

Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos

APEX-BRASIL

Assistente

Edital no 01, de 20 de agosto de 2018

ST029-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos - Apex-Brasil

Cargo: Assistente

(Baseado no Edital no 01, de 20 de agosto de 2018)

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico e Matemático
 - Ética
- Legislação Aplicada aos Empregados da Apex-Brasil
 - Redação Oficial
 - Microinformática
- Noções de Gestão de Projetos
 - Técnicas de Negociação
 - Técnicas de Comunicação
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Thais Regis

Ana Luiza Cesário

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Julia Antoneli

Leandro Filho

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1.1 Compreensão e intelecção de textos.	01
1.2 Tipologia textual.	03
1.3 Ortografia.	03
1.4 Acentuação gráfica.	07
1.5 Pontuação.	09
1.6 Concordância nominal e verbal.	11
1.7 Colocação pronominal.	17
1.8 Regência nominal e verbal.	25
1.9 Equivalência e transformação de estruturas.	31
1.10 Paralelismo sintático.	34
1.11 Relações de sinonímia e antonímia.	43

Raciocínio Lógico e Matemático

2.1 Princípios de contagem e probabilidade.	01
2.2 Arranjos e permutações.	01
2.3 Combinações.	01
2.4 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).	08
2.5 Sistemas de medidas.	18
2.6 Volumes.	18
2.7 Compreensão de estruturas lógicas.	22
2.8 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).	22
2.9 Estruturas lógicas.	22

Ética

3.1 Lei nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013.	01
3.2 Compliance.	04
3.3 Código de Ética da Apex-Brasil.	05
3.4 Empresas Brasileiras no Exterior – Relacionamento com a Administração Pública Estrangeira, Políticas de Hospitalidade, Brindes e Presentes.	09

Legislação Aplicada aos Empregados da Apex-Brasil

4.1 Lei nº 10.668, de 14 de maio de 2003 – autoriza a instituição da Apex-Brasil.	01
4.2 Decreto nº 4584, de 5 de fevereiro de 2003 – institui a Apex-Brasil.	02
4.3 Estatuto Social da Apex-Brasil.	05
4.4 Regulamento de Licitações e de Contratos da Apex-Brasil.	05
4.5 Regulamento de Convênios da Apex-Brasil.	05
4.6 Regulamento de Patrocínios da Apex-Brasil.	05

Redação Oficial

5.1 Manual de Redação da Apex-Brasil.	01
--	----

SUMÁRIO

Microinformática

6.1 Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versão 7 ou superior).	01
6.2 Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versão 10 ou superior).	08
6.3 Aplicativos e procedimentos de internet e intranet.	39
6.4 Programas de navegação: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares.	39
6.5 Sítios de busca e pesquisa na internet.	39
6.6 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	51
6.7 Segurança da informação: procedimentos de segurança.	51
6.8 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall e antispyware).	53
6.9 Noções de vírus, worms e pragas virtuais.	53
6.10 Procedimentos de backup.	57
6.11 Redes e mídias sociais.....	59
6.12 Computação na nuvem (cloud computing) e armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	61
6.13 Dispositivos móveis.....	62

Noções de Gestão de Projetos

7.1 Conceito e definição de projeto.	01
7.2 Diferenças e semelhanças entre projetos e trabalhos operacionais.	01
7.3 Fatores críticos de sucesso.	03
7.4 Relacionamento entre programas, objetivos estratégicos e metas.	06
7.5 Ciclo de vida de projetos.	06
7.6 Competências necessárias para gerenciamento de projetos.....	08

Técnicas de Negociação

8.1 O papel da negociação na sociedade contemporânea.	01
8.2 Métodos de solução de conflitos e a obtenção de resultados pessoais e organizacionais.	01
8.3 Confiança recíproca e cooperação mútua.	01
8.4 Principais visões sobre a negociação.	01
8.5 Estratégias e táticas de negociação.	01
8.6 Etapas de uma negociação.	01
8.7 Ponto de equilíbrio na negociação.	01
8.8 Superação de impasses e concessões.	01
8.9 Situações de conflito nas organizações.....	01

Técnicas de Comunicação

9.1 Conceitos gerais sobre a comunicação.	01
9.2 Comunicação verbal e não verbal.	01
9.3 A influência das variáveis psicológicas na ação de falar em público.	01
9.4 Ruídos na comunicação.	01
9.5 Técnicas de expressão oral em comunicação e de persuasão.	01
9.6 Design e tecnologia que envolvem apresentações.	01

SUMÁRIO

Conhecimentos Específicos

10.1 Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional, fatores que determinam a qualidade de um serviço, normalização técnica e qualidade, qualidade no atendimento ao público interno e externo.	01
10.2 Noções de administração de recursos humanos: as organizações e as pessoas que nelas trabalham, funções gerais e atividades de rotina.	02
10.3 Noções de administração financeira: objetivo, funções e estrutura, finanças, patrimônio, liquidez e rentabilidade.	07
10.4 Noções de administração de material e de controle patrimonial: manutenção, planejamento, controle e movimentação de estoques de materiais, inventário, armazenamento e movimentação de materiais.	09
10.5 Noções de arquivamento e procedimentos administrativos: protocolo, organização e controle de documentos, arquivo e sua documentação, técnicas e métodos de arquivamento físico e eletrônico, modelos de arquivos e tipos de pastas, arquivamento de registros informatizados.	17
10.6 Elaboração de atas e pautas de reunião.	40
10.7 Acompanhamento de projetos e processos.	42
10.8 Gestão da qualidade.	45
10.9 Técnicas de atendimento ao público.	61

LÍNGUA PORTUGUESA

1.1 Compreensão e inteção de textos.	01
1.2 Tipologia textual.	03
1.3 Ortografia.	03
1.4 Acentuação gráfica.	07
1.5 Pontuação.	09
1.6 Concordância nominal e verbal.	11
1.7 Colocação pronominal.	17
1.8 Regência nominal e verbal.	25
1.9 Equivalência e transformação de estruturas.	31
1.10 Paralelismo sintático.	34
1.11 Relações de sinonímia e antonímia.	43

1.1 COMPREENSÃO E INTELECÇÃO DE TEXTOS.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma informação que se liga com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de *contexto*. O relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto - comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se *intertexto*.

Interpretação de texto - o objetivo da interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias - ou fundamentações -, as argumentações - ou explicações -, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato deve:

1- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).

2- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.

3- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.

4- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.

5- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;

- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: *homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem*, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese;

- Capacidade de raciocínio.

Interpretar / Compreender

Interpretar significa:

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*

- *Através do texto, infere-se que...*

- *É possível deduzir que...*

- *O autor permite concluir que...*

- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*

- *o texto diz que...*

- *é sugerido pelo autor que...*

- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*

- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

- **Extrapolação** ("viagem") = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução** = é o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição** = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errar a questão.

Observação - Muitos pensam que existem a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

Observação – São muitos os erros de coesão no dia a dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele, do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que* (neutro) - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.

- *qual* (neutro) idem ao anterior.

- *quem* (pessoa)

- *cujo* (posse) - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.

- *como* (modo)

- *onde* (lugar)

- *quando* (tempo)
- *quanto* (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. *Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.*

- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.

- Leia, leia bem, leia profundamente, ou seja, leia o texto, pelo menos, duas vezes – *ou quantas forem necessárias.*

- *Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão).*

- **Volte ao texto quantas vezes precisar.**

- **Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor.**

- Fragmento o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.

- **Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.**

- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.

- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.

- **Nos enunciados, grife palavras como “correto” ou “incorreto”, evitando, assim, uma confusão na hora da resposta** – *o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!*

- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.

- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados *vocábulos relatores*, porque remetem a outros vocábulos do texto.

Fontes de pesquisa:

<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos>

<http://portuguesemfoco.com/pf/09-dicas-para-melhorar-a-interpretacao-de-textos-em-provas>

<http://www.portuguesnarede.com/2014/03/dicas-para-voce-interpretar-melhor-um.html>

<http://vestibular.uol.com.br/cursinho/questoes/questao-117-portugues.htm>

Questões

1-) (SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM ELETRÔNICA – IADES/2014)

Gratuidades

Crianças com até cinco anos de idade e adultos com mais de 65 anos de idade têm acesso livre ao Metrô-DF. Para os menores, é exigida a certidão de nascimento e, para os idosos, a carteira de identidade. Basta apresentar um documento de identificação aos funcionários posicionados no bloqueio de acesso.

Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/estacoes/gratuidades.html>> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

Conforme a mensagem do primeiro período do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as crianças com até cinco anos de idade e os adultos com 65 anos em diante têm acesso livre ao Metrô-DF.

(B) Apenas as crianças de cinco anos de idade e os adultos com mais de 65 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(C) Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(D) Somente crianças e adultos, respectivamente, com cinco anos de idade e com 66 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

(E) Apenas crianças e adultos, respectivamente, com até cinco anos de idade e com 65 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

1-) Dentre as alternativas apresentadas, a única que condiz com as informações expostas no texto é “Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF”.

RESPOSTA: “C”.

2-) (SUSAM/AM – TÉCNICO (DIREITO) – FGV/2014 - adaptada) “Se alguém que é gay procura Deus e tem boa vontade, quem sou eu para julgá-lo?” a declaração do Papa Francisco, pronunciada durante uma entrevista à imprensa no final de sua visita ao Brasil, ecoou como um trovão mundo afora. Nela existe mais forma que substância – mas a forma conta”. (...)

(Axé Silva, O Mundo, setembro 2013)

O texto nos diz que a declaração do Papa ecoou como um trovão mundo afora. Essa comparação traz em si mesma dois sentidos, que são

(A) o barulho e a propagação.

(B) a propagação e o perigo.

(C) o perigo e o poder.

(D) o poder e a energia.

(E) a energia e o barulho.

2-) Ao comparar a declaração do Papa Francisco a um trovão, provavelmente a intenção do autor foi a de mostrar o “barulho” que ela causou e sua propagação mundo afora. Você pode responder à questão por eliminação: a segunda opção das alternativas relaciona-se a “mundo afora”, ou seja, que se propaga, espalha. Assim, sobraria apenas a alternativa A!

RESPOSTA: “A”.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

2.1 Princípios de contagem e probabilidade.	01
2.2 Arranjos e permutações.	01
2.3 Combinações.	01
2.4 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).	08
2.5 Sistemas de medidas.	18
2.6 Volumes.....	18
2.7 Compreensão de estruturas lógicas.	22
2.8 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).	22
2.9 Estruturas lógicas.....	22

2.1 PRINCÍPIOS DE CONTAGEM E PROBABILIDADE.
2.2 ARRANJOS E PERMUTAÇÕES.
2.3 COMBINAÇÕES.

Análise Combinatória

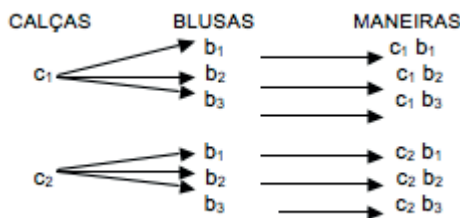
A Análise Combinatória é a área da Matemática que trata dos problemas de contagem.

Princípio Fundamental da Contagem

Estabelece o número de maneiras distintas de ocorrência de um evento composto de duas ou mais etapas.

Se uma decisão E_1 pode ser tomada de n_1 modos e, a decisão E_2 pode ser tomada de n_2 modos, então o número de maneiras de se tomarem as decisões E_1 e E_2 é $n_1 \cdot n_2$.

Exemplo



O número de maneiras diferentes de se vestir é: $2(\text{calças}) \cdot 3(\text{blusas}) = 6$ maneiras

Fatorial

É comum nos problemas de contagem, calcularmos o produto de uma multiplicação cujos fatores são números naturais consecutivos. Para facilitar adotamos o fatorial.

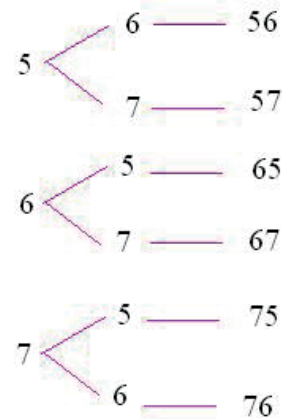
$$n! = n(n-1)(n-2) \dots 3 \cdot 2 \cdot 1, (n \in \mathbb{N})$$

Arranjo Simples

Denomina-se arranjo simples dos n elementos de E , p a p , toda sequência de p elementos distintos de E .

Exemplo

Usando somente algarismos 5, 6 e 7. Quantos números de 2 algarismos distintos podemos formar?



Observe que os números obtidos diferem entre si: Pela ordem dos elementos: 56 e 65
 Pelos elementos componentes: 56 e 67
 Cada número assim obtido é denominado arranjo simples dos 3 elementos tomados 2 a 2.

Indica-se $A_{3,2}$

$$A_{n,p} = \frac{n!}{(n-p)!}$$

Permutação Simples

Chama-se permutação simples dos n elementos, qualquer agrupamento (sequência) de n elementos distintos de E .

O número de permutações simples de n elementos é indicado por P_n .

$$P_n = n!$$

Exemplo

Quantos anagramas tem a palavra CHUVEIRO?

Solução

A palavra tem 8 letras, portanto:

$$P_8 = 8! = 8 \cdot 7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 40320$$

Permutação com elementos repetidos

De modo geral, o número de permutações de n objetos, dos quais n_1 são iguais a A , n_2 são iguais a B , n_3 são iguais a C etc.

$$P_n^{n_1, n_2, n_3, \dots, n_k} = \frac{n!}{n_1! n_2! n_3! \dots n_k!} \quad n \in \mathbb{N} \text{ e } n_1, n_2, \dots, n_k \in \mathbb{N}^*$$

Exemplo

Quantos anagramas tem a palavra PARALELÉPÍPEDO?

Solução

Se todas as letras fossem distintas, teríamos $14!$ Permutações. Como temos uma letra repetida, esse número será menor.

Temos 3P, 2A, 2L e 3 E

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

$$P_{14}^{2,2,3,3} = \frac{14!}{2! \cdot 2! \cdot 3! \cdot 3!} = \frac{14 \cdot 13 \cdot 12 \cdot 11 \cdot 10 \cdot 9 \cdot 8 \cdot 7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1}{2 \cdot 2 \cdot 6 \cdot 6} = 605404800$$

Combinação Simples

Dado o conjunto $\{a_1, a_2, \dots, a_n\}$ com n objetos distintos, podemos formar subconjuntos com p elementos. Cada subconjunto com i elementos é chamado combinação simples.

$$C_{n,p} = \frac{n!}{p!(n-p)!}$$

Exemplo

Calcule o número de comissões compostas de 3 alunos que podemos formar a partir de um grupo de 5 alunos.
Solução

$$C_{5,3} = \frac{5!}{3!(5-3)!} = \frac{5!}{3! \cdot 2!} = \frac{5 \cdot 4 \cdot 3!}{3! \cdot 2!} = 10$$

Números Binomiais

O número de combinações de n elementos, tomados p a p , também é representado pelo número binomial $\binom{n}{p}$.

$$\binom{n}{p} = \frac{n!}{p!(n-p)!}, n \geq p \geq 0$$

Binomiais Complementares

Dois binomiais de mesmo numerador em que a soma dos denominadores é igual ao numerador são iguais:

$$\binom{n}{p} = \binom{n}{n-p}$$

Relação de Stifel

$$\binom{n}{p} = \binom{n-1}{p-1} + \binom{n-1}{p}$$

Triângulo de Pascal

$$\begin{array}{ccccccc} & & & & & & \binom{0}{0} \\ & & & & & & \binom{1}{0} & \binom{1}{1} \\ & & & & & & \binom{2}{0} & \binom{2}{1} & \binom{2}{2} \\ & & & & & & \binom{3}{0} & \binom{3}{1} & \binom{3}{2} & \binom{3}{3} \\ & & & & & & \binom{4}{0} & \binom{4}{1} & \binom{4}{2} & \binom{4}{3} & \binom{4}{4} \\ & & & & & & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ & & & & & & \binom{n}{0} & \binom{n}{1} & \binom{n}{2} & \binom{n}{3} & \binom{n}{4} & \dots & \binom{n}{n} \end{array}$$

Linha 0 1
Linha 1 1 1
Linha 2 1 2 1
Linha 3 1 3 3 1
Linha 4 1 4 6 4 1
Linha 5 1 5 10 10 5 1
Linha 6 1 6 15 20 15 6 1

ÉTICA

3.1 Lei nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013.	01
3.2 Compliance.	04
3.3 Código de Ética da Apex-Brasil.	05
3.4 Empresas Brasileiras no Exterior – Relacionamento com a Administração Pública Estrangeira, Políticas de Hospitalidade, Brindes e Presentes.	09

3.1. LEI Nº 12.846/2013 DE 1º DE AGOSTO DE 2013

LEI Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013.

Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto nesta Lei às sociedades empresárias e às sociedades simples, personificadas ou não, independentemente da forma de organização ou modelo societário adotado, bem como a quaisquer fundações, associações de entidades ou pessoas, ou sociedades estrangeiras, que tenham sede, filial ou representação no território brasileiro, constituídas de fato ou de direito, ainda que temporariamente.

Art. 2º As pessoas jurídicas serão responsabilizadas objetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pelos atos lesivos previstos nesta Lei praticados em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não.

Art. 3º A responsabilização da pessoa jurídica não exclui a responsabilidade individual de seus dirigentes ou administradores ou de qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe do ato ilícito.

§ 1º A pessoa jurídica será responsabilizada independentemente da responsabilização individual das pessoas naturais referidas no caput.

§ 2º Os dirigentes ou administradores somente serão responsabilizados por atos ilícitos na medida da sua culpabilidade.

Art. 4º Subsiste a responsabilidade da pessoa jurídica na hipótese de alteração contratual, transformação, incorporação, fusão ou cisão societária.

§ 1º Nas hipóteses de fusão e incorporação, a responsabilidade da sucessora será restrita à obrigação de pagamento de multa e reparação integral do dano causado, até o limite do patrimônio transferido, não lhe sendo aplicáveis as demais sanções previstas nesta Lei decorrentes de atos e fatos ocorridos antes da data da fusão ou incorporação, exceto no caso de simulação ou evidente intuito de fraude, devidamente comprovados.

§ 2º As sociedades controladoras, controladas, coligadas ou, no âmbito do respectivo contrato, as consorciadas serão solidariamente responsáveis pela prática dos atos previstos nesta Lei, restringindo-se tal responsabilidade à obrigação de pagamento de multa e reparação integral do dano causado.

**CAPÍTULO II
DOS ATOS LESIVOS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NACIONAL OU ESTRANGEIRA**

Art. 5º Constituem atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, para os fins desta Lei, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas mencionadas no parágrafo único do art. 1º, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, assim definidos:

I - prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II - comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;

III - comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV - no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V - dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

§ 1º Considera-se administração pública estrangeira os órgãos e entidades estatais ou representações diplomáticas de país estrangeiro, de qualquer nível ou esfera de governo, bem como as pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro.

§ 2º Para os efeitos desta Lei, equiparam-se à administração pública estrangeira as organizações públicas internacionais.

§ 3º Considera-se agente público estrangeiro, para os fins desta Lei, quem, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública em órgãos, entidades estatais ou em representações diplomáticas de país estrangeiro, assim como em pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro ou em organizações públicas internacionais.

**CAPÍTULO III
DA RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Art. 6º Na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nesta Lei as seguintes sanções:

I - multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação; e

II - publicação extraordinária da decisão condenatória.

§ 1º As sanções serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

§ 2º A aplicação das sanções previstas neste artigo será precedida da manifestação jurídica elaborada pela Advocacia Pública ou pelo órgão de assistência jurídica, ou equivalente, do ente público.

§ 3º A aplicação das sanções previstas neste artigo não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

§ 4º Na hipótese do inciso I do caput, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

§ 5º A publicação extraordinária da decisão condenatória ocorrerá na forma de extrato de sentença, a expensas da pessoa jurídica, em meios de comunicação de grande circulação na área da prática da infração e de atuação da pessoa jurídica ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional, bem como por meio de afixação de edital, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias, no próprio estabelecimento ou no local de exercício da atividade, de modo visível ao público, e no sítio eletrônico na rede mundial de computadores.

§ 6º (VETADO).

Art. 7º Serão levados em consideração na aplicação das sanções:

I - a gravidade da infração;

II - a vantagem auferida ou pretendida pelo infrator;

III - a consumação ou não da infração;

IV - o grau de lesão ou perigo de lesão;

V - o efeito negativo produzido pela infração;

VI - a situação econômica do infrator;

VII - a cooperação da pessoa jurídica para a apuração das infrações;

VIII - a existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica;

IX - o valor dos contratos mantidos pela pessoa jurídica com o órgão ou entidade pública lesados; e

X - (VETADO).

Parágrafo único. Os parâmetros de avaliação de mecanismos e procedimentos previstos no inciso VIII do caput serão estabelecidos em regulamento do Poder Executivo federal.

**CAPÍTULO IV
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE
RESPONSABILIZAÇÃO**

Art. 8º A instauração e o julgamento de processo administrativo para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica cabem à autoridade máxima de cada órgão ou entidade dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, que agirá de ofício ou mediante provocação, observados o contraditório e a ampla defesa.

§ 1º A competência para a instauração e o julgamento do processo administrativo de apuração de responsabilidade da pessoa jurídica poderá ser delegada, vedada a subdelegação.

§ 2º No âmbito do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União - CGU terá competência concorrente para instaurar processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas ou para avocar os processos instaurados com fundamento nesta Lei, para exame de sua regularidade ou para corrigir-lhes o andamento.

Art. 9º Competem à Controladoria-Geral da União - CGU a apuração, o processo e o julgamento dos atos ilícitos previstos nesta Lei, praticados contra a administração pública estrangeira, observado o disposto no Artigo 4 da Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000.

Art. 10. O processo administrativo para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica será conduzido por comissão designada pela autoridade instauradora e composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis.

§ 1º O ente público, por meio do seu órgão de representação judicial, ou equivalente, a pedido da comissão a que se refere o caput, poderá requerer as medidas judiciais necessárias para a investigação e o processamento das infrações, inclusive de busca e apreensão.

§ 2º A comissão poderá, cautelarmente, propor à autoridade instauradora que suspenda os efeitos do ato ou processo objeto da investigação.

§ 3º A comissão deverá concluir o processo no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data da publicação do ato que a instituir e, ao final, apresentar relatórios sobre os fatos apurados e eventual responsabilidade da pessoa jurídica, sugerindo de forma motivada as sanções a serem aplicadas.

§ 4º O prazo previsto no § 3º poderá ser prorrogado, mediante ato fundamentado da autoridade instauradora.

Art. 11. No processo administrativo para apuração de responsabilidade, será concedido à pessoa jurídica prazo de 30 (trinta) dias para defesa, contados a partir da intimação.

Art. 12. O processo administrativo, com o relatório da comissão, será remetido à autoridade instauradora, na forma do art. 10, para julgamento.

Art. 13. A instauração de processo administrativo específico de reparação integral do dano não prejudica a aplicação imediata das sanções estabelecidas nesta Lei.

Parágrafo único. Concluído o processo e não havendo pagamento, o crédito apurado será inscrito em dívida ativa da fazenda pública.

LEGISLAÇÃO APLICADA AOS EMPREGADOS DA APEX-BRASIL

4.1 Lei nº 10.668, de 14 de maio de 2003 – autoriza a instituição da Apex-Brasil.	01
4.2 Decreto nº 4584, de 5 de fevereiro de 2003 – institui a Apex-Brasil.	02
4.3 Estatuto Social da Apex-Brasil.	05
4.4 Regulamento de Licitações e de Contratos da Apex-Brasil.	05
4.5 Regulamento de Convênios da Apex-Brasil.	05
4.6 Regulamento de Patrocínios da Apex-Brasil.....	05

**4.1 LEI Nº 10.668, DE 14 DE MAIO DE 2003 –
AUTORIZA A INSTITUIÇÃO DA APEX-BRASIL.**

LEI Nº 10.668, DE 14 DE MAIO DE 2003.

Autoriza o Poder Executivo a instituir o Serviço Social Autônomo Agência de Promoção de Exportações do Brasil - Apex-Brasil, altera os arts. 8º e 11 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º É o Poder Executivo autorizado a instituir o Serviço Social Autônomo Agência de Promoção de Exportações do Brasil – Apex-Brasil, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, com o objetivo de promover a execução de políticas de promoção de exportações, em cooperação com o Poder Público, especialmente as que favoreçam as empresas de pequeno porte e a geração de empregos.

Art. 2º Compete à Apex-Brasil a promoção comercial de exportações, em conformidade com as políticas nacionais de desenvolvimento, particularmente as relativas às áreas industrial, comercial, de serviços e tecnológica.

Art. 3º São órgãos de direção da Apex-Brasil:

I - o Conselho Deliberativo, composto por nove membros;
II - o Conselho Fiscal, composto por três membros; e
III - a Diretoria Executiva, composta por um Presidente e dois Diretores.

Art. 4º O Conselho Deliberativo será composto por cinco representantes do Poder Executivo e quatro de entidades privadas, e respectivos suplentes, escolhidos na forma estabelecida em regulamento, com mandato de dois anos, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.

Parágrafo único. As hipóteses de destituição dos membros do Conselho Deliberativo serão definidas em regulamento.

Art. 5º O Conselho Fiscal será composto por dois representantes do Poder Executivo e um da sociedade civil, e respectivos suplentes, escolhidos na forma estabelecida em regulamento, com mandato de dois anos, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.

Parágrafo único. As hipóteses de destituição dos membros do Conselho Fiscal serão definidas em regulamento.

Art. 6º O Presidente da Diretoria Executiva será indicado pelo Presidente da República, para exercer o cargo por um período de quatro anos, demissível **ad nutum**, podendo ser reconduzido uma única vez por igual período.

Art. 7º Os Diretores serão nomeados pelo Presidente da Apex-Brasil, por indicação do Conselho Deliberativo, para um período de quatro anos, demissíveis **ad nutum**, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.

Art. 8º As competências e atribuições do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e dos membros da Diretoria Executiva serão estabelecidas em regulamento.

Art. 9º Competirá ao Poder Executivo supervisionar a gestão da Apex-Brasil, observadas as seguintes normas:

I - o Poder Executivo definirá os termos do contrato de gestão, que estipulará as metas e objetivos, os prazos e responsabilidades para sua execução e especificará os critérios para avaliação da aplicação dos recursos repassados à Apex-Brasil;

II - o orçamento-programa da Apex-Brasil para a execução das atividades previstas no contrato de gestão será submetido anualmente à aprovação do Poder Executivo;

III - para a execução de suas finalidades, a Apex-Brasil poderá celebrar contratos de prestação de serviços com quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, sempre que considere ser essa a solução mais econômica para atingir os objetivos previstos no contrato de gestão, observados os princípios da impessoalidade, moralidade e publicidade;

IV - o contrato de gestão assegurará ainda à Diretoria Executiva da Apex-Brasil a autonomia para a contratação e a administração de pessoal, sob regime da Consolidação das Leis do Trabalho;

V - o processo de seleção para admissão de pessoal efetivo da Apex-Brasil deverá ser precedido de edital publicado no Diário Oficial da União, e observará os princípios da impessoalidade, moralidade e publicidade;

VI - o contrato de gestão estipulará limites e critérios para a despesa com remuneração e vantagens de qualquer natureza a serem percebidas pelos empregados da Apex-Brasil, e conferirá à Diretoria Executiva poderes para fixar níveis de remuneração para o pessoal da entidade, em padrões compatíveis com os respectivos mercados de trabalho, segundo o grau de qualificação exigido e os setores de especialização profissional; e

VII - o contrato de gestão poderá ser modificado, de comum acordo, no curso de sua execução, para incorporar ajustamentos aconselhados pela supervisão ou pela fiscalização.

Art. 10. A remuneração dos membros da Diretoria Executiva da Apex-Brasil será fixada pelo Conselho Deliberativo em valores compatíveis com os níveis prevalecentes no mercado de trabalho para profissionais de graus equivalentes de formação profissional e de especialização.

Art. 11. O Conselho Deliberativo aprovará o Estatuto da Apex-Brasil, no prazo de sessenta dias após sua instalação, observado o disposto nesta Lei.

Art. 12. Os arts. 8º e 11 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art.8º

§ 3º Para atender à execução das políticas de promoção de exportações e de apoio às micro e às pequenas empresas, é instituído adicional às alíquotas das contribuições sociais relativas às entidades de que trata o art. 1º do Decreto-Lei nº 2.318, de 30 de dezembro de 1986, de:

§ 4º O adicional de contribuição a que se refere o § 3º será arrecadado e repassado mensalmente pelo órgão ou entidade da Administração Pública Federal ao Cebrae e ao Serviço Social Autônomo Agência de Promoção de

LEGISLAÇÃO APLICADA AOS EMPREGADOS DA APEX-BRASIL

Exportações Apex-Brasil, na proporção de oitenta e sete inteiros e cinco décimos por cento ao Cebrae e de doze inteiros e cinco décimos por cento à Apex-Brasil.” (NR)

“Art. 11. Caberá ao Conselho Deliberativo do Cebrae a gestão dos recursos que lhe forem destinados conforme o disposto no § 4º do art. 8º, exceto os destinados à Apex-Brasil.

.....” (NR)

Art. 13. Além dos recursos oriundos das contribuições sociais a que se refere o § 4º do art. 8º da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, constituem receitas da Apex-Brasil os recursos que lhe forem transferidos em decorrência de dotações consignadas no Orçamento-Geral da União, créditos especiais, créditos adicionais, transferências ou repasses, e mais:

I - os recursos provenientes de convênios, acordos e contratos celebrados com entidades, organismos e empresas;

II - as doações, legados, subvenções e outros recursos que lhe forem destinados;

III - os decorrentes de decisão judicial; e

IV - os valores apurados com a venda ou aluguel de bens móveis e imóveis de sua propriedade.

Art. 14. A Apex-Brasil poderá celebrar convênios e contratos para desenvolver e custear projetos e programas compatíveis com seus objetivos sociais.

Parágrafo único. O Poder Executivo poderá, mediante convênio, prestar apoio técnico aos projetos e programas desenvolvidos pela Apex-Brasil.

Art. 15. A Apex-Brasil apresentará anualmente ao Poder Executivo, até 31 de janeiro, relatório circunstanciado sobre a execução do contrato de gestão no exercício anterior, com a prestação de contas dos recursos públicos nele aplicados, a avaliação geral do contrato de gestão e as análises gerenciais cabíveis.

Art. 16. Até o dia 31 de março de cada exercício, o Poder Executivo apreciará o relatório de gestão e emitirá parecer sobre o cumprimento do contrato de gestão pela Apex-Brasil.

Art. 17. O Tribunal de Contas da União fiscalizará a execução do contrato de gestão e determinará, a qualquer tempo, a adoção das medidas que julgar necessárias para corrigir eventuais falhas ou irregularidades que identificar, incluindo, se for o caso, a recomendação do afastamento de dirigente ou da rescisão do contrato, ao Poder Executivo.

Art. 18. A Apex-Brasil remeterá ao Tribunal de Contas da União, até 31 de março do ano seguinte ao término do exercício financeiro, as contas da gestão anual aprovadas pelo Conselho Deliberativo.

Art. 19. A partir da data de sua instituição, ficam transferidos para a Apex-Brasil os empregados, mediante sucessão trabalhista, e os bens móveis e imóveis alocados ou destinados às atividades da unidade administrativa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae denominada Agência de Promoção de Exportações – Apex.

Art. 20. O Sebrae deverá, no prazo máximo de vinte dias, a contar do início das atividades da Apex-Brasil, remanejar, transpor ou a ela transferir, as dotações orçamentárias aprovadas no seu orçamento do exercício de 2003 em favor da sua Agência de Promoção de Exportações – Apex,

mantida a mesma classificação funcional-programática, expressa por categoria de programação em seu menor nível, inclusive os títulos, descritores, metas e objetivos, assim como o respectivo detalhamento por esfera orçamentária, grupos de despesa, fontes de recursos, modalidades de aplicação e identificadores de uso.

Art. 21. A Apex-Brasil fará publicar no Diário Oficial da União, no prazo de sessenta dias a partir da sua criação, o manual de licitações que disciplinará os procedimentos que deverá adotar.

Art. 22. No caso de extinção da Apex-Brasil, os legados, doações e heranças que lhe forem destinados, bem como os demais bens que venha a adquirir ou produzir serão incorporados ao patrimônio da União.

Art. 23. Ficam convalidados, para todos os fins de direito, os atos de reestruturação da Agência de Promoção de Exportações – Apex, objeto do Decreto nº 2.398, de 21 de novembro de 1997, praticados até a data de vigência desta Lei, especialmente os referentes à constituição, pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, em decorrência de decisão de seu Conselho Deliberativo Nacional, da Agência de Promoção de Exportação S/A, sob a forma de sua subsidiária integral, com base no art. 251 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e alterações posteriores.” (NR)

Art. 24. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 14 de maio de 2003; 182º da Independência e 115º da República.

4.2 DECRETO Nº 4584, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2003 – INSTITUI A APEX-BRASIL.

DECRETO Nº 4.584, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2003.

Institui o Serviço Social Autônomo Agência de Promoção de Exportações do Brasil - APEX-Brasil e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea “a”, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Medida Provisória nº 106, de 22 de janeiro de 2003,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Serviço Social Autônomo Agência de Promoção de Exportações do Brasil – APEX-Brasil, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, conforme disposto no art. 1º da Medida Provisória nº 106, de 22 de janeiro de 2003.

Art. 2º Compete à Apex-Brasil a execução de políticas de promoção de exportações em cooperação com o Poder Público, inclusive ações para promoção de investimentos. (Redação dada pelo Decreto nº 8.788, de 2016)

5.1 Manual de Redação da Apex-Brasil.....01

5.1. MANUAL DE REDAÇÃO DA APEX-BRASIL.

APRESENTAÇÃO

O Manual de Redação e Estilo da Apex-Brasil tem o objetivo de esclarecer dúvidas relacionadas à construção de textos, com orientações práticas sobre dúvidas frequentes.

Na primeira parte, são listados cerca de 300 verbetes/expressões de amplo uso no âmbito da Agência. Em seguida, há anexos com as nomenclaturas das áreas da Apex-Brasil; uma relação de entidades setoriais parceiras e órgãos de governo; e um glossário de termos em inglês.

A publicação tem por base instruções do Manual de Comunicação da SECOM-PR complementadas por informações de gramáticas e dicionários de amplo uso, e contempla as alterações do Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

O Manual seguirá em progresso, com a inserção de novos verbetes sempre que necessário. Para isso, contribuições e sugestões são bem-vindas, e devem ser enviadas à Coordenação de Comunicação pelo e-mail imprensa@apexbrasil.com.br.

Parte 1 - REDAÇÃO E ESTILO

A

A (PARA) 1 - Verbos como *dar, enviar, informar, escrever, consagrar, causar* e outros semelhantes ou equivalentes **exigem a preposição "a", e não "para"**.

Repare que todos obedecem a mesma estrutura: dar alguma coisa **a** alguém. **Exs:**

*Causaram danos **ao** aparelho. / Concederam o prêmio **aos** vencedores. / Deram atenção **aos** convidados. / Prestaram homenagem **aos** pracinhas. / Comunicaram o fato **aos** familiares. / Pagou a dívida **ao** amigo.*

Outros exemplos desses verbos: *aconselhar, atribuir, causar, ceder, comunicar, conceder, conferir, consagrar, dar, dedicar, devolver, dirigir, dispensar, distribuir, doar, emprestar, encaminhar, entregar, enviar, facultar, fornecer, informar, mandar, ministrar, ocasionar, oferecer, ofertar, outorgar, pagar, participar, prestar, proporcionar, receber, recomendar, render, restituir, revelar.*

2 - Com verbos de movimento, "a" indica deslocamento rápido, provisório, e "para", deslocamento demorado ou definitivo: **Exs:** *Vai **a** Paris* (vai e volta logo). /

*Vai **para** Paris* (vai de mudança ou vai para ficar algum tempo). / *Levou os filhos **à** casa da mãe* (levou e trouxe de volta). / *Levou os filhos **para** a casa da mãe* (levou e deixou, pelo menos por algum tempo).

"A" ALGUM LUGAR E NÃO "EM" Com verbos de movimento, use "a", e não "em".

Exs: *Fui **ao** teatro* (e não "no"). / *Cheguei **à** cidade* (e não "na"). / *Chamaram-no **ao** telefone.* / *Desceu **ao** segundo andar.* / *Voltou **ao** Brasil.* Igualmente: **chegada a, ida a, vinda a.**

ACASO, CASO: 1. Com "se", use "acaso". **Exs:** *Se acaso você chegasse... / Se acaso você quiser...* 2. "Caso" rejeita o "se". **Exs:** *Caso você queira... / Caso você chegasse...*

Não utilize "Se caso".

ACEITADO, ACEITO: Com "ter" e "haver", use **aceitado**; com "ser" e "estar", **aceito**:

Tinha (havia) aceitado, foi (estava) aceito.

ACENDIDO, ACESO Com "ter" e "haver", use **acendido**; com "ser" e "estar", **aceso**:

Tinha (havia) acendido, foi (estava) aceso.

ACERCA DE, CERCA DE, HÁ CERCA DE: 1 - **Acerca de.** Equivale a "sobre", "a respeito de". **Exs:** *Falou acerca da nomeação, do autor, do governo. / Explique-me tudo acerca do PIS.* 2 - **A cerca de ou cerca de.** Corresponde a "perto de", "aproximadamente". **Exs:** *Os jogadores ficaram a cerca de 20 metros uns dos outros. / Cerca de 100 pessoas estavam ali. / Dizia isso a cerca de 50 alunos.* 3 - **Há cerca de.** Usa-se no lugar de "faz aproximadamente", "desde mais ou menos". **Exs:** *Há cerca de dois anos o governo baixou essas medidas. / Partiu há cerca de 15 minutos.*

AERO (prefixo) Liga-se **sem hífen** ao termo seguinte. O "h" intermediário

desaparece, enquanto o "r" e o "s" devem ser dobrados. **Exs:** *aeroespacial, aeroclube, aerossol.*

A FIM DE/AFIM A locução "a fim de" equivale a "para", "com o objetivo de" ou com "vontade de". O adjetivo "afim" revela semelhança, afinidade ou parentesco. **Exs:**

*Projeto em análise na CCJ estipula que peças publicitárias da indústria automobilística **ou afim** deverão incluir mensagem educativa de trânsito. Na próxima semana, a comissão se reunirá **a fim de** (para) avaliar a proposta.*

AFORA, A FORA 1 - Afora, numa palavra só, significa "à exceção de", "além de".

Exs: *Sairam todos, **afora** (menos, à exceção de) o pai. / Saiu pela porta **afora** (para o lado de fora). / Andou pelo Brasil **afora** (ao longo, espaço).* 2 - **A fora,** separadamente, existe apenas em oposição a dentro. **Ex:** De dentro a fora.

AFRO 1 - Pode ser adjetivo e substantivo, flexionando-se normalmente: os povos afros, ritmos afros, música afro, cabeleiras afros, os afros do centro do continente, etc. 2 - Como prefixo, exige hífen na constituição de adjetivos pátrios: afroasiáticos, afro-brasileiro, afro-lusitano, afro-negro. Nos demais compostos, não há hífen: afrolatria, afro-genia, etc.

A MEU VER Está errada a forma "**ao** meu ver". Não use artigo em expressões com pronome possessivo: *a meu ver, a seu ver, a nosso ver, a seu dispor, a meu alcance, a meu lado, a seu pedido.* **Ex:** *"A meu ver, a elevada carga de tributos compromete o desenvolvimento econômico do país", afirmou o senador.*

APEX-BRASIL O nome por extenso é Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos. Na sigla, devem ser usadas iniciais maiúsculas, ou caixa alta ("Apex-Brasil" ou "APEX-BRASIL"). O uso do hífen é obrigatório.

APEXIANA/APEXIANO Forma coloquial com que as colaboradoras e colaboradores da Apex-Brasil fazem referência ao corpo funcional da Agência.

A PONTO DE Não use “ao ponto de”. A forma correta é “a ponto de”. **Exs:** *Quando uma emenda apresentada alterar o projeto original a ponto de substituí-lo, diz-se que o novo texto é substitutivo. A situação chegou ao a ponto de a prefeitura decretar emergência.*

A PRINCÍPIO/EM PRINCÍPIO A princípio significa “inicialmente”, “no começo”.

Em princípio quer dizer “em tese”, “em teoria”. **Exs:** 1) *O autor do projeto de lei, que a princípio apoiou a posição, voltou atrás dias depois.* 2) *De acordo com entendimento, a proposta não continha, em princípio, vício de iniciativa.*

A SER/A SEREM A forma correta é [a ser]. Quando temos dois ou mais verbos se referindo a um mesmo sujeito (locução verbal), só o primeiro deles deve flexionar-se para concordar com o sujeito, ou seja, só ele é conjugado. É por isso que se diz “*Eles precisam ser mais humildes*” e não “*Eles precisam serem mais humildes*”. A flexão do infinitivo seria supérflua, já que está claro que seu sujeito é o mesmo do verbo anterior.

ABAIXO, A BAIXO usa-se **a baixo** em construções como “de alto a baixo”, “de cima a baixo”. **Ex:** *Olhei o sujeito de alto a baixo.* Nos outros casos, use **abaixo**, que é o contrário de “acima”. **Exs:** *Navegamos rio abaixo/Com a explosão, a casa veio abaixo.*

ABAIXO-ASSINADO é escrito com hífen quando se refere a documento assinado por várias pessoas. **Ex:** *O abaixo-assinado já conta com 10 mil assinaturas.* Plural:

abaixo-assinados. Escreve-se sem hífen quando a expressão designa os signatários do documento. **Ex:** *Os senadores abaixo assinados requerem o desarquivamento do Projeto.*

ABRANGER é verbo regular, mas cuidado com o uso do “j” (e não “g”) antes do “a” e do “o”. Presente do indicativo: *abranjo, abranges, abrange, abrangemos, abrangéis, abrangem.* Presente do subjuntivo: *abranja, abranjas, abranja, abranjamos, abranjais, abranjam.*

ABREVIATURAS: Evite abreviaturas nos textos corridos. Não escreva “7 t”, “1.600kg”, grafe: “sete toneladas”, “1.600 quilos”. No entanto, se um termo aparecer muitas vezes no texto pode-se abreviá-lo, desde que a primeira ocorrência seja grafada por extenso. É o caso de termos como página (pág.), quilômetro quadrado (km²) e metro cúbico (m³). Como usar:

1. As abreviaturas formadas por redução de palavras, em geral a primeira sílaba, mantêm a acentuação e recebem ponto. Para o plural, acrescenta-se “s”: pág., págs., séc., sécs.

2. Os símbolos (sistema métrico, unidades, elementos químicos) são invariáveis, não têm plural e não são seguidos de ponto. Use espaço entre o número e o símbolo: 10 m, 10 l, 10 km

3. Em geral, os símbolos são escritos com letra minúscula. Se o nome da unidade deriva de nome próprio, a primeira letra do símbolo é maiúscula: Pa (pascal), Hz (hertz), W (watt). O nome da unidade, porém, sempre é escrito com letra minúscula, mesmo quando o símbolo começa com maiúscula: *pascal (Pa), hertz (He), metros, quilômetros.*

4. Abreviaturas de valores de grandeza (mi, bi, tri) são usadas somente para valores monetários. Emenda individual para o Orçamento será de R\$ 10 mi.

5. O símbolo “°C”, para graus Celsius, é precedido de espaço para expressar o valor da temperatura: 25,1 °C. Não use “25,1°C” nem “25,1° C”.

ACENTUAÇÃO

1) Acentuam-se os vocábulos **monossílabos tônicos** terminados em **a/as, e/es, o/os**: *dá, pás, mês, só, pós, fé, trás.* **Ex:** *Relator crê em consenso na votação do projeto de lei.*

Oxítonas: (aquelas cuja sílaba tônica é a última) que terminam em **a/as, e/es, o/os, em/ens** são acentuadas: *Carajás, café, invés, parabéns, porém.* **Ex:** *O Brasil não pode ficar refém de tecnologias de outros países.*

b) As oxítonas que terminam com os ditongos tônicos abertos **éi, éu, ói** recebem acento agudo: *papéis, chapéu, Ilhéus, rouxinóis.* **Ex:** *Zumbi dos Palmares é um herói da resistência antiescravagista.*

c) Nas palavras oxítonas, as vogais tônicas “i(s)” e “u(s)” levam acento agudo quando estiverem depois de um ditongo: *tuiuí, teiús.* **Ex:** *Livro relata passagem da Coluna Prestes pelo Piauí.*

Paroxítonas: São acentuadas as paroxítonas (aquelas cuja sílaba tônica é a

penúltima) terminadas em **i/is, us, r, l, x, n, um/uns, ão/ãos, ã/ãs, ps, on/ons**:

júri/júris, vírus, caráter, têxtil, tórax, hífen (hífens não tem acento), fórum/fórums, órgão/órgãos, imã/imãs, bíceps, próton/prótons.

2. Nas palavras paroxítonas terminadas em ditongo oral, acentua-se a vogal da sílaba tônica: *ágeis, imundície, lírio, túneis, tênue, jóquei, nódoa, cerimônia, história.*

Proparoxítonas: **Todas** as palavras proparoxítonas (aquelas cuja sílaba tônica é a antepenúltima) **são acentuadas:** *lúcido, século, próximo.* **Ex:** *A Câmara de Comércio Brasil-Peru apoiou ação da Apex-Brasil em Lima.*

Acentuação das letras “i” e “u”

De modo geral, as letras “i” ou “u”, quando tônicas, recebem acento quando são a **segunda vogal de um hiato:** *heroína, cafeína, juízo, faísca, contraí-la, Grajaú, aí, raízes.*

Exceção: O acento não ocorre quando o “i” ou “u” tônico formarem sílaba com as letras **l, m, n, r** ou **z** (*ruim, contribuinte, raiz, juiz*) ou forem seguidos de “nh” (*rainha, moinho*). **Ex:** *O endividamento rural tem raízes na mudança da política agrícola.*

ACENTUAÇÃO - MUDANÇAS DO NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO

Com as regras do novo Acordo Ortográfico, **não são mais acentuados:**

1) Os ditongos abertos **éi, ói**, nas paroxítonas: *ideia, plateia, Coreia, boia, heroico, paranoia, asteroide.* **Ex:** *As empresas elogiaram a participação na feira na Coreia.*

2) As formas plurais dos verbos **crer, dar, ler, ver** (e seus derivados): *creem, deem, leem, descreem, releem, reveem.* OBS: As formas plurais dos verbos **ter, vir** e seus derivados continuam sendo acentuadas para diferenciá-las das formas singulares:

têm, contêm, convêm (singular: tem, contém, convém).

Ex: *Deputados e senadores vêm se encontrando para discutir alterações no projeto de lei.*

MICROINFORMÁTICA

6.1 Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versão 7 ou superior).	01
6.2 Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versão 10 ou superior).	08
6.3 Aplicativos e procedimentos de internet e intranet.	39
6.4 Programas de navegação: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares.	39
6.5 Sítios de busca e pesquisa na internet.	39
6.6 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	51
6.7 Segurança da informação: procedimentos de segurança.	51
6.8 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall e antispyware).	53
6.9 Noções de vírus, worms e pragas virtuais.	53
6.10 Procedimentos de backup.	57
6.11 Redes e mídias sociais.....	59
6.12 Computação na nuvem (cloud computing) e armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	61
6.13 Dispositivos móveis.....	62

6.1 NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTE WINDOWS, VERSÃO 7 OU SUPERIOR).

O Windows assim como tudo que envolve a informática passa por uma atualização constante, os concursos públicos em seus editais acabam variando em suas versões, por isso vamos abordar de uma maneira geral tanto as versões do Windows quanto do Linux.

O Windows é um Sistema Operacional, ou seja, é um software, um programa de computador desenvolvido por programadores através de códigos de programação. Os Sistemas Operacionais, assim como os demais softwares, são considerados como a parte lógica do computador, uma parte não palpável, desenvolvida para ser utilizada apenas quando o computador está em funcionamento. O Sistema Operacional (SO) é um programa especial, pois é o primeiro a ser instalado na máquina.

Quando montamos um computador e o ligamos pela primeira vez, em sua tela serão mostradas apenas algumas rotinas presentes nos chipsets da máquina. Para utilizarmos todos os recursos do computador, com toda a qualidade das placas de som, vídeo, rede, acessarmos a Internet e usufruirmos de toda a potencialidade do hardware, temos que instalar o SO.

Após sua instalação é possível configurar as placas para que alcancem seu melhor desempenho e instalar os demais programas, como os softwares aplicativos e utilitários.


O SO gerencia o uso do hardware pelo software e gerencia os demais programas.

A diferença entre os Sistemas Operacionais de 32 bits e 64 bits está na forma em que o processador do computador trabalha as informações. O Sistema Operacional de 32 bits tem que ser instalado em um computador que tenha o processador de 32 bits, assim como o de 64 bits tem que ser instalado em um computador de 64 bits.

Os Sistemas Operacionais de 64 bits do Windows, segundo o site oficial da Microsoft, podem utilizar mais memória que as versões de 32 bits do Windows. "Isso ajuda a reduzir o tempo despendido na permuta de processos para dentro e para fora da memória, pelo armazenamento de um número maior desses processos na memória de acesso aleatório (RAM) em vez de fazê-lo no disco rígido. Por outro lado, isso pode aumentar o desempenho geral do programa".

Windows 7

Para saber se o Windows é de 32 ou 64 bits, basta:

1. Clicar no botão Iniciar , clicar com o botão direito em computador e clique em Propriedades.
2. Em sistema, é possível exibir o tipo de sistema.

"Para instalar uma versão de 64 bits do Windows 7, você precisará de um processador capaz de executar uma versão de 64 bits do Windows. Os benefícios de um sistema operacional de 64 bits ficam mais claros quando você tem

uma grande quantidade de RAM (memória de acesso aleatório) no computador, normalmente 4 GB ou mais. Nesses casos, como um sistema operacional de 64 bits pode processar grandes quantidades de memória com mais eficácia do que um de 32 bits, o sistema de 64 bits poderá responder melhor ao executar vários programas ao mesmo tempo e alternar entre eles com frequência".

Uma maneira prática de usar o Windows 7 (Win 7) é reinstalá-lo sobre um SO já utilizado na máquina. Nesse caso, é possível instalar:

- Sobre o Windows XP;
- Uma versão Win 7 32 bits, sobre Windows Vista (Win Vista), também 32 bits;
- Win 7 de 64 bits, sobre Win Vista, 32 bits;
- Win 7 de 32 bits, sobre Win Vista, 64 bits;
- Win 7 de 64 bits, sobre Win Vista, 64 bits;
- Win 7 em um computador e formatar o HD durante a instalação;

- Win 7 em um computador sem SO;

Antes de iniciar a instalação, devemos verificar qual tipo de instalação será feita, encontrar e ter em mãos a chave do produto, que é um código que será solicitado durante a instalação.

Vamos adotar a opção de instalação com formatação de disco rígido, segundo o site oficial da Microsoft Corporation:

- Ligue o seu computador, de forma que o Windows seja iniciado normalmente, insira o disco de instalação do Windows 7 ou a unidade flash USB e desligue o seu computador.

- Reinicie o computador.

- Pressione qualquer tecla, quando solicitado a fazer isso, e siga as instruções exibidas.

- Na página de Instalação Windows, insira seu idioma ou outras preferências e clique em avançar.

- Se a página de Instalação Windows não aparecer e o programa não solicitar que você pressione alguma tecla, talvez seja necessário alterar algumas configurações do sistema. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte Inicie o seu computador usando um disco de instalação do Windows 7 ou um pen drive USB.

- Na página Leia os termos de licença, se você aceitar os termos de licença, clique em aceite os termos de licença e em avançar.

- Na página que tipo de instalação você deseja? clique em Personalizada.

- Na página onde deseja instalar Windows? clique em opções da unidade (avançada).

- Clique na partição que você quiser alterar, clique na opção de formatação desejada e siga as instruções.

- Quando a formatação terminar, clique em avançar.

- Siga as instruções para concluir a instalação do Windows 7, inclusive a nomenclatura do computador e a configuração de uma conta do usuário inicial.

Conceitos de organização e de gerenciamento de informações; arquivos, pastas e programas.

Pastas – são estruturas digitais criadas para organizar arquivos, ícones ou outras pastas.

MICROINFORMÁTICA

Arquivos– são registros digitais criados e salvos através de programas aplicativos. Por exemplo, quando abrimos o Microsoft Word, digitamos uma carta e a salvamos no computador, estamos criando um arquivo.

Ícones– são imagens representativas associadas a programas, arquivos, pastas ou atalhos.

Atalhos–são ícones que indicam um caminho mais curto para abrir um programa ou até mesmo um arquivo.

Criação de pastas (diretórios)

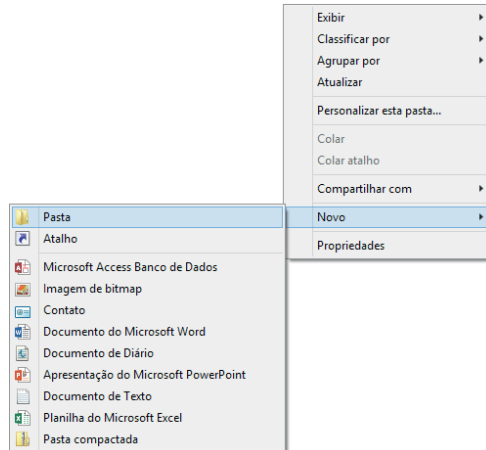


Figura 64: Criação de pastas



#FicaDica

Clicando com o botão direito do mouse em um espaço vazio da área de trabalho ou outro apropriado, podemos encontrar a opção pasta. Clicando nesta opção com o botão esquerdo do mouse, temos então uma forma prática de criar uma pasta.

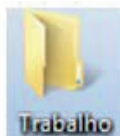


Figura 65: Criamos aqui uma pasta chamada "Trabalho".

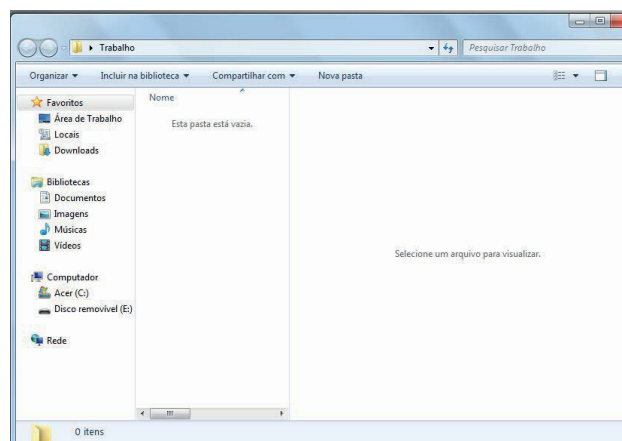


Figura 66: Tela da pasta criada

Clicamos duas vezes na pasta "Trabalho" para abri-la e agora criaremos mais duas pastas dentro dela: Para criarmos as outras duas pastas, basta repetir o procedimento botão direito, Novo, Pasta.

NOÇÕES DE GESTÃO DE PROJETOS

7.1 Conceito e definição de projeto.	01
7.2 Diferenças e semelhanças entre projetos e trabalhos operacionais.	01
7.3 Fatores críticos de sucesso.	03
7.4 Relacionamento entre programas, objetivos estratégicos e metas.	06
7.5 Ciclo de vida de projetos.	06
7.6 Competências necessárias para gerenciamento de projetos.....	08

7.1 CONCEITO E DEFINIÇÃO DE PROJETO

Definição de projeto, em linhas gerais, começa como uma espécie de visão ou algum tipo de ideia. Um indivíduo, uma empresa, uma organização governamental que deseja criar alguma coisa, um resultado final para um projeto desejado. Um projeto pode ser um carro, uma casa nova, uma estrada, um parque, uma ponte, etc. Nesse ponto, no início do projeto, somente temos as ideias que não são realmente muito esclarecedoras, não estão totalmente definidas e não sabemos exatamente aonde vamos parar. Não se trata de sonhar ou ter uma visão celestial, mas não sabemos ainda, nessa fase inicial, como terminaria nosso projeto. Devemos afinar nossa visão e concentrar-nos em um objetivo claro, destrinchar esse objetivo em pequenos objetivos que se vão cumprindo ao longo do processo do projeto, continuar esse processo até o momento em que tenhamos as ideias mais esclarecidas e tenhamos algo já definido, pelo menos que nos permita entender como se terminaria o projeto.

Temos que seguir critérios corretos, andar por caminhos que nem sempre são os corretos, porém o erro que possamos cometer durante a execução de um projeto, nos levará, com o tempo, a fazer as correções e colocar o projeto que desejamos concluir, nos trilhos de um bom caminho.

A tarefa principal na fase de definição de um projeto é estabelecer objetivos claros, juntamente como ter ciência dos requisitos necessários para a conclusão do projeto. Saber as especificações técnicas que um projeto requer. Objetivos planejados cuidadosamente e antes passar cada fase, antes de acabar, revisar para que não contenha erros que possam comprometer a seguinte fase.

Preparar um cronograma e um orçamento para que esteja tudo previsto. Prever todas as possibilidades de erro e substanciar formula de concerto para casos de emergência. Num projeto também é de suma importância que cada elemento envolvido saiba exatamente qual é sua verdadeira função e que cada um se dedique a trabalhar naquilo para o que foi selecionado e administrar seus recursos e seu tempo de maneira que o projeto tenha o final desejado e seja concluído de forma satisfatória.

Num projeto, se admite um número mínimo de erros desde que sejam solucionáveis e desde que não comprometam o projeto na sua totalidade.

(Fonte: <http://queconceito.com.br/projeto>)

7.2 DIFERENÇAS E SEMELHANÇAS ENTRE PROJETOS E TRABALHOS OPERACIONAIS.

As organizações realizam um trabalho para atingir um conjunto de objetivos. Em geral, o trabalho pode ser categorizado como projetos ou operações, embora os dois ocasionalmente se sobreponham. Eles compartilham muitas das seguintes características:

- Realizados por pessoas
- Restringido por recursos limitados
- Planejado, executado e controlado.

Os projetos e as operações diferem principalmente no fato de que as operações são contínuas e repetitivas, enquanto os projetos são temporários e exclusivos.

Os objetivos dos projetos e das operações são fundamentalmente diferentes. A finalidade de um projeto é atingir seu objetivo e, em seguida, terminar. Por outro lado, o objetivo de uma operação contínua é manter o negócio. Os projetos são diferentes porque o projeto termina quando seus objetivos específicos foram atingidos, enquanto as operações adotam um novo conjunto de objetivos e o trabalho continua.

Os projetos são realizados em todos os níveis da organização e podem envolver uma única pessoa ou muitos milhares de pessoas. Sua duração varia de poucas semanas a vários anos. Os projetos podem envolver uma ou várias unidades organizacionais, como joint ventures e parcerias. Exemplos de projetos incluem, mas não se limitam a:

- Desenvolvimento de um novo produto ou serviço
- Efetuar uma mudança de estrutura, de pessoal ou de estilo de uma organização
- Projeto de um novo veículo de transporte
- Desenvolvimento ou aquisição de um sistema de informações novo ou modificado
- Construção de um prédio ou instalação
- Construção de um sistema de abastecimento de água para uma comunidade
- Realizar uma campanha por um cargo político
- Implementação de um novo procedimento ou processo de negócios
- Atender a uma cláusula contratual.

Em nosso segundo artigo, daremos prosseguimento aos conceitos vistos no PMBOK e que são muito importantes para o entendimento de como um gerente age em seus projetos, seguindo as boas práticas deste guia.

Hoje, iremos ver um pouco sobre a estrutura do gerenciamento de projetos que o guia PMBOK adotou, continuando em um próximo artigo com o estudo desta estrutura. Primeiramente, para um bom entendimento, precisamos ter bem claro o objetivo deste guia, onde o PMI, em seu livro, PMBOK: Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos, descreve este objetivo como: "O guia PMBOK tem como objetivo fornecer uma visão geral de cada subconjunto do conjunto de conheci-

mento do gerenciamento de projetos, tornando-o partes menores, mas ao mesmo tempo interligadas entre si. Ele é um guia onde usa um vocabulário padronizado, comum a todos os profissionais da área, elemento essencial a qualquer profissão." (pag.19, PMI), onde este se destina tanto a estudantes e pesquisadores, tanto a profissionais já experientes, abrangendo desta forma uma grande gama de profissionais.

- PMBOK: Guia de Gerenciamento de Projetos: Introdução

Quando falamos em conjunto do conhecimento, veremos dizer que o "Conjunto de conhecimento em gerenciamento de projetos é a soma, união de vários conhecimentos que servirão para que um gerente de projetos consiga gerenciar de forma ordenada seus projetos, independente de sua complexidade, onde tais conhecimentos são intrínsecos". (pag.19, PMI). Em nossos artigos, um item que será bastante falado, e que é nosso objeto de estudo é o projeto. Nesse sentido, um projeto é: "esforço empreendido para realizar determinada tarefa, que é temporária, que pode ser um produto, serviço ou resultado exclusivo" (pag.19, PMI). Além do conceito, precisamos saber quais são as características de um projeto, que são três: ser temporário, criar produtos, serviços ou trabalhos exclusivos e ser de elaboração progressiva, onde:

1. Temporário:

Todo projeto é temporário, ou seja, tem seu início, meio e fim definidos. No entanto, isso não significa que ele seja de curta duração, alguns projetos podem durar até anos, já outros alguns meses. O término de um projeto dá-se quando todos seus objetivos forem alcançados ou então quando o mesmo não tem mais valia. Os projetos são criados para resultarem em produtos duradouros, apesar do projeto propriamente dito ser temporário. Por exemplo, pode-se desenvolver um projeto para levantar uma ponte que durará centenas de anos, mas o projeto durará cerca de 10 anos; pode-se ter um projeto para desenvolver um software, que durará 10 anos, no entanto o projeto, o desenvolvimento terá uma duração de 6 meses. No caso da ponte, esta pode ter impacto social econômico dentro de uma comunidade, no caso do software, se for de exportação, por exemplo, pode ter impacto internacional.

2. Produtos, serviços ou trabalhos exclusivos:

A função de um projeto é sempre criar entregas exclusivas, ou seja, para cada projeto, ela é única, direcionada para aquele projeto, aquele momento, e essas entregas exclusivas podem ser: produto, serviço ou resultado. Podemos dizer que um produto é a criação de:

- Um produto ou objeto produzido, quantificável e que pode ser um item final ou um item componente, como por exemplo, um software.
- Uma capacidade de realizar um serviço, como funções de negócios que dão suporte à produção ou à distribuição, como por exemplo, um projeto de relação custo x benefício, para verificar a viabilidade de realizar um negócio.
- E um resultado, como resultados finais ou documentos. Por exemplo, um projeto de pesquisa desenvolve um conhecimento que pode ser usado para determinar se uma tendência está presente ou não ou se um novo processo irá beneficiar a sociedade, como por exemplo, projetos de pesquisa.

3. Elaboração progressiva:

União de temporário e exclusivo. Progressivo porque desenvolve por etapas e continua por incremento, como por exemplo, o escopo, que inicialmente é descrito de maneira geral e com o decorrer do desenvolvimento é detalhado. Exclusivo porque é único para este trabalho, para o projeto em questão.

Com o que vimos hoje, já podemos concluir que o gerenciamento de projetos, seguindo as boas práticas do guia PMBOK, exige certo esforço, além de ter suas próprias características e que pode ser aplicado nas mais diversas áreas, como as citadas acima: desenvolvimento de software, pesquisas acadêmicas, estudo da viabilidade, dentre inúmeras outras. Para finalizar, é importante termos em mente que apesar de gerenciar projetos aparenta ser uma prática complicada e trabalhosa, um projeto ao mesmo tempo deve ter como característica geral gerar suas entregas de forma simples, ou seja, tenha como principal característica a singularidade.

Veja agora a diferença entre projeto e trabalho operacional, ligação entre projeto e planejamento estratégico, conceito de restrição tripla e por fim, o que é o gerenciamento de projetos.

Projeto e Trabalho Operacional: um projeto é sempre temporário, onde quando seu objetivo é alcançado, o projeto dá-se como encerrado, independente de sua duração (semanas, anos, meses), como já vimos em uma das características dos projetos, no artigo anterior. Já as operações ou trabalho operacional podem ser utilizados em vários projetos, são passos, tarefas a serem realizadas para que sejam cumpridos os objetivos de um projeto. Portanto, um projeto tem seu início e fim, mas as operações podem ser utilizadas em outros projetos.

Projeto e Planejamento Estratégico: quando projetos são criados, estes geralmente são criados por questões estratégicas, ou seja, há uma necessidade a ser atingida e para isso, cria-se um projeto para atingir tal demanda, tal necessidade.

CUSTOS DIRETOS E INDIRETOS - APURAÇÃO CUSTOS DIRETOS

É aquele que pode ser identificado e diretamente apropriado a cada tipo de obra a ser custeado, no momento de sua ocorrência, isto é, está ligado diretamente a cada tipo de bem ou função de custo. É aquele que pode ser atribuído (ou identificado) direto a um produto, linha de produto, centro de custo ou departamento.

Não necessita de rateios para ser atribuído ao objeto custeado.

Ou ainda, são aqueles diretamente incluídos no cálculo dos produtos.

Exemplos de custos diretos:

- Matérias-primas usados na fabricação do produto
- Mão-de-obra direta
- Serviços subcontratados e aplicados diretamente nos produtos ou serviços.

TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

8.1 O papel da negociação na sociedade contemporânea.	01
8.2 Métodos de solução de conflitos e a obtenção de resultados pessoais e organizacionais.	01
8.3 Confiança recíproca e cooperação mútua.	01
8.4 Principais visões sobre a negociação.	01
8.5 Estratégias e táticas de negociação.	01
8.6 Etapas de uma negociação.	01
8.7 Ponto de equilíbrio na negociação.	01
8.8 Superação de impasses e concessões.	01
8.9 Situações de conflito nas organizações.....	01

8.1 O PAPEL DA NEGOCIAÇÃO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.

8.2 MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A OBTENÇÃO DE RESULTADOS PESSOAIS E ORGANIZACIONAIS.

8.3 CONFIANÇA RECÍPROCA E COOPERAÇÃO MÚTUA.

8.4 PRINCIPAIS VISÕES SOBRE A NEGOCIAÇÃO.

8.5 ESTRATÉGIAS E TÁTICAS DE NEGOCIAÇÃO.

8.6 ETAPAS DE UMA NEGOCIAÇÃO.

8.7 PONTO DE EQUILÍBRIO NA NEGOCIAÇÃO.

8.8 SUPERAÇÃO DE IMPASSES E CONCESSÕES.

8.9 SITUAÇÕES DE CONFLITO NAS ORGANIZAÇÕES.

Retorna aqui a questão comportamental frente aos interesses que estão em jogo. Ao entrarmos num processo de negociação, quaisquer que sejam os valores em jogo, lá adiante se apresentará uma situação que nos colocará em posição de decidir. Não podemos participar e contribuir com toda uma discussão e, ao final simplesmente informar aos interlocutores que estamos levando as informações a outros interessados e daremos retorno em outra oportunidade.

Ou, até podemos, desde que estejamos representando uma estrutura e o nível decisório dentro da estrutura de alçadas não nos concede esta autonomia. Há estruturas em que quem detém a autoridade para decidir não pode estar presente e isto é muito comum em negócios de vulto. É importante, entretanto, que esta condição seja informada logo, no início das tratativas.

Conforme Andrade et al, "Negociar é decidir. Assim, é importante compreendermos os mecanismos do processo decisório, em especial os elementos de que lançamos mão, normalmente para fazermos nossas escolhas".

Trata-se de um processo complexo, por ser comportamental e envolver tensões, pressões, representação e alçadas. Em resumo, a tomada de decisão é parte integrante do processo negocial e devemos preparar-nos para ela.

O Comportamento Humano nas Organizações:

Começamos pelo óbvio: as pessoas diferem umas das outras nas suas atitudes e na maneira de ser. Seu comportamento diverso é visível pela forma como interagem no ambiente, a partir das suas características predominantes. É a partir destas características que podemos agrupá-las, para facilitar a análise de alguns tipos de comportamentos. A definição de grupos básicos tem o sentido didático, para possibilitar o estudo das técnicas de relacionamento inter-

pessoal, que visem a eficácia da negociação.

Para possibilitar o agrupamento, utilizam-se comportamentos básicos considerados influenciadores e característicos e determinam a tendência do indivíduo em seu relacionamento social. Conhecer estes comportamentos permite perceber a orientação básica das pessoas ao interagirem nos grupos, além de trazer as pessoas não pertencentes àquele grupo à reflexão.

E quais são os componentes influenciadores? Primeiramente podemos observar, em um universo amplo dois grandes grupos, sendo um deles composto por pessoas com maior tendência para as relações sociais e o outro, de pessoas mais reservadas. Há uma característica no segundo grupo: estas pessoas são mais voltadas para a execução de tarefas.

Basicamente o que diferencia os dois grandes grupos acima é a forma como as pessoas expressam suas emoções. Todas naturalmente expressam-nas, porém algumas de forma mais reservada, e outras são mais expansivas. As que evidenciam mais suas emoções são perceptivelmente mais expansivas, acessíveis, comunicativas, impulsivas, informais, francas, amistosas, indisciplinadas quanto ao tempo e ao processo, são também mais indulgentes e dramáticas. Este conjunto de características tende, geralmente, a promover nestas pessoas maior facilidade de desenvolver relações sociais.

No outro grupo, composto por aquelas pessoas que controlam mais suas emoções e são percebidas como reservadas, frias, formais, independentes, disciplinadas, racionais, metódicas, organizadas e impessoais, a tendência é que sejam observadas como de baixa intensidade emocional, e apresentam como características, aspectos técnicos mais desenvolvidos, o que os coloca a imagem de pessoas voltadas para a organização, ordem e execução de tarefas. Há, entretanto, aqui um aspecto a ressaltar: o que se está demonstrando acima é a forma como as pessoas manifestam suas emoções e não a capacidade que elas têm de senti-las. Esta análise objetiva definir o componente influenciador do comportamento das pessoas de cada grupo. Pode-se identificar que o primeiro grupo é movido pela emoção, ao relacionar-se, envolver-se e compartilhar relacionamento, enquanto o segundo grupo tem como elemento motivador a ação, o fazer, o contribuir para acontecer.

Temos então como comportamentos influenciadores do comportamento humano a ação e a emoção. A intensidade com que cada um destes componentes manifesta-se decorre da formação e filtros, consequência da nossa formação e de quais características temos, consideradas as dos dois grandes grupos definidos aqui.

Porém, seres humanos não são somente uma ou outra característica. As pessoas são uma mescla de características, evidenciando-se algumas e outras nem tanto. Podemos subdividi-las em quatro agrupamentos de comportamento a partir dos dois grandes grupos que formamos no início, em razão de que a ação e a emoção interagem como influenciadores deste comportamento. São os seguintes:

- 1° – muita ação, muita emoção;
- 2° – pouca ação, muita emoção;
- 3° – muita ação, pouca emoção; e

4º – pouca ação, pouca emoção.

A partir desta subdivisão, cada grupo, considerado por tipo de comportamento, possui um conjunto de características predominantes que define a linha de conduta no relacionamento interpessoal. É importante lembrar que um indivíduo com características básicas de um desses grupos não possua traços dos demais: o que acontece na prática é a evidência de uma característica que sobrepuja as demais.

Apesar das características acima serem determinantes de um perfil e, como cada um de nós tem as demais de forma latente, existe a possibilidade de trabalhá-las e desenvolver as que não aparecem de forma mais evidente.

Devemos considerar ainda o aspecto das percepções: quem nos observa cria uma imagem a nosso respeito. Muitas vezes o enquadramento acima é mais atribuição dos observadores do que propriamente nossa real forma de comportar-nos.

Cabe esclarecer que não há, entre os grupos acima, o certo ou o errado. Existe a necessidade de, em uma negociação, dependendo das suas características, eleger a pessoa com o perfil mais apropriado, ou seja, o que se pode afirmar é que determinados comportamentos serão mais adequados, ou não, dependendo do momento e das pessoas com as quais se interage.

E qual o relacionamento de tudo isso com negociação e tomada de decisão? Estudando como nos comportamos, fica mais fácil fazermos uma autocrítica e, definido nosso estilo, é um passo importante para que nos repositio-nemos quando necessário. Este autoconhecimento nos permitirá extrair toda a força das características positivas ou facilitadores do comportamento e, também, minimizar os aspectos negativos ou dificultadores durante o processo de negociação, de forma que possamos, por ocasião da tomada de decisão, fazê-lo com mais competência. Além disso, uma ação consciente sobre os estilos auxiliará, ainda, no estabelecimento de um clima positivo e no aumento da confiança entre os negociadores, com vantagens para todos. Sem falar que estaremos em melhores condições de entender e analisar o estilo das demais partes envolvidas.

Decidir com Criatividade:

“Devemos inventar opções, possíveis acordos. Se quisermos ter um bom acordo, precisaremos conhecer todas as possibilidades. Exemplo: se você disser que quer um edifício, perguntarei por que você o quer. Para trabalhar nele? Para fazer um investimento? Para ter proteção? As opções possíveis seriam, respectivamente, um leasing em longo prazo, um leasing com opção de compra ou uma compra a prazo. Em última análise procura-se encontrar uma opção que esteja de acordo com nosso interesse”.

O que não se pode é deixar de lembrar e oferecer alternativas. Negociação é um processo de comunicação através do qual as pessoas trocam informações, inicialmente antagônicas, mas com objetivo de convergir. Se isso não ocorrer, fatalmente não haverá acordo. E é nesse processo que deve fluir a criatividade. Na troca de informações

antagônicas deve ser concentrada atenção, porque é com criatividade que fluirão fatos novos, observações, novas ideias, situações antes impensadas, que podem ser a solução. Goldberg destaca que no aspecto da comunicação nas negociações com alguns pontos considerados primordiais. O primeiro deles é que, antes de tudo precisamos fazer-nos entender, porque se nós mesmos não conseguirmos passar claramente a ideia do que queremos no processo, dificilmente também receberemos informações. Certamente neste processo há algumas questões que envolvem a cultura, o nível cultural do interlocutor e suas condições de receber e interpretar o que estamos comunicando. E, conclui ele, destacando que deve ser utilizada a criatividade para julgar a situação e encontrar a melhor solução.

Criar é simular, é apresentar alternativas apontando posições como nos seguintes exemplos: vamos discutir melhor este ponto e imaginemos esta possibilidade; proponho que penses na seguinte possibilidade e imagine que os resultados possam ser diferentes, porém melhores do que se fôssemos por aquele caminho; vamos avaliar esta alternativa juntos e pensar o que aconteceria. São apenas algumas formas de trazer a outra parte para o imaginário. Geralmente surgem fatos novos que gerarão outros e poderão oportunizar a solução.

É o processo de revisão de papéis descrito por Lewicki et al:

“Embora geralmente seja fácil ver a lógica, a razão e os pontos em comum em potencial de ambos os lados do conflito quando se é um estranho, reconhecê-lo quando você está pessoalmente envolvido em um conflito é uma outra questão. A reversão de papéis pode ajudá-lo a se pôr no lugar da outra parte e poder ver a questão da perspectiva dela. Conseqüentemente, o gerente pode assumir a posição de um empregado; um vendedor, de um cliente; um agente de compras, de um fornecedor. Você pode simplesmente criar cenários em sua imaginação, pedir para um amigo ou colega assumir o outro papel e representar um diálogo, ou, de forma mais eficaz, incluir a reversão de papéis como parte de um processo de preparação de estratégia unilateral. Embora não lhe diga exatamente o que a outra parte pensa e sente sobre as questões, processo pode lhe proporcionar ideias úteis e surpreendentes”.

O processo Decisório:

Decidir nada mais é do que um processo de escolha dentre alternativas disponíveis. Seria tão simples assim? Mas será que quem efetivamente vai fazer os desembolsos decorrentes da decisão vai sempre concordar que aquela decisão foi a melhor? Observamos que surgem outros interessados, ausentes do processo de negociação e que também terão que ser satisfeitos.

Caso contrário a confiança no negociador pode ficar comprometida. E as sucessões de decisões tomadas vão gerando uma determinada imagem relativa à forma de atuar. Costuma-se dizer que o difícil não é o processo de negociação: o maior problema, após o fechamento do negócio é o convencimento interno, o que não deixa de ser uma verdade sempre presente, porque há todo um processo de poder e hierarquia com que teremos de conviver.

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

9.1 Conceitos gerais sobre a comunicação.	01
9.2 Comunicação verbal e não verbal.	01
9.3 A influência das variáveis psicológicas na ação de falar em público.	01
9.4 Ruídos na comunicação.	01
9.5 Técnicas de expressão oral em comunicação e de persuasão.	01
9.6 Design e tecnologia que envolvem apresentações.	01

9.1 CONCEITOS GERAIS SOBRE A COMUNICAÇÃO.

9.2 COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL.

9.3 A INFLUÊNCIA DAS VARIÁVEIS PSICOLÓGICAS NA AÇÃO DE FALAR EM PÚBLICO.

9.4 RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO.

9.5 TÉCNICAS DE EXPRESSÃO ORAL EM COMUNICAÇÃO E DE PERSUASÃO.

9.6 DESIGN E TECNOLOGIA QUE ENVOLVEM APRESENTAÇÕES.

O profissional de administração deve estabelecer e manter um sistema contingente de comunicação dentro da organização, de forma unificadora e esclarecedora, a fim de saber qual é a situação de sua organização para poder controlar as atividades e tomar decisões, visto que nem sempre a informação segue os rumos que a organização deseja, transformando-se muitas vezes em boatos que venham a prejudicar a corporação.

A comunicação administrativa não deve se preocupar com meios externos e sim com seu fluxo interno de informações. Ela deve ser feita entre e para os membros da organização, o que não impede que algumas informações transmitidas internamente sejam difundidas além dos limites da organização. Ela precisa ser vista como uma forma de comunicação social e humana, constituída por cinco elementos básicos; um *comunicador* que *transmite* uma *mensagem* para um *receptor* visando obter um *feedback* do mesmo.

Seu principal objetivo é unir a situação de todos os setores, e todos os assuntos, interagir entre os membros e garantir a funcionalidade da empresa. Denominada de comunicação funcional, parte-se do pressuposto de que cada cargo de uma organização precisa comunicar algo a alguém ou algum setor, de modo a transmitir as informações necessárias em busca de um trabalho sinérgico, respeitando as individualidades de cada cargo, setor e também as pessoais. A comunicação deve ser vista pelo administrador como instrumento descentralizador e de elevação da capacidade operacional da organização, através da delegação de autoridades e atribuições, contudo sem que o administrador perca o controle e a autoridade perante seus subordinados. A descentralização administrativa exige, acima de tudo, um sistema eficaz de comunicação e controle. É a comunicação horizontal que permitirá ao administrador alcançar sinergia e controle dos mais variados setores que compõe o corpo da empresa.

Fica explícito que conforme o tamanho da organização as trocas de informação podem sofrer mais empecilhos, contudo são nesses casos que a comunicação torna-se mais necessária. Sem um plano comunicacional eficaz o trabalho torna-se mais demorado e desperdiçam-se esforços, já que fica clara a dificuldade de interação entre os mais variados

setores da organização. Onde se faz necessário o trabalho em grupo há consequentemente a necessidade de se realizar uma competente comunicação horizontal.

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

São elementos do processo de comunicação:

- emissor – o que emite ou envia a mensagem
- receptor – o que recebe a mensagem
- mensagem – o que se quer comunicar
- canal – o meio de comunicação pelo qual se transmite a mensagem
- ruídos – tudo aquilo que pode atrapalhar a comunicação.

O processo de comunicação é o centro de todas as atividades humanas. No entanto, além de usar palavras corretas e adequadas ao contexto, o emissor deve transmitir à outra pessoa, o receptor, informações, ideias, percepções, intenções, desejos e sentimentos, ou seja, a mensagem do processo de comunicação. Ao mesmo tempo, para que a comunicação ocorra, não basta transmitir ou receber bem as mensagens. É preciso, sobretudo, que haja troca de entendimentos. Para tanto, as palavras são importantes, mas também o são as emoções, as ideias, as informações não verbais.

Comunicação verbal e não verbal

A comunicação verbal realiza-se oralmente ou por meio da escrita. São exemplos de comunicações orais: ordens, pedidos, debates, discussões, tanto face-a-face quanto por telefone, rádio, televisão ou outro meio eletrônico. Cartas, jornais, impressos, revistas, cartazes, entre outros, fazem parte das comunicações escritas.

A comunicação não verbal realiza-se por meio de gestos e expressões faciais e corporais que podem reforçar ou contradizer o que está sendo dito. Cruzar os braços e as pernas, por exemplo, é um gesto que pode ser interpretado como posição de defesa. Colocar a mão no queixo, coçar a cabeça ou espreguiçar-se na cadeira podem indicar falta de interesse no que a outra pessoa tem a dizer.

Também são gestos interpretados como forma de demonstrar desinteresse durante a comunicação: ajeitar papéis que se encontrem sobre a mesa, guardar papéis na gaveta, responder perguntas com irritação ou deixar de respondê-las.

A linguagem é um código utilizado pelos indivíduos para processar pensamentos, idéias e diálogos interiores, ou comunicar-se com outros. A linguagem pode ser representada por uma língua ou pela não verbalização.

É importante observar que algumas palavras assumem diferentes significados para cada pessoa.

Palavras como amor, solidariedade, fraternidade, igualdade, entre outras, servem de rótulos para experiências universais, mas têm significados particulares para cada indivíduo. A realidade subjetiva de cada pessoa é formada pelo seu sistema de valores, pelas suas crenças, pelos seus objetivos pessoais e pela sua visão de mundo. Daí a importância de checarmos a linguagem utilizada no processo de comunicação e adaptarmos nossa mensagem ao vocabulário, aos interesses e às necessidades da pessoa a quem transmitimos alguma informação.

Barreiras e ruídos

No atendimento é preciso cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Ou, então, tendo em vista a subjetividade presente na mensagem, muitas vezes, o emissor tem uma compreensão diferente da que foi captada pelo receptor. Alguns exemplos:

Ruídos

Sobrecarga de informações

Tipos de informações

Fonte de informações

Localização Física

Defensividade

Além dessas dificuldades, existem outras que interferem no processo de comunicação, entre elas, as barreiras tecnológicas, psicológicas e de linguagem. Essas barreiras são verdadeiros ruídos na comunicação.

As barreiras tecnológicas resultam de defeitos ou interferências dos canais de comunicação. São de natureza material, ou seja, resultam de problemas técnicos, como o do telefone com ruído.

As barreiras de linguagem podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros.

As barreiras psicológicas provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano, tais como:

Seletividade: o emissor só ouve o que é do seu interesse ou o que coincida com a sua opinião;

Egocentrismo: o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro ou corta a palavra do outro, demonstrando resistência para ouvir;

Timidez: a inibição de uma pessoa em relação a outra pode causar gagueira ou voz baixa, quase inaudível;

Preconceito: a percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, entre outras;

Descaso: indiferença às necessidades do outro.

A comunicação interna e sua importância nas organizações

A imagem da empresa é muito importante para a sobrevivência da mesma. Para ter uma imagem consolidada é necessário transformar seus funcionários em verdadeiros embaixadores da boa vontade de sua empresa. Em decorrência disso, tem se discutido a relação entre empregado/empregador. Assim, este artigo trata da importância da comunicação interna para as instituições, as estratégias usadas por ela para o bom relacionamento com seus funcionários, a eficiência da comunicação para com o público interno e a importância do profissional de Relações Públicas nesse contexto.

Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados.

Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.

A comunicação interna nas organizações, empresas ou entidades nem sempre foi valorizada ou reconhecida como de vital importância para o desenvolvimento e sobrevivência dessas organizações.

Na era da informação e em um momento em que a tecnologia é disponibilizada, a habilidade no processamento de dados e a transformação desses dados em informações prontas para serem usadas nas tomadas de decisões, representa uma oportunidade valiosa na melhoria do processo de comunicação no mundo dos negócios. Só através de uma comunicação interna eficiente, é que acontece a troca de informações.

É papel do profissional de Relações Públicas fazer com que haja interação entre todo o universo organizacional.

OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO INTERNA

Os principais objetivos da comunicação interna são:

- Tornar influentes, informados e integrados todos os funcionários da empresa;

- Possibilitar aos colaboradores de uma empresa o conhecimento das transformações ocorridas no ambiente de trabalho;

- Tornar determinante a presença dos colaboradores de uma organização no andamento dos negócios.

- Facilitar a comunicação empresarial, deixando-a clara e objetiva para o público interno.

Comunicação interna: porque, como e quando deve acontecer

Sabemos que a comunicação é o processo de troca de informações entre duas ou mais pessoas. Desde os tempos mais remotos, a necessidade de nos comunicar é uma questão de sobrevivência. No mundo dos negócios não é diferente. A necessidade de tornar os funcionários influentes, integrados e informados do que acontece na empresa, fazendo-os sentir parte dela, fez surgir a comunicação interna, considerada hoje como algo imprescindível às organizações, merecendo, cada vez mais, maior atenção. Por meio da Comunicação Interna, torna-se possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os próprios elementos que integram este público.

Nesse sentido, entender a importância da Comunicação Interna em todos os meios hierárquicos, como um instrumento da administração estratégica é uma exigência para se atingir a eficácia organizacional. Compreender a importância desse processo de comunicação para que flua de forma eficiente, no momento oportuno, de forma que seja atingido o objetivo pretendido, é um desafio para as organizações.

A comunicação efetiva só se estabelece em clima de verdade e autenticidade. Caso contrário, só haverá jogos de aparência, desperdício de tempo e, principalmente uma "anti-comunicação" no que é essencial/necessário. Porém não basta assegurar que a comunicação ocorra. É preciso fazer com que o conteúdo seja efetivamente aprendido para que as pessoas estejam em condições de usar o que é informado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente

Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional, fatores que determinam a qualidade de um serviço, normalização técnica e qualidade, qualidade no atendimento ao público interno e externo.	01
Noções de administração de recursos humanos: as organizações e as pessoas que nelas trabalham, funções gerais e atividades de rotina.	02
Noções de administração financeira: objetivo, funções e estrutura, finanças, patrimônio, liquidez e rentabilidade.....	07
Noções de administração de material e de controle patrimonial: manutenção, planejamento, controle e movimentação de estoques de materiais, inventário, armazenamento e movimentação de materiais.....	09
Noções de arquivamento e procedimentos administrativos: protocolo, organização e controle de documentos, arquivo e sua documentação, técnicas e métodos de arquivamento físico e eletrônico, modelos de arquivos e tipos de pastas, arquivamento de registros informatizados.	17
Elaboração de atas e pautas de reunião.	40
Acompanhamento de projetos e processos.	42
Gestão da qualidade.	45
Técnicas de atendimento ao público.	61

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente

**QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:
AS DIMENSÕES DA QUALIDADE PESSOAL E
PROFISSIONAL, FATORES QUE DETERMINAM
A QUALIDADE DE UM SERVIÇO,
NORMALIZAÇÃO TÉCNICA E QUALIDADE,
QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO
INTERNO E EXTERNO.**

O cuidado com a qualidade na prestação de serviços pode ser determinante para o sucesso de uma empresa. Isso porque falar de prestação de serviços é falar de resultados: aquilo que é prometido será avaliado pelo consumidor junto com a sua experiência vivida com a empresa, e definirá se o serviço é de qualidade e se a empresa merece ser recomendada.

É importante notar que cada vez mais há um misto na oferta de produtos e serviços. Se antes havia uma separação mais clara entre as empresas que só produziam e vendiam produtos daquelas que prestavam apenas serviços, agora é comum encontrar empresas que oferecem ambos. Em muitos casos, por exemplo, a empresa que vendia um produto não era a mesma que realizava a manutenção; hoje é fácil encontrar empresas que lidam tanto com o produto tangível quanto com o serviço intangível.

Vamos nesse artigo explorar os cuidados necessários na prestação de serviços e as oportunidades existentes para as empresas que oferecem soluções de qualidade.

A questão da qualidade

A preocupação com a qualidade não é nova. Com o decorrer dos anos, tanto as empresas passaram se preocupar mais com a qualidade para se diferenciar (também por exigência do mercado) como os consumidores começaram a dar mais atenção a esse fator. E com isso o que se considera como "qualidade" foi evoluindo com o tempo.

Atualmente compreende-se "qualidade" de uma forma mais ampla, e não apenas relacionado ao produto ou serviço em si. Na prática, isso significa que não basta uma empresa ofertar um serviço de qualidade – isto é, que atinge com satisfação aquilo que foi prometido e que era esperado pelo consumidor – se a experiência do cliente como um todo não for satisfatória (para saber mais sobre esse assunto, acesse o artigo: [Clientes satisfeitos – A importância e como garantir a satisfação](#)).

Assim, a qualidade foi ganhando espaço e se expandindo para o conjunto da empresa como um todo: atendimento, vendas, pós-vendas, suporte, organização, e tudo o mais que a constitui e com a qual o consumidor tem contato, ainda que indiretamente.

A questão da qualidade ganha (e assim deve ser) uma importância estratégica, e não apenas operacional. Empresas que proporcionam ao consumidor uma boa experiência tanto no que diz respeito ao serviço prestado quanto ao relacionamento empresa-consumidor tendem a ter resultados melhores.

Por isso cabe perguntar: qual a importância que sua empresa dá para a qualidade? Ela é vista apenas do ponto de vista do produto ou serviço ou vai além e integra todo o negócio?

Qualidade na prestação de serviços

Diante desse contexto mais amplo, é preciso enxergar a qualidade na prestação de serviços além do serviço propriamente dito.

Todo serviço prestado (e, por isso, adquirido pelo consumidor) tem origem e finalidade na demanda do consumidor. Dito de outra forma, um consumidor, seja ela uma pessoa física ou jurídica, contrata a prestação de serviços pois está enfrentando alguma dificuldade e/ou deseja alcançar algum objetivo, e o prestador de serviço entrega, portanto, uma solução. Essa solução se caracteriza por um serviço, que é intangível.

Pensar na qualidade na prestação de serviços é pensar em como a demanda do consumidor está sendo atendida. E isso, com certeza, pode representar um diferencial competitivo para a empresa prestadora de serviços.

É importante notar que a eficiência de um serviço está diretamente ligada à qualidade pessoal daquele que o oferece. Se podemos afirmar, sem dúvidas, que as pessoas são o grande motor de uma organização e que toda empresa demanda profissionais competentes e qualificados, independente do porte, setor de atuação, tipo de produto ou serviço oferecido, podemos também afirmar que a prestação de serviço se caracteriza ainda mais pela ação direta dos profissionais na execução do serviço em si. Isso significa que a qualidade na prestação de serviços está diretamente ligada à competência das profissionais envolvidos.

A qualidade relacionada à gestão

É importante notar, portanto, que a qualidade está diretamente relacionada à gestão da empresa. Um negócio bem gerenciado, com processos definidos, com uma boa gestão de pessoas, e com uma estrutura adequada, alcança um nível de qualidade superior.

Muitas empresas oferecem um serviço de qualidade inferior não devido ao serviço propriamente dito, mas por falhas na gestão empresarial. Como exemplo poderíamos citar um profissional muito competente tecnicamente no serviço que realiza, mas que encontra dificuldades em administrar; com o aumento do volume de trabalho, por exemplo, o seu nível de qualidade na prestação do serviço pode diminuir por não conseguir conciliar todas as atividades e se ver envolvido demais em questões administrativas.

Com essa visão, podemos afirmar que é possível melhorar a qualidade de um serviço administrando melhor.

A qualidade e o desempenho no mercado

O fator mais nítido para todos, quando se fala na qualidade na prestação de serviços, é o desempenho no mercado. Uma empresa que possui qualidade tende a se destacar positivamente no mercado. É justamente por isso que muitas empresas se preocupam com a qualidade apenas quando percebem que não estão alcançando o resultado almejado na sua atuação mercadológica.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente

Em resumo, podemos dizer que estamos tratando aqui sobre a competitividade empresarial.

Seja um prestador de serviços individual ou uma empresa com muitos funcionários, sempre haverá a concorrência. E se existem os concorrentes, é porque disputam o mesmo espaço e consumidores. E se há essa disputa, é motivado pela busca dos consumidores por soluções.

Assim, o fator qualidade será avaliado não somente considerando a sua empresa e o seu serviço, mas em comparação às outras empresas, aos outros serviços e às outras experiências vivenciadas por tantos consumidores.

Daí a importância de conhecer profundamente os concorrentes e os consumidores. A qualidade na oferta do seu serviço pode dar um salto quando as falhas dos concorrentes são conhecidas e quando as necessidades e características dos consumidores são do seu conhecimento. Além, claro, de possuir uma boa estratégia de mercado.

Em uma pesquisa sobre **os fatores que determinam a qualidade dos serviços**, Kotler (1998) demonstrou cinco itens importantes para a realização desta avaliação.

A tabela abaixo mostra o percentual atribuído de importância para cada um dos fatores, de acordo com a **opinião de consumidores**.

Fator	%
Confiabilidade	32%
Capacidade de Resposta	22%
Segurança	19%
Empatia	16%
Tangibilidade	11%

Tabela 2 – Fatores determinantes da qualidade em serviços

Fonte: dados obtidos de Kotler (1998)

Vamos agora analisar a contribuição de cada um destes fatores, apresentados de acordo com sua ordem de importância.

Confiabilidade

O primeiro fator na determinação da qualidade de serviços é a confiabilidade. Este fator determina a credibilidade obtida pela empresa no processo de interação com o cliente.

Para que o cliente perceba a credibilidade e a empresa possa obter vantagem em relação a este fator, a empresa deve dar atenção na hora de desenvolver novos produtos ou serviços (ou mesmo analisando os já existentes), de apenas prometer e comunicar para o cliente as características as quais ele possa entregar, dentro dos termos também acertados entre as partes.

Capacidade de resposta

O segundo fator determinado por Kotler (1998) é a capacidade de resposta da empresa. No processo de prestação de serviços, por envolver a situação da interatividade (já descrita no tópico anterior, dos tipos de marketing), o cliente gera uma expectativa mais rápida de resposta.

Nesta situação a empresa deve então criar uma estrutura que possua múltiplos canais de contato com os clientes (Serviço de Atendimento ao Cliente, site, email),

e que estes canais permitam não só que o cliente entre em contato com a empresa sempre que conveniente, mas principalmente que a empresa seja capaz de responder a estas requisições rapidamente, e também com um serviço de qualidade, que, novamente, venha a atender às expectativas dos clientes.

Segurança

Kotler (1998) descreve um terceiro fator, que seria a segurança do cliente em relação ao serviço prestado, ou seja, avaliar de que maneira a empresa apresenta, por parte dos clientes, o conhecimento de seus produtos, a cortesia dos funcionários, e principalmente a capacidade destes em inspirar confiança e responsabilidade para o cliente que contrata o serviço.

Empatia

O quarto fator, para Kotler (1998), é chamado de empatia, que diz respeito ao cuidado e atenção que é dado para cada um dos consumidores.

No aspecto da empatia é importante que seja dada atenção individualizada aos clientes, pois a tendência atual é o foco na customização e personalização, ou seja, os clientes aguardam um atendimento específico.

Tangibilidade

E o último fator, dentre os mais presentes na determinação da qualidade em serviços é então a tangibilidade, que, de acordo com Kotler (1998) representa "a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação".

(Fonte: <http://www.intelliplan.com.br/qualidade-na-prestacao-de-servicos>)

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS QUE NELAS TRABALHAM, FUNÇÕES GERAIS E ATIVIDADES DE ROTINA.

Podemos definir Administração de Recursos Humanos o ramo especializado da ciência da administração que envolve todas as ações que tem como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade. Área que trata de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoas.

Mas para entender melhor a aplicação desse conceito na atualidade, precisamos entender que durante a maior parte de nossas vidas, fazemos parte de algum tipo de organização, tais como: uma escola, um time relacionado a esporte, um grupo artístico, uma instituição religiosa, uma organização militar, ou mesmo uma empresa. Algumas organizações como um time de futebol, são estruturadas de modo informal, enquanto que as grandes corporações militares, possuem estruturas bastante formalizadas. Porém todas as estruturas organizadas, sejam elas formais ou informais, possuem elementos comuns.