

Aula 00

*Noções de Administração e Atendimento
p/ CRA-RR (Assistente Administrativo)*

Pós-Edital

Autor:

Stefan Fantini

09 de Setembro de 2020

AULA 00 – APRESENTAÇÃO DO CURSO.

Sumário

Apresentação do Curso	2
Formas de Contato e Acesso a Dicas e Conteúdos Gratuitos	4
1 – Instagram - @prof.stefan.fantini	4
2 – Fórum de Dúvidas	4
3 – Canal no Telegram - t.me/admconcursos.....	5
Cronograma do Curso.....	6



APRESENTAÇÃO DO CURSO

Olá, amigos do Estratégia Concursos, tudo bem?

É com enorme alegria e satisfação que damos início ao nosso curso de **Noções de Administração e Atendimento p/ Assistente Administrativo do Conselho Regional de Administração de Roraima (CRA-RR)**.

O edital já foi publicado e a banca escolhida para a organização do certame é a **Selecon**, e por ele iremos basear o nosso curso. As provas **estão previstas para o dia 13/12/2020**.

Ao longo da aula, utilizaremos questões de diversas bancas, com o intuito de contextualizarmos e sedimentarmos o conhecimento dos conteúdos estudados em cada capítulo. Ao final da aula, trarei uma bateria de questões comentadas, para que você possa colocar em prática tudo que iremos estudar. 😊

Bom, antes de começarmos, peço licença para me apresentar.



Meu nome é **Stefan Fantini** (esse cara aí da foto), sou servidor do **Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP)** e professor de **Administração Geral, Administração Pública e Gestão de Pessoas do Estratégia Concursos**. No Tribunal de Contas, exerço minhas atribuições junto ao gabinete do Corpo de Auditores, assessorando um dos sete Conselheiros Substitutos na elaboração de pareceres.

Sou graduado em biomedicina, e graduando em Ciências Contábeis e Direito. Desde que fui nomeado no TCESP, após um concorridíssimo concurso, no qual 72.786 candidatos disputavam apenas 106 vagas, comecei a trabalhar com elaboração de conteúdo para concursos públicos. Além disso, como vocês podem perceber, continuo estudando e me aprimorando para poder oferecer, sempre, o melhor conteúdo aos meus alunos.

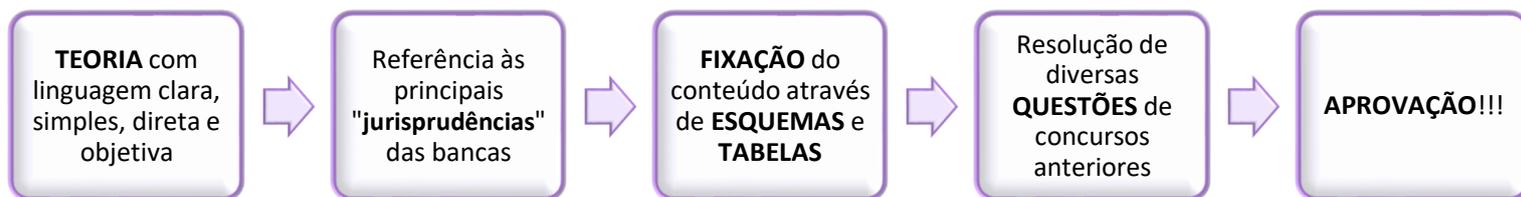
Durante as aulas, tentarei ser o mais **objetivo** possível, através de uma linguagem simples e clara, focando naqueles assuntos que **realmente importam** e que costumam ser objeto de questões de prova, para que você possa aproveitar da melhor maneira suas tão preciosas horas de estudo.

Você também perceberá que, durante as aulas, eu utilizo muitos “esquemas” e “tabelas”, pois os considero importantes ferramentas de aprendizado.

Ao final de cada aula, teremos um **RESUMO ESTRATÉGICO**, que poderá auxiliá-lo em suas revisões.



Portanto, nossa metodologia será a seguinte:



Esse curso está sendo elaborado para ser a sua **única fonte de estudos**. Portanto, você **não precisa** comprar qualquer bibliografia complementar. Afinal, somos uma dupla!

“Como assim, Stefan?”

- Eu (Stefan) fico com a responsabilidade de analisar minuciosamente as bancas organizadoras e os seus “padrões”. Depois, fico com o trabalho de “destrinchar” as centenas de bibliografias, para extrair delas o que realmente importa para o seu concurso, e repassar de forma estratégica, direcionada, sintetizada e esquematizada para você!
- Você, meu amigo, fica com o importante trabalho de ler e absorver o conteúdo que cuidadosamente (e carinhosamente) estou elaborando para você.

Combinado? 😊

Lembrando que você também terá acesso às aulas em vídeo, que serão ministradas pelo ilustre professor Rafael Barbosa, nosso parceiro nessa caminhada!

Tenho certeza de que, juntos, **conseguiremos alcançar os seus objetivos**. Podem contar comigo! 😊



FORMAS DE CONTATO E ACESSO A DICAS E CONTEÚDOS GRATUITOS

1 - Instagram - @prof.stefan.fantini

Aproveito para deixar aqui um convite para que siga meu *Instagram*, onde disponibilizo muitas **dicas** e **conteúdos gratuitos**:



[@prof.stefan.fantini](https://www.instagram.com/prof.stefan.fantini)

<https://www.instagram.com/prof.stefan.fantini>

Siga, também, o *Instagram* do Prof. Rafael Barbosa, nosso parceiro de videoaulas nessa caminhada:



[@profraphaelbarbosaadm](https://www.instagram.com/profraphaelbarbosaadm)

<https://www.instagram.com/profraphaelbarbosaadm>

2 - Fórum de Dúvidas



Estaremos à disposição no **fórum de dúvidas** para sanar qualquer eventual dúvida que possa surgir. Portanto, fique à vontade para tirar suas dúvidas. Estaremos sempre atentos para respondê-las o mais rápido possível.



3 – Canal no Telegram – t.me/admconcursos

Gostaria de convidá-lo, especialmente, a fazer do meu canal do **TELEGRAM**.

O **TELEGRAM** é um aplicativo no estilo do “whatsapp”. Contudo, o Telegram possui **diversas vantagens** em relação ao “whatsapp” Dentre essas vantagens eu destaco duas:

1) No **TELEGRAM** o conteúdo fica sempre salvo no canal, independente do momento que você ingressar no grupo. Ou seja, você conseguirá ter acesso a todos conteúdos que eu disponibilizar no grupo.

2) Somente eu (moderador do canal), posso mandar mensagens no grupo. Portanto, você não ficará recebendo mensagens aleatórias de “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite”. Você receberá apenas conteúdos focados, diretos e objetivos.

Criei o canal no **TELEGRAM** com o objetivo principal de poder **estreitar a comunicação** com você.

No **TELEGRAM** eu disponibilizo muitas **dicas** e **conteúdos gratuitos**, através de arquivos em **texto**, em **áudio** e em **vídeo**!

Tenho certeza de que será uma ótima maneira de **ficarmos mais próximos** e **aprimorarmos ainda mais os seus estudos**!



O **link de acesso** ao meu canal do **TELEGRAM** é esse: t.me/admconcursos

O canal foi feito especialmente para você! Então, será um enorme prazer contar com a sua presença no nosso canal! 😊

Feitas essas considerações iniciais, já podemos partir para a nossa aula 01! Todos preparados?

Então vamos em frente!

Um grande abraço,

Stefan Fantini



CRONOGRAMA DO CURSO

Aulas	Tópicos Abordados	Data
Aula 0	Apresentação do Curso.	-
Aula 1	Administração pública: princípios básicos, estrutura, tipos de entidades e organização. (Parte I)	12/09
Aula 2	Administração pública: princípios básicos, estrutura, tipos de entidades e organização. (Parte II)	15/09
Aula 3	Gestão da qualidade: conceitos e ferramentas. Fluxograma e organograma: conceitos, símbolos e usos.	18/09
Aula 4	Atendimento com qualidade (público interno e externo).	21/09





Antes de iniciarmos o nosso curso, vamos a alguns AVISOS IMPORTANTES:

1) Com o objetivo de **otimizar os seus estudos**, você encontrará, em **nossa plataforma (Área do aluno)**, alguns recursos que irão auxiliar bastante a sua aprendizagem, tais como “**Resumos**”, “**Slides**” e “**Mapas Mentais**” dos conteúdos mais importantes desse curso. Essas ferramentas de aprendizagem irão te auxiliar a perceber aqueles tópicos da matéria que você precisa dominar, que você não pode ir para a prova sem ler.

2) Em nossa Plataforma, procure pela **Trilha Estratégica e Monitoria** da sua respectiva área/concurso alvo. A Trilha Estratégica é elaborada pela nossa equipe do Coaching. Ela irá te indicar qual é exatamente o **melhor caminho** a ser seguido em seus estudos e vai te ajudar a **responder as seguintes perguntas**:

- Qual a melhor ordem para estudar as aulas? Quais são os assuntos mais importantes?
- Qual a melhor ordem de estudo das diferentes matérias? Por onde eu começo?
- “*Estou sem tempo e o concurso está próximo!*” Posso estudar apenas algumas partes do curso? O que priorizar?
- O que fazer a cada sessão de estudo? Quais assuntos revisar e quando devo revisá-los?
- A quais questões deve ser dada prioridade? Quais simulados devo resolver?
- Quais são os trechos mais importantes da legislação?

3) Procure, nas instruções iniciais da “Monitoria”, pelo Link da nossa “**Comunidade de Alunos**” no Telegram da sua área / concurso alvo. Essa comunidade é **exclusiva** para os nossos assinantes e será utilizada para orientá-los melhor sobre a utilização da nossa Trilha Estratégica. As melhores dúvidas apresentadas nas transmissões da “**Monitoria**” também serão respondidas na nossa **Comunidade de Alunos** do Telegram.

(*) O Telegram foi escolhido por ser a única plataforma que preserva a intimidade dos assinantes e que, além disso, tem recursos tecnológicos compatíveis com os objetivos da nossa Comunidade de Alunos.



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1

Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2

Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3

Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4

Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5

Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6

Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7

Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8

O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.