



## **Errata nº. 01 ao Edital do Concurso Público nº. 001/2012 do CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS DO ESTADO DO MARANHÃO – CORE - MA:**

O Presidente do CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS DO ESTADO DO MARANHÃO – CORE - MA, no uso de suas atribuições legais, em razão de incorreções no Edital do Concurso Público nº. 001/2012, torna público as alterações no Edital supra referido, com vistas a sanar os problemas verificados. Fica alterado o contido no edital nos seguintes itens:

### **01. ANEXO II onde se Lê:**

#### **NÍVEL FUNDAMENTAL COMPLETO**

**LÍNGUA PORTUGUESA:** Compreensão e interpretação de textos, com domínio das relações morfossintáticas, semânticas, discursivas e argumentativas. Tipologia textual. Coesão e coerência. Ortografia oficial. Acentuação gráfica. Pontuação. Formação e emprego das classes de palavras. Significação de palavras. Sintaxe da oração e do período. Concordância nominal e verbal. Regência nominal e verbal. Emprego do sinal indicativo de crase.

**MATEMÁTICA:** Números naturais: operações e propriedades. Números inteiros: operações e propriedades. Números racionais; representação fracionária decimal: operações e propriedades. Resolução de problemas. Regras de três simples e composta. Porcentagem: Equação do 1º grau. Sistema métrico decimal: medidas de comprimento, superfície, volume e capacidade.

**RACIOCÍNIO LÓGICO:** Estruturas Lógicas. Lógica de Argumentação. Diagramas Lógicos. Trigonometria. Matrizes, Determinantes e Solução de Sistemas Lineares. Álgebra. Combinações, Arranjos e Permutação. Razão e proporção; divisão proporcional. Regra de três simples e composta. Porcentagem.

**CONHECIMENTOS GERAIS:** Brasil: geografia, história, política, cultura, economia, esportes, saúde, educação, sociedade e atualidades. Políticas públicas. Direitos sociais. Ética e cidadania. Qualidade de vida. Meio Ambiente. Ecologia. Proteção e preservação ambiental. Fauna e flora. Mundo: continentes, divisão política e geográfica, países, capitais, oceanos, mares, rios e lagos. Cenário internacional: cultura, economia, política, ambiente. Tecnologia: avanços e descobertas científicas e tecnológicas. Globalização.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:** Qualidade no atendimento. Noções de higiene e limpeza. Destinação do lixo. Conhecimento de equipamentos e normas de segurança e higiene. Produtos e ferramentas para higiene e limpeza. Material de limpeza e copa. Conservação, uso e guarda de materiais de limpeza e de produtos alimentícios. Manuseio de alimentos. Normas de segurança. Uso de equipamentos de escritório. Noções de estoque. Noções de segurança individual, coletiva e de instalações. Principais unidades de medida: metro, litro, quilograma, graus Celsius (temperatura).

### **LEIA-SE:**

**LÍNGUA PORTUGUESA:** Compreensão e interpretação de textos, com domínio das relações morfossintáticas, semânticas, discursivas e argumentativas. Tipologia textual. Coesão e coerência. Ortografia oficial. Acentuação gráfica. Pontuação. Formação e emprego das classes de palavras. Significação de palavras. Sintaxe da oração e do período. Concordância nominal e verbal. Regência nominal e verbal. Emprego do sinal indicativo de crase.

**MATEMÁTICA:** Números naturais: operações e propriedades. Números inteiros: operações e propriedades. Números racionais; representação fracionária decimal: operações e propriedades. Resolução de problemas. Regras de três simples e composta. Porcentagem: Equação do 1º grau. Sistema métrico decimal: medidas de comprimento, superfície, volume e capacidade.

**RACIOCÍNIO LÓGICO:** Estruturas Lógicas. Lógica de Argumentação. Diagramas Lógicos. Trigonometria. Matrizes, Determinantes e Solução de Sistemas Lineares. Álgebra. Combinações, Arranjos e Permutação. Razão e proporção; divisão proporcional. Regra de três simples e composta. Porcentagem.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:** Qualidade no atendimento. Noções de higiene e limpeza. Destinação do lixo. Conhecimento de equipamentos e normas de segurança e higiene. Produtos e ferramentas para higiene e limpeza. Material de limpeza e copa. Conservação, uso e guarda de materiais de limpeza e de produtos alimentícios. Manuseio de alimentos. Normas de segurança. Uso de equipamentos de escritório. Noções de estoque. Noções de segurança individual, coletiva e de instalações. Principais unidades de medida: metro, litro, quilograma, graus Celsius (temperatura).

**Onde se lê:**

**LÍNGUA PORTUGUESA:** Compreensão e interpretação de textos, com domínio das relações morfossintáticas, semânticas, discursivas e argumentativas. Tipologia textual. Coesão e coerência. Ortografia oficial. Acentuação gráfica. Pontuação. Formação e emprego das classes de palavras. Significação de palavras. Sintaxe da oração e do período. Concordância nominal e verbal. Regência nominal e verbal. Emprego do sinal indicativo de crase.

**INFORMÁTICA BÁSICA:** Sistema Operacional Microsoft Windows: Configurações básicas do Sistema Operacional (painel de controle), Organização de pastas e arquivos, Operações de manipulação de pastas e arquivos (copiar, mover, excluir e renomear). Editor de Textos Microsoft Word: Criação, edição, formatação e impressão, Criação e manipulação de tabelas, Inserção e formatação de gráficos e figuras. Planilha Eletrônica Microsoft Excel: Criação, edição, formatação e impressão, Utilização de fórmulas, Formatação condicional, Geração de gráficos. Internet: Conceitos e arquitetura, Utilização dos recursos WWW a partir dos Web Browsers, Internet Explorer e Netscape, Produção, manipulação e organização de mensagens eletrônicas (e-mail). Sistemas de Informação: Características e componentes, Recursos de hardware e software, Aplicações.

**RACIOCÍNIO LÓGICO:** Estruturas Lógicas. Lógica de Argumentação. Diagramas Lógicos. Trigonometria. Matrizes, Determinantes e Solução de Sistemas Lineares. Álgebra. Combinações, Arranjos e Permutação. Razão e proporção; divisão proporcional. Regra de três simples e composta. Porcentagem.

**CONHECIMENTOS GERAIS:** Brasil: geografia, história, política, cultura, economia, esportes, saúde, educação, sociedade e atualidades. Políticas públicas. Direitos sociais. Ética e cidadania. Qualidade de vida. Meio Ambiente. Ecologia. Proteção e preservação ambiental. Fauna e flora. Mundo: continentes, divisão política e geográfica, países, capitais, oceanos, mares, rios e lagos. Cenário internacional: cultura, economia, política, ambiente. Tecnologia: avanços e descobertas científicas e tecnológicas. Globalização. Informática. Fenômenos recentes ligados à internet: redes sociais, comunidades virtuais, novas tecnologias, equipamentos, aparelhos, formatos e padrões.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO:** Lei nº 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei nº 12.246, de 27.5.2010. Lei nº 6839/80. Resolução nº 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Conceito de Contabilidade Pública/ Regimes Contábeis, conceito, princípios, regime de caixa e regime de competência/ Orçamento Público, Lei de Orçamentos Anuais, Princípios Orçamentários (programação, unidade, universalidade, anuidade, exclusividade, clareza e equilíbrio) / Despesa Pública, conceito, classificação (despesa orçamentária e despesa extraorçamentária), Classificação econômica, Licitação (objetivo básico e modalidade de licitação), Das dispensas e inexigibilidades de licitação, Empenho (ordinário ou normal, por estimativa, global e contábil do empenho), Liquidação, Pagamento. Qualidade no atendimento. Importância nos serviços. Comunicação telefônica. Arquivamento. Uso de equipamentos de escritório. Noções sobre funcionamento dos bancos e cartórios. Meios de transporte. Organismos e autarquias. Conciliação Bancária. Contas a Pagar. Contas a Receber. Controle patrimonial. Administração de pessoal e recursos humanos: as organizações e as pessoas que nelas trabalham; funções gerais e atividades de rotina. 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; Recrutamento e Seleção - Vantagens e Desvantagens dos recrutamentos interno e externo; Tipos de recrutamento; Métodos e técnicas de seleção. Treinamento e Desenvolvimento - Noções de Administração de Pessoal - Admissão; Férias; Remuneração; e Rescisão contratual. Ética Profissional.

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO:** Lei nº 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei nº 12.246, de 27.5.2010. Lei nº 6839/80. Resolução nº 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Departamentalização: conceitos, tipos e princípios. Delegação de poderes: centralização e descentralização. Funções essenciais da organização: técnica, financeira, segurança, contábil, administrativa, operações e pessoal. Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. Tipos de liderança. Motivação. Comunicação. Organização: Conceitos. Finalidade e utilidades. Tipologia. Características. Princípios gerais. Gráficos de organização: conceitos, tipos, elaboração, finalidades, simbologia. Manuais, regulamentos, normas organizacionais. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo, acessórios do arquivo, fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações. Apresentação pessoal: vestuário, postura, etc. Relacionamento interpessoal: a importância do autoconhecimento, as diferenças individuais, temperamento, caráter, personalidade, superação de conflitos no relacionamento, capacidade de empatia. Elementos da comunicação: emissor e receptor, canais de comunicação, mensagens, códigos e interpretação, obstáculos à comunicação, a voz e suas funções. Ética no exercício profissional: a imagem da organização, imagem profissional, sigilo e postura.

**FISCAL:** Lei nº 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei nº 12.246, de 27.5.2010. Lei nº 6839/80. Resolução nº 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para

consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Noções de Direito Administrativo: Administração Direta e Indireta, Autarquias, Conselhos Profissionais. Procedimento e Processo Administrativo. Atos Administrativos: conceito; requisitos; atributos; classificação; espécies; invalidação; Lei n.º 9784/99 (disciplina o processo disciplinar); Art. 47 do Decreto-lei n.º 3688/41 (Lei das Contravenções Penais) e o art. 205 do Código Penal; arts. 5º, 21; 37 e 149 da Constituição Federal; Lei 6839/80 (Dispõe sobre o registro de empresas nas entidades fiscalizadoras do exercício de profissões).

**RECEPCIONISTA:** Lei n.º 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei n.º 12.246, de 27.5.2010. Lei n.º 6839/80. Resolução n.º 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Qualidade no atendimento ao cliente; Forma de atendimento ao cliente; Princípios de hierarquia; Noções de protocolo e arquivo; Assiduidade; Disciplina na execução dos trabalhos; Princípios de ética profissional; Relações Humanas no trabalho; Formas de tratamento; Forma de atendimento ao telefone e Relações Públicas.

## **LEIA-SE:**

**LÍNGUA PORTUGUESA:** Compreensão e interpretação de textos, com domínio das relações morfossintáticas, semânticas, discursivas e argumentativas. Tipologia textual. Coesão e coerência. Ortografia oficial. Acentuação gráfica. Pontuação. Formação e emprego das classes de palavras. Significação de palavras. Sintaxe da oração e do período. Concordância nominal e verbal. Regência nominal e verbal. Emprego do sinal indicativo de crase.

**MATEMÁTICA:** Teoria dos conjuntos. Conjuntos numéricos. Relações. Funções e equações polinomiais e transcendentais (exponenciais, logarítmicas e trigonométricas). Análise combinatória, progressão aritmética, progressão geométrica e probabilidade básica. Matrizes, determinantes e sistemas lineares. Geometria plana: áreas e perímetros. Geometria espacial: áreas e volumes. Estatística básica. Noções básicas de matemática financeira. Aritmética.

**INFORMÁTICA BÁSICA:** Sistema Operacional Microsoft Windows: Configurações básicas do Sistema Operacional (painel de controle), Organização de pastas e arquivos, Operações de manipulação de pastas e arquivos (copiar, mover, excluir e renomear). Editor de Textos Microsoft Word: Criação, edição, formatação e impressão, Criação e manipulação de tabelas, Inserção e formatação de gráficos e figuras. Planilha Eletrônica Microsoft Excel: Criação, edição, formatação e impressão, Utilização de fórmulas, Formatação condicional, Geração de gráficos. Internet: Conceitos e arquitetura, Utilização dos recursos WWW a partir dos Web Browsers, Internet Explorer e Netscape, Produção, manipulação e organização de mensagens eletrônicas (e-mail). Sistemas de Informação: Características e componentes, Recursos de hardware e software, Aplicações.

**RACIOCÍNIO LÓGICO:** Estruturas Lógicas. Lógica de Argumentação. Diagramas Lógicos. Trigonometria. Matrizes, Determinantes e Solução de Sistemas Lineares. Álgebra. Combinações, Arranjos e Permutação. Razão e proporção; divisão proporcional. Regra de três simples e composta. Porcentagem.

## **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO:** Lei n.º 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei n.º 12.246, de 27.5.2010. Lei n.º 6839/80. Resolução n.º 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Conceito de Contabilidade Pública/ Regimes Contábeis, conceito, princípios, regime de caixa e regime de competência/ Orçamento Público, Lei de Orçamentos Anuais, Princípios Orçamentários (programação, unidade, universalidade, anuidade, exclusividade, clareza e equilíbrio) / Despesa Pública, conceito, classificação (despesa orçamentária e despesa extraorçamentária), Classificação econômica, Licitação (objetivo básico e modalidade de licitação), Das dispensas e inexigibilidades de licitação, Empenho (ordinário ou normal, por estimativa, global e contábil do empenho), Liquidação, Pagamento. Qualidade no atendimento. Importância nos serviços. Comunicação telefônica. Arquivamento. Uso de equipamentos de escritório. Noções sobre funcionamento dos bancos e cartórios. Meios de transporte. Organismos e autarquias. Conciliação Bancária. Contas a Pagar. Contas a Receber. Controle patrimonial. Administração de pessoal e recursos humanos: as organizações e as pessoas que nelas trabalham; funções gerais e atividades de rotina. 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; Recrutamento e Seleção - Vantagens e Desvantagens dos recrutamentos interno e externo; Tipos de recrutamento; Métodos e técnicas de seleção. Treinamento e Desenvolvimento - Noções de Administração de Pessoal - Admissão; Férias; Remuneração; e Rescisão contratual. Ética Profissional.

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO:** Lei n.º 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei n.º 12.246, de 27.5.2010. Lei n.º 6839/80. Resolução n.º 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Departamentalização: conceitos, tipos e princípios. Delegação de poderes: centralização e descentralização. Funções essenciais da organização: técnica, financeira, segurança,

contábil, administrativa, operações e pessoal. Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. Tipos de liderança. Motivação. Comunicação. Organização: Conceitos. Finalidade e utilidades. Tipologia. Características. Princípios gerais. Gráficos de organização: conceitos, tipos, elaboração, finalidades, simbologia. Manuais, regulamentos, normas organizacionais. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo, acessórios do arquivo, fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações. Apresentação pessoal: vestuário, postura, etc. Relacionamento interpessoal: a importância do autoconhecimento, as diferenças individuais, temperamento, caráter, personalidade, superação de conflitos no relacionamento, capacidade de empatia. Elementos da comunicação: emissor e receptor, canais de comunicação, mensagens, códigos e interpretação, obstáculos à comunicação, a voz e suas funções. Ética no exercício profissional: a imagem da organização, imagem profissional, sigilo e postura.

**FISCAL:** Lei nº 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei nº 12.246, de 27.5.2010. Lei nº 6839/80. Resolução nº 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Noções de Direito Administrativo: Administração Direta e Indireta, Autarquias, Conselhos Profissionais. Procedimento e Processo Administrativo. Atos Administrativos: conceito; requisitos; atributos; classificação; espécies; invalidação; Lei n.º 9784/99 (disciplina o processo disciplinar); Art. 47 do Decreto-lei n.º 3688/41 (Lei das Contravenções Penais) e o art. 205 do Código Penal; arts. 5º, 21; 37 e 149 da Constituição Federal; Lei 6839/80 (Dispõe sobre o registro de empresas nas entidades fiscalizadoras do exercício de profissões).

**RECEPCIONISTA:** Lei nº 4886/65 com alterações introduzidas pela Lei 8420/92 e Lei nº 12.246, de 27.5.2010. Lei nº 6839/80. Resolução nº 277 do CONFERE. Código de Ética e Disciplina. Todas as atualizações ou substituições das leis aqui citadas. Sites para consulta: [www.confer.org.br](http://www.confer.org.br) e [www.coremaranhao.org.br](http://www.coremaranhao.org.br). Qualidade no atendimento ao cliente; Forma de atendimento ao cliente; Princípios de hierarquia; Noções de protocolo e arquivo; Assiduidade; Disciplina na execução dos trabalhos; Princípios de ética profissional; Relações Humanas no trabalho; Formas de tratamento; Forma de atendimento ao telefone e Relações Públicas.