.

**TÍTULO II  
DISPOSIÇÕES FUNDAMENTAIS**

**Art. 3º** A sede do Município dá-lhe o nome e tem categoria de cidade, enquanto a sede do Distrito tem a categoria de Vila.

**Art. 4º** Constituem bens municipais todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ao Município.

Parágrafo Único - Lei Municipal disporá sobre administração, alienação, aquisição e uso dos bens municipais.

**Art. 5º** O Município defenderá o direito à participação no resultado da exploração de petróleo ou gás natural, de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica e de outros recursos minerais de seu território.

**Art. 6º** São símbolos do Município de Blumenau o Braço, a Bandeira e o Hino.

Parágrafo Único - Lei Municipal determinará normas sobre os símbolos do Município e as características histórico-culturais de Blumenau que devam simbolizar.

**TÍTULO III  
COMPETÊNCIAS MUNICIPAIS**

**Art. 7º** Compete ao Município:

- I - legislar sobre assuntos de interesse local;
- II - suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber;
- III - atuar em cooperação com a União e o Estado, no exercício das competências comuns, tendo em vista o equilíbrio e desenvolvimento e o bem-estar da Comunidade local, regional e nacional, preservados os interesses municipais;
- IV - criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual pertinente;
- V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão os serviços públicos;
- a) o serviço público de água é atribuição precípua do Município que deverá estendê-lo progressivamente a toda população. (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 40/2009)

## LEGISLAÇÃO

b) o serviço público de que trata a alínea anterior, será organizado, prestado, explorado e fiscalizado diretamente pelo Município, vedada a outorga mediante concessão, permissão ou autorização, exceto à entidade pública municipal existente ou que venha a ser criada para tal fim. (Redação acrescida pela Emenda à Lei Orgânica nº 19/2001)

VI - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas nos prazos fixados em lei;

VII - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

VIII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;

IX - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

X - promover a proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico, natural e paisagístico local, observada a legislação e ação fiscalizadora federal e estadual;

XI - instituir a guarda municipal destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei;

XII - elaborar e executar o Plano Diretor;

XIII - elaborar e executar as diretrizes orçamentárias, os planos plurianuais e orçamentos anuais;

XIV - administrar seus bens móveis e imóveis;

XV - executar obras de interesse local no âmbito de sua competência técnica, científica, financeira e constitucional;

XVI - conceder licenças para atividades econômicas, sociais, culturais, esportivas, científicas, turísticas, tecnológicas de interesse local;

XVII - planejar e executar medidas de defesa civil e ambiental em coordenação com a União e o Estado;

XVIII - fixar tarifas dos serviços públicos.

XIX - determinar horários de funcionamento dos estabelecimentos comerciais e de serviços;

XX - sinalizar as vias públicas urbanas e rurais para garantia da segurança;

XXI - regulamentar a utilização de vias e logradouros públicos;

XXII - fomentar e apoiar o ensino superior local de acordo com o interesse da Comunidade;

XXIII - constituir, finalmente, uma Comunidade livre, justa, solidária, desenvolvida e principalmente:

a) promover a erradicação da pobreza, da marginalização e do analfabetismo;

b) reduzir as desigualdades sociais;

c) aperfeiçoar a Comunidade prioritariamente pela saúde, pela educação formal e informal visando também sentimentos e atitudes de vivência comunitária;

d) promover o bem-estar da população;

e) assegurar a associação com os Municípios limítrofes e da micro-região para planejamento integrado de interesse regional;

f) promover a defesa da flora e da fauna;

g) garantir a promoção da cultura e do lazer;

h) assegurar apoio às produções agropecuárias e econômicas de ordem geral, principalmente à micro e pequena empresa, estabelecendo, neste caso, tratamento diferenciado;

i) prestar serviços de assistência social e de saúde, nas áreas urbana e rural, à criança, ao adolescente, ao adulto e ao idoso, conforme a lei municipal de diretrizes da saúde e do bem-estar social;

j) adotar política de apoio e de desenvolvimento à prática desportiva;

l) promover e incentivar o turismo como fonte de desenvolvimento social e econômico;

m) promover a criação de instituição de Previdência Social para os servidores públicos municipais, preferentemente de caráter micro-regional;

n) adotar política na área da informática visando a formação de polo de desenvolvimento;

o) promover a descentralização da administração pública municipal;

p) fomentar a participação popular na administração pública pelos Conselhos Municipais de caráter consultivo, pela consulta popular, pela iniciativa de propor projetos de lei, nos termos da legislação pertinente, entre outros procedimentos;

q) definir em lei complementar municipal as infrações político-administrativas do Prefeito, do Vice-Prefeito, dos Vereadores e dos Servidores Públicos Municipais;

r) conceder auxílio financeiro, nos limites estabelecidos na Lei de Diretrizes Orçamentárias anual, a entidades sociais privadas sem fins lucrativos, desde que declaradas de utilidade pública por Lei deste Município ou por Lei Estadual e que tenham sede e foro jurídico neste Município. (Redação acrescida pela Emenda à Lei Orgânica nº 8/1998)

s) promover as formas de acesso à informação da Administração Municipal e à transparência pública, oportunizando a otimização do controle social pelos cidadãos, bem como aperfeiçoar e fortalecer continuamente seus mecanismos de prevenção e combate à corrupção. (Redação acrescida pela Emenda à Lei Orgânica nº 50/2016)

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Agente Administrativo

|  |     |
|--|-----|
| Administração e Organização administrativa: Ambiente nas organizações. Mudança, inovação e cultura organizacional. Funções de Planejamento, Organização, Direção e Controle. Estruturas organizacionais: atos constitutivos, organogramas, critérios de departamentalização, tipos de atividades segundo os órgãos da estrutura. Ética e Responsabilidade Social na organização. ....  | 01  |
| 2. Gestão de serviços administrativos: .....   | 21  |
| 2.1. Patrimônio mobiliário: ações, controles e instrumentos; .....   | 21  |
| 2.2. Materiais e estoques: Conceitos, finalidade, atribuições. Logística. Planejamento. Especificações, Normatização e Padronização de Materiais, Identificação, classificação e codificação. Curva ABC, Gestão de Estoques. Avaliação do Sistema de Material. ....  | 21  |
| 3. Atos administrativos e comunicações oficiais: .....   | 36  |
| 3.1. conceito, requisitos, espécies, classificação e definições básicas ata, atestado, alvará, certidão, circular, despacho, edital, parecer, portaria, relatório, resolução. Instrução normativa, laudo, exposição de motivos, Ofício, Comunicação interna, nota oficial, aviso, requerimento. Recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações. Apresentação pessoal: vestuário, postura, etc. .... | 36  |
| Raciocínio lógico e matemático. ....   | 50  |
| 4. Informática Básica: Sistema Operacional Windows XP, Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013, Microsoft PowerPoint 2013, Conceitos, serviços e tecnologias relacionados a internet e a correio eletrônico, noções de hardware e de software para o ambiente de microinformática. ....  | 64  |
| Resoluções da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR. ....  | 121 |



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Agente Administrativo

**ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA: AMBIENTE NAS ORGANIZAÇÕES. MUDANÇA, INOVAÇÃO E CULTURA ORGANIZACIONAL. FUNÇÕES DE PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE. ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS: ATOS CONSTITUTIVOS, ORGANOGRAMAS, CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO, TIPOS DE ATIVIDADES SEGUNDO OS ÓRGÃOS DA ESTRUTURA. ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO.**

Administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle. Montana e Charnov em 2003 asseveraram que o ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.

A administração tem uma série de características entre elas: um circuito de atividades interligadas, buscar de obtenção de resultados, proporcionar a utilização dos recursos físicos e materiais disponíveis, envolver atividades de planejamento, organização, direção e controle.

O planejamento consiste em definir objetivos para traçar metas, assim identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Interpretam-se dados, analisam-se recursos. O planejamento ocorre com base em muito estudo, muita pesquisa, antes da implantação de qualquer coisa, ele pode durar meses ou até anos.

Organizar significa preparar processos a fim de obter os resultados planejados.

Direção, neste procedimento decisões são necessárias, para que os objetivos relacionados no planejamento continuem alinhados.

Controle, aqui é possível vislumbrar todo o processo de planejar, organizar e direcionar. Liderar e discernir se o resultado foi o almejado. Assim é possível recomeçar um novo ciclo com mais planejamento e suas etapas subsequentes.

Para administrar nos mais variados níveis de organização é necessário ter habilidades, estas são divididas em três grupos: as Habilidades Técnicas são habilidades que necessitam de conhecimento especializado e procedimentos específicos e pode ser obtida através de instrução. As Habilidades Humanas envolvem também aptidão, pois interage com as pessoas e suas atitudes, exige compreensão para liderar com eficiência. As Habilidades Conceituais englobam um conhecimento geral das organizações, o gestor precisa conhecer cada setor, como ele trabalha e para que ele existe.

De acordo com Chiavenato a estrutura garante a totalidade de um sistema e permite sua integridade, assim são as organizações, diversos órgãos agrupados hierarquicamente, os sistemas de responsabilidade, sistemas de autoridade e os sistemas de comunicações são componentes estruturais.

Existem vários modelos de organização, Organização Empresarial, Organização Máquina, Organização Política entre outras. As organizações possuem seus níveis de influência. O nível estratégico é representado pelos gestores e o nível tático, representado pelos gerentes. Eles são importantes para manter tudo sob controle. O gerente tem uma visão global, ele coordena, define, formula, estabelece uma autoridade de forma construtiva, competente, enérgica e única. Fayol nomeia 16 diferentes atribuições dos gerentes. Os gerentes são responsáveis pelo elo entre o nível operacional, onde os colaboradores desenvolvem os produtos e serviços da organização.

As Organizações formais possuem uma estrutura hierárquica com suas regras e seus padrões. Os Organogramas com sua estrutura bem dimensionada podem facilitar a autonomia interna, agilizando o processo de desenvolvimento de produtos e serviços. O mundo empresarial cada vez mais competitivo e os clientes a cada dia mais exigentes levam as organizações a pensar na sua estrutura, para se adequar ao que o mercado procura. Com os órgãos bem dispostos nessa representação gráfica, fica mais bem objetivada a hierarquia bem como o entrosamento entre os cargos.

As organizações fazem uso do organograma que melhor representa a realidade da empresa, vale lembrar que o modelo piramidal ficou obsoleto, hoje o que vale é a contribuição, são muitas pessoas empenhadas no desenvolvimento da empresa, todos contribuem com ideias na tomada de decisão.

Com vistas às diversidades de informações, é preciso estar atento para sua relevância, nas organizações as informações são importantes, mesmo em tomada de decisões. É necessário avaliar a qualidade da informação e saber aplicar em momentos oportunos.

Para o desenvolvimento de sistemas de informação, há que se definir qual informação e como ela vai ser mantida no sistema, deve haver um estudo no organograma da empresa verificando assim quais os dados e quais os campos vão ser necessários para essa implantação. Cada empresa tem suas características e suas necessidades, e o sistema de informação se adéqua a organização e aos seus propósitos.

Para as organizações as pessoas são as mais importantes, por isso tantos estudos a fim de sanar interrogações a respeito da complexidade do ser humano. Maslow diz que em primeiro na base da pirâmide vem às necessidades fisiológicas, como: fome, sede, sono, sexo, depois ele nomeia segurança como o segundo item mais importante, estabilidade no trabalho, por exemplo, logo depois necessidades afetivo sociais, como pertencer a um grupo, ter amigos, família; necessidades de status e estima, aqui podemos dar como exemplo a necessidade das pessoas em ter reconhecimento, por seu trabalho por seu empenho, no topo Maslow colocou as necessidades de autorrealização, em que o indivíduo procura tornar-se aquilo que ele pode ser, explorando suas possibilidades.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Agente Administrativo

O raciocínio de Viktor Frankl "vontade de sentido" também é coerente, ele nos atenta para o fato de que nem sempre a pirâmide de Maslow ocorre em todas as escalas de uma forma sequencial, de acordo com ele, o que nos move é aquilo que faz com que nossa vida tenha sentido, nossas necessidades aparecem de forma aleatória, são nossas motivações que nos levam a agir. Os colaboradores são estimulados, fazendo o que gostam, as pessoas alocam mais tempo nas atividades em que estão motivados. Sendo assim um funcionário trabalhando em uma determinada tarefa, pode sentir autorrealização sem necessariamente ter passado por todas as escalas da pirâmide. Mas o que é realização para um, não é realização para todas as pessoas. O ser humano é insaciável, quando realiza algo que desejou intensamente, logo cobiçara outras coisas.

O comportamento das pessoas nas organizações afetam diretamente na imagem, no sucesso ou insucesso da mesma, o comportamento dos colaboradores refletem seu desempenho. Há uma necessidade das pessoas de ter incentivos para que o trabalho flua, a motivação é intrínseca, mas os estímulos são imprescindíveis para que a motivação pelo trabalho continue gerando resultados para a empresa.

Os líderes são importantes no processo de sobrevivência no mercado, Lacombe descreveu que o líder tem condição de exercer, função, tarefa ou responsabilidade quando é responsável pelo grupo. Um líder precisa ser motivado, competente, conseguir conquistar e conhecer as pessoas, ter habilidades e intercalar objetivos pessoais e organizacionais. O estilo do líder Democrático contribui na condução das organizações, ele delega não só tarefas, mas poderes, isso é importante para estimular os mais diversos profissionais dentro da organização.

No processo de centralização a tomada de decisões é unilateral, deixando os colaboradores travados, sem poder de opinião. Já no processo de descentralização existe maior estímulo por parte dos funcionários, podendo opinar eles se sentem parte ativa da empresa.

Existem benefícios assegurados por leis e benefícios espontâneos. Um bom plano de benefícios motivam os colaboradores. O funcionário hoje com todo seu conhecimento adquirido na empresa tem sido tratado como ativo não mais como recurso. Dar estímulos como os benefícios contribuem para a permanência do funcionário na organização. São inúmeras vantagens tanto para o empregado quanto para o empregador. Reduzindo insatisfações e aumentando a produção, gerando assim resultados satisfatórios.

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

#### DEPARTAMENTALIZAÇÃO

É uma divisão do trabalho por especialização dentro da estrutura organizacional da empresa.

Departamentalização é o agrupamento, de acordo com um critério específico de homogeneidade, das atividades e correspondente recursos (humanos, financeiros, materiais e equipamentos) em unidades organizacionais.

Existem diversas maneiras básicas pelas quais as organizações decidem sobre a configuração organizacional que será usada para agrupar as várias atividades. O processo organizacional de determinar como as atividades devem ser agrupadas chama-

-se Departamentalização.

Formas de Departamentalizar:

- Função
- Produto ou serviço
- Território
- Cliente
- Processo
- Projeto
- Matricial
- Mista

Deve-se notar, no entanto, que a maioria das organizações usa uma abordagem da contingência à Departamentalização: isto é, a maioria usará mais de uma destas abordagens usadas em algumas das maiores organizações. A maioria usa a abordagem funcional na cúpula e outras nos níveis mais baixos.

**Departamentalização Por Funções:** A Departamentalização funcional agrupa funções comuns ou atividades semelhantes para formar uma unidade organizacional. Assim todos os indivíduos que executam funções semelhantes ficam reunidos, todo o pessoal de vendas, todo o pessoal de contabilidade, todo o pessoal de secretaria, todas as enfermeiras, e assim por diante.

A Departamentalização funcional pode ocorrer em qualquer nível e é normalmente encontrada muito próximo à cúpula.

**Vantagens:** As vantagens principais da abordagem funcional são:

- Mantém o poder e o prestígio das funções principais
- Cria eficiência através dos princípios da especialização.
- Centraliza a perícia da organização.
- Permite maior rigor no controle das funções pela alta administração.
- Segurança na execução de tarefas e relacionamento de colegas.
- Aconselhada para empresas que tenham poucas linhas de produtos.

**Desvantagens:** Existem também muitas desvantagens na abordagem funcional.

Entre elas podemos dizer:

- A responsabilidade pelo desempenho total está somente na cúpula.
- Cada gerente fiscaliza apenas uma função estreita
- O treinamento de gerentes para assumir a posição no topo é limitado.
- A coordenação entre as funções se torna complexa e mais difícil quanto à organização em tamanho e amplitude.
- Muita especialização do trabalho.