



# CRESS-SP

**CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO  
SOCIAL DE SÃO PAULO DA 9ª REGIÃO**

Assistente De Administração E  
Serviços – Áreas De Trabalho:  
Biblioteca/Fiscalização/Inscrição/  
Cobrança/Secretaria

**EDITAL Nº 01/2024**

CÓD: SL-037FV-24  
7908433249030

## Língua Portuguesa

1. Interpretação de Texto.....	7
2. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.....	11
3. Ortografia Oficial.....	12
4. Pontuação.....	12
5. Acentuação.....	14
6. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).....	16
7. Concordância verbal e nominal.....	25
8. Regência verbal e nominal.....	26
9. Crase.....	29
10. Colocação pronominal.....	29

## Matemática

1. Resolução de situações-problema.....	37
2. Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores; Números Racionais: Operações e Propriedades.....	40
3. Números e Grandezas Diretamente e Inversamente Proporcionais: Razões e Proporções, Divisão Proporcional, Regra de Três Simples e Composta.....	48
4. Porcentagem. Juros Simples.....	54
5. Sistema de Medidas Legais.....	56
6. Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.....	59

## Legislação

7. Código de Ética Profissional (Resolução CFESS n.º 273/1993).....	69
8. Regimento Interno do CRESS 9ª Região.....	74

## Conhecimentos Específicos

### Assistente De Administração E Serviços – Áreas De Trabalho: Biblioteca/Fiscalização/Inscrição/ Cobrança/Secretaria

1. Arquivologia: gestão, classificação e avaliação de documentos; organização, planejamento, sistemas e métodos de arquivamento.....	83
2. Arquivística e informática.....	93
3. Legislação arquivística.....	93
4. Comportamento organizacional.....	94
5. As pessoas, os grupos e a dinâmica organizacional.....	94
6. Comunicação.....	95
7. Liderança e poder.....	97

---

## ÍNDICE

---

8. Conflito e negociação.....	97
9. Ética geral e profissional: conceitos e fundamentos.....	97
10. Relações de trabalho.....	98
11. A responsabilidade social das empresas .....	98
12. Assédio.....	99
13. Atendimento ao público: excelência e atendimento de qualidade na recepção e ao telefone .....	99
14. Introdução à Administração: conceito de administração; habilidades, competências e papéis do administrador e os processos administrativos .....	101
15. Administração de pessoas: conceito e processos .....	115
16. Administração de recursos materiais, patrimoniais e logística: compras e estoques .....	117
17. Componentes da logística .....	138
18. Administração financeira: objetivos econômicos e financeiros .....	138
19. funções do gestor financeiro .....	141
20. a demonstração do resultado, fluxo de caixa e o balanço patrimonial.....	141
21. Noções Básicas de Biblioteconomia.....	142

Pode-se dizer que seu objetivo geral é levar os produtos certos, para os lugares certos, no momento certo e com o nível de serviço desejado, pelo menor custo possível.

A distribuição física tem, como foco principal, todos os produtos que a companhia oferece para vender, ou seja, desde o instante em que a produção é terminada até o momento em que o cliente recebe a mercadoria (produto).

Toda produção visa a um ponto final, que é chegar às mãos do consumidor.

“Nadar e morrer na praia” não é objetivo de nenhuma instituição que vise ao lucro. Nem entidades sem fins lucrativos desejam que seus feitos não alcancem os objetivos, mesmo que estes não sejam financeiros.

Uma boa distribuição, associada a um produto de boa qualidade, a uma propaganda eficaz e a um preço justo, faz com que os produtos sejam disponibilizados a seus consumidores, de modo que estes possam fazer a opção pela compra. Estando nas prateleiras, o produto passa a fazer parte de uma gama de produtos concorrentes que podem ser comprados ou não.

O primeiro passo para ele poder fazer parte dessa opção de compra é estar disponível nas prateleiras.

Outros fatores como propaganda, preço e qualidade do produto, podem variar entre produtos concorrentes, mas a distribuição é uma condição obrigatória para todas as empresas que querem vender seus produtos.

Se o produto não está disponível na prateleira, independente de todos os outros fatores que influenciam a compra, este não poderá ser comprado.

Imagine um produto com uma qualidade maravilhosa, com uma estratégia de propaganda primorosa, com um preço imbatível, mas não disponível no mercado.

A distribuição física acontece em vários níveis dentro de uma instituição. Isso ocorre em razão de que a posição hierárquica interfere no processo. Uma decisão tomada pela alta administração de uma empresa é chamada de decisão estratégica e deve ser seguida pelos demais níveis hierárquicos.

A decisão tática é tomada e imposta pela média gerência e a operacional diz respeito à supervisão que se encarregará de fazer com que os projetos sejam cumpridos e executados.

Para um melhor entendimento, seguem os níveis da administração da distribuição física.

- Estratégico;
- Tático;
- Operacional.

#### **a. Nível Estratégico**

Neste nível, a alta administração da empresa decide o modo que deve ter a configuração do sistema de distribuição. Podem ser relacionadas às seguintes preocupações:

- Localização dos armazéns;
- Seleção dos modais de transportes;
- Sistema de processamento de pedidos etc.

#### **b. Nível Tático**

É o nível em que a média gerência da empresa estará envolvida em utilizar seus recursos da melhor e maior forma possível. Suas preocupações são:

- Ociosidade do equipamento de transmissão de pedidos ser a mínima;
- Ocupação otimizada da área de armazéns;
- Otimização dos meios de transportes, sempre em níveis máximos possíveis à carga etc.

#### **c. Nível Operacional**

É o nível em que a supervisão garante a execução das tarefas diárias para assegurar que os produtos se movimentem pelo canal de distribuição até o último cliente. Podem ser citadas:

- Carregar caminhões;
- Embalar produtos;
- Manter registros dos níveis de inventário etc.

#### **MODALIDADES DE TRANSPORTE**

O transporte de mercadorias é parte fundamental do comércio. Como o produto é entregue e a qualidade com que chega até o cliente final é o que define a satisfação do comprador e a possibilidade de um cliente fiel. Sendo assim, deve-se usar o modal – meio de transporte – que atenda às expectativas do comprador.

Dados mostram que o transporte representa 60% dos custos logísticos, 3,5% do faturamento e tem papel preponderante na qualidade dos serviços logísticos, impactando diretamente no tempo de entrega, confiabilidade e segurança dos produtos.

Qual o melhor modal?

São basicamente cinco os modais: rodoviário, ferroviário, aquaviário, aéreo e dutoviário.

Para o transporte de mercadorias, cada modal possui suas vantagens e desvantagens. Para cada rota há possibilidade de escolha e esta deve ser feita mediante análise profunda dos custos e características do serviço.

O Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior classifica o Sistema de Transporte, quanto à forma, em:

- *Modal*: envolve apenas uma modalidade (ex.: Rodoviário);
- *Intermodal*: envolve mais de uma modalidade (ex.: Rodoviário e Ferroviário);
- *Multimodal*: envolve mais de uma modalidade, porém, regido por um único contrato;
- *Segmentados*: envolve diversos contratos para diversos modais;
- *Sucessivos*: quando a mercadoria, para alcançar o destino final, necessita ser transbordada para prosseguimento em veículo da mesma modalidade de transporte (regido por um único contrato).

#### **VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS TIPOS DE TRANSPORTE**

##### **Transporte Rodoviário**

É aquele que se realiza em estradas, com utilização de caminhões e carretas. Trata-se do transporte mais utilizado no Brasil, apesar do custo operacional e do alto consumo de óleo diesel.

necessários esporadicamente. Os pedidos de material neste sistema são baseadas principalmente na lista material (“ROW MATERIAL”) e na programação geral (AP = “ANNUAL PLANNING”). Existem casos em que o pedido para compra precisa ser feito mesmo antes do projeto do produto estar detalhado, ou seja, antes da listagem do material estar pronta, pois os itens necessários podem ter um ciclo de fabricação excessivamente longo. Ex.: grandes motores, turbinas e navios.

Enfim, o controle de estoques exerce influência muito grande na rentabilidade da empresa. Eles absorvem capital que poderia estar sendo investido de outras maneiras. Portanto, aumentar a rotatividade do estoque auxilia a liberar ativos e economiza o custo de manutenção e controle que podem absorver de 25 a 40% dos custos totais, conforme mencionado anteriormente.

### Gestão patrimonial

O patrimônio é o objeto administrado que serve para propiciar às entidades a obtenção de seus fins. Para que um patrimônio seja considerado como tal, este deve atender a dois requisitos: o elemento ser componente de um conjunto que possua conteúdo econômico avaliável em moeda; e exista interdependência dos elementos componentes do patrimônio e vinculação do conjunto a uma entidade que vise alcançar determinados fins.

Do ponto de vista econômico, o patrimônio é considerado uma riqueza ou um bem suscetível de cumprir uma necessidade coletiva, sendo este observado sob o aspecto qualitativo, enquanto que sob o enfoque contábil observa-se o aspecto quantitativo (Ativo = Passivo + Situação Líquida). Exceção a alguns casos, quando se utiliza o termo “substância patrimonial” é que a contabilidade visualiza o patrimônio de forma qualitativa.

A Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 – conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal – apresentam em seus artigos 44, 45 e 46, medidas destinadas à preservação do patrimônio público. Uma delas estabelece que o resultado da venda de bens móveis e imóveis e de direitos que integram o patrimônio público não poderá mais ser aplicado em despesas correntes, exceto se a lei autorizativa destiná-la aos financiamentos dos regimes de previdência social, geral e própria dos servidores.

Dessa forma, os recursos decorrentes da desincorporação de ativos por venda, que é receita de capital, deverão ser aplicados em despesa de capital, provocando a desincorporação de dívidas (passivo), por meio da despesa de amortização da dívida ou o incremento de outro ativo, com a realização de despesas de investimento, de forma a manter preservado o valor do patrimônio público.

### TOMBAMENTO DE BENS

O tombamento dos bens públicos inicia-se com recebimento dos bens móveis pelos órgãos, como visto anteriormente, pela conferência física dos bens pelo Almojarifado. Após registro de entrada do bem no sistema de gerenciamento de material no estoque, o responsável por este encaminhará uma comunicação ao Setor de Patrimônio (com cópia da nota de empenho, documentos fiscais e outros que se fizerem necessários), informando o destino (centros de responsabilidades) dos bens. Se eles permanecerem em estoque, o Setor de Patrimônio deverá aguardar comunicação de saída deste, através de uma Guia de Baixa de Materiais emitida pelo

Almojarifado. Caso o bem seja entregue diretamente ao destino final, o Almojarifado encaminhará a Guia de Saída ao Patrimônio, juntamente com os demais documentos do processo de empenho.

O tombamento consiste na formalização da inclusão física de um bem patrimonial no acervo do órgão, com a atribuição de um único número por registro patrimonial, ou agrupando-se uma sequência de registros patrimoniais quando for por lote, que é denominado “número de tombamento”. Pelo tombamento aplica-se uma conta patrimonial do Plano de Contas do órgão a cada material, de acordo com a finalidade para a qual foi adquirido. O valor do bem a ser registrado é o valor constante do respectivo documento de incorporação (valor de aquisição).

A marcação física caracteriza-se pela aplicação, no bem, de plaqueta de identificação, por colagem ou rebitamento, a qual conterá o número de registro patrimonial.

Na colocação da plaqueta deverão ser observados os seguintes aspectos: local de fácil visualização para efeito de identificação por meio de leitor óptico, preferencialmente na parte frontal do bem; evitar áreas que possam curvar ou dobrar a plaqueta ou que possam acarretar sua deterioração; evitar fixar a plaqueta em partes que não ofereçam boa aderência, por apenas uma das extremidades ou sobre alguma indicação importante do bem.

Os bens patrimoniais recebidos sofrerão marcação física antes de serem distribuídos aos diversos centros de responsabilidade do órgão. Os bens patrimoniais cujas características físicas ou a sua própria natureza impossibilitem a aplicação de plaqueta também terão número de tombamento, mas serão marcados e controlados em separado. Caso o local padrão para a colagem da plaqueta seja de difícil acesso, como, por exemplo, nos arquivos ou estantes encostadas na parede, que não possam ser movimentados devido ao peso excessivo, a plaqueta deverá ser colada no lugar mais próximo ao local padrão. Em caso de perda, descolagem ou deterioração da plaqueta, o responsável pelo setor onde o bem está localizado deverá comunicar, impreterivelmente, o fato ao Setor de Patrimônio.

A seguir, são apresentadas algumas sugestões para fixação de plaquetas (ou adesivos): a) estantes, armários, arquivos e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada na parte frontal superior direita, no caso de arquivos de aço, e na parte lateral superior direita, no caso de armários, estantes e bens semelhantes, sempre com relação a quem olha o móvel; b) mesas e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada na parte frontal central, contrária à posição de quem usa o bem, com exceção das estações de trabalho e/ou àqueles móveis que foram projetados para ficarem encostados em paredes, nos quais as plaquetas serão fixadas em parte de fácil visualização; c) motores: a plaqueta deve ser fixada na parte inferior do motor; d) máquinas e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada no lado externo direito, em relação a quem opera a máquina; e) cadeiras, poltronas e bens semelhantes: neste caso a plaqueta nunca deve ser colocada em partes revestidas por couro, couro ou tecido, pois estes revestimentos não oferecem segurança. A plaqueta deverá ser fixada na base, nos pés ou na parte mais sólida; f) aparelhos de ar condicionado e bens semelhantes: em aparelhos de ar condicionado, o local indicado é sempre na parte mais fixa e permanente do aparelho, nunca no painel removível ou na carcaça; g) automóveis e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada na parte lateral direita do painel de direção, em relação ao motorista, na parte mais sólida e não-removível, nunca em acessórios; h) quadros e obras de arte: a colocação da plaqueta, neste caso, deve

— **Indicadores de Desempenho**

Os Indicadores de desempenho são métricas usadas para avaliar a performance financeira da empresa. Entre eles, estão o lucro líquido, retorno sobre o patrimônio líquido e retorno sobre o investimento. Essas medidas ajudam a avaliar e compreender o desempenho e a saúde financeira da empresa, sua capacidade de crescimento e sua eficiência operacional.

Alguns exemplos comuns de indicadores de desempenho financeiro incluem a rentabilidade, liquidez, solvência, alavancagem financeira e retorno sobre o patrimônio líquido. Esses indicadores são importantes para a tomada de decisões estratégicas e para identificar oportunidades de melhoria e crescimento na empresa.

Conheça alguns exemplos de indicadores de desempenho que podem ser aplicados na administração financeira:

– **Liquidez corrente:** mede a capacidade da empresa de pagar as suas dívidas a curto prazo.

– **Rentabilidade sobre o patrimônio líquido:** indica a eficiência da empresa em gerar lucro com os recursos investidos pelos acionistas.

– **Margem de lucro bruto:** representa a porcentagem de cada dólar de vendas que é transformada em lucro bruto.

– **Margem de lucro líquido:** reflete a porcentagem de cada dólar de vendas que é transformada em lucro líquido, após o pagamento de todos os custos e despesas.

– **Retorno sobre o ativo:** mede a eficiência da empresa em gerar lucro com seus ativos totais.

– **Dívida líquida sobre o patrimônio líquido:** mede a relação entre a dívida da empresa e seu patrimônio líquido, indicando a solvência financeira da empresa.

Estes são apenas alguns exemplos dos muitos indicadores de desempenho que podem ser aplicados na administração financeira. É importante escolher os indicadores que são mais relevantes para a empresa, de acordo com seus objetivos e estratégias.

— **Variáveis Financeiras**

As variáveis financeiras são informações financeiras que podem ser medidas, comparadas e monitoradas. Elas são usadas na administração financeira para avaliar a saúde financeira de uma empresa e ajudar na tomada de decisões. Algumas das variáveis financeiras mais comuns incluem:

– **Receita:** a quantidade de dinheiro gerada pela venda de produtos ou serviços;

– **Despesas:** gastos com matérias-primas, folha de pagamento, aluguel, entre outros;

– **Lucro bruto:** a diferença entre receita e despesas diretas;

– **Margem de lucro:** o percentual de lucro bruto em relação à receita;

– **Endividamento:** a relação entre dívida e patrimônio líquido;

– **Liquidez:** a capacidade da empresa de pagar suas dívidas a curto prazo;

– **Rentabilidade:** o retorno financeiro sobre o investimento.

Essas variáveis financeiras são importantes na administração financeira, pois ajudam a avaliar a saúde financeira da empresa, identificar pontos fortes e fracos, e tomar decisões estratégicas para melhorar a rentabilidade e aumentar a sustentabilidade a longo prazo.

A análise das variáveis financeiras é importante na administração financeira, pois permite ao gestor financeiro avaliar a saúde financeira da empresa e tomar decisões informadas. Essa análise fornece informações sobre a liquidez, solvência e rentabilidade da empresa, bem como sobre sua capacidade de gerar caixa e sua capacidade de pagamento de dívidas.

A avaliação de variáveis financeiras também permite identificar pontos fortes e fracos na estrutura financeira da empresa, o que é fundamental para o planejamento financeiro e para a tomada de decisões estratégicas. Além disso, a análise de variáveis financeiras é uma ferramenta importante para acompanhar o desempenho financeiro da empresa ao longo do tempo, permitindo ajustes e correções de rumo quando necessário.

Assim, as variáveis financeiras permitem que uma empresa avalie sua situação financeira, identifique seus pontos fortes e fracos, faça previsões sobre o futuro e tome decisões informadas para alcançar seus objetivos financeiros.

— **Princípios Gerais de Alavancagem Operacional e Financeira**

A alavancagem operacional e financeira são conceitos importantes na administração financeira, que buscam maximizar o retorno sobre o patrimônio e o investimento.

A alavancagem operacional é um princípio que se aplica às operações da empresa e visa aumentar a eficiência da gestão dos recursos. É obtida por meio da utilização de maior quantidade de ativos circulantes, tais como estoques, contas a receber e contas a pagar, para financiar as atividades da empresa. Quando bem aplicada, a alavancagem operacional pode aumentar significativamente os lucros da empresa, já que permite um aumento na produção sem necessidade de aumentar o investimento inicial.

A alavancagem financeira, por sua vez, é a utilização de dívida para financiar as atividades da empresa e aumentar o retorno sobre o patrimônio. A empresa utiliza recursos de terceiros, como empréstimos ou debêntures, para adquirir ativos ou ampliar suas operações, buscando maximizar o retorno sobre o capital investido.

No entanto, é importante ter cuidado com a utilização excessiva da alavancagem financeira, pois pode aumentar o risco financeiro da empresa e comprometer sua saúde financeira.

Os princípios gerais da alavancagem operacional e financeira incluem:

– Utilização dos ativos da empresa de forma eficiente e otimizada, com o objetivo de maximizar sua rentabilidade.

– Análise cuidadosa dos riscos e benefícios de utilizar endividamento para financiar os ativos da empresa, considerando aspectos como a situação financeira da empresa, seu perfil de risco e sua capacidade de pagamento.

– Monitoramento constante da situação financeira da empresa, para identificar oportunidades de melhoria e ajustar a estratégia financeira conforme necessário.

– Manutenção de uma estrutura de capital saudável, equilibrando a utilização de recursos próprios e endividamento, para garantir a estabilidade financeira da empresa.

Em suma, a alavancagem operacional e financeira busca maximizar os lucros e o retorno sobre o patrimônio, por meio da utilização eficiente dos recursos. A combinação adequada desses princípios pode proporcionar vantagens competitivas para a empresa, mas é importante ter cuidado com a utilização excessiva da alavancagem financeira para evitar riscos financeiros.

**Balanço Patrimonial**

No Balanço Patrimonial estão os elementos do Ativo, Passivo e Patrimônio líquido existentes em uma data específica. Assim, temos:

Bens, direitos	=	Ativo
Obrigações exigíveis	=	Passivo
Obrigações não exigíveis	=	Patrimônio Líquido

**Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)**

Apresenta o resumo das receitas, custos, e despesas em um período específico. Com base nessas informações, gera o resultado, que pode ser lucro ou prejuízo.

Receita	>	Despesa	=	Lucro
Receita	<	Despesa	=	Prejuízo

**Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados (DLPA)**

Apresenta o valor final entre os lucros ou prejuízos acumulados desde o início da empresa.

**Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC)**

Demonstração contábil que evidencia as movimentações ocorridas com o caixa da empresa. Destaca as entradas e saídas referentes as atividades que pode ser:

- Operacionais
- De investimentos
- De financiamento

Pode ser elaborada por dois métodos:

- Método direto – Parte da receita obtida através do cálculo das entradas e saídas de dinheiro; definindo assim, a fonte e o uso dos recursos.
- Método indireto – Parte do lucro líquido, comparando os valores das contas patrimoniais, para a dedução de entrada ou saída de dinheiro do caixa da empresa. O Balanço Patrimonial, a DRE e a DLPA, servirão de modelo para elaboração por este método.

**Notas Explicativas**

São informações adicionais, elaboradas para esclarecer situações que não puderam ser evidenciadas nas demonstrações financeiras.

São posicionadas após as demonstrações financeiras e por isto, são conhecidas também como notas de rodapé.

**Demonstração do Valor Adicionado (DVA)**

Relatório contábil que apresenta o quanto de riqueza uma empresa produziu e como foi distribuída entre sócios, empregados e governo.

**NOÇÕES BÁSICAS DE BIBLIOTECONOMIA.**

**Biblioteconomia**

O termo biblioteconomia<sup>6</sup>, foi usado pela primeira vez em 1841 em um livro francês com a denotação “*Bibliothéconomie*”, segundo o conceito francês biblioteconomia é o conjunto de técnicas de organização e gestão de bibliotecas.

Já segundo um conceito norte- americano, a biblioteconomia tem como objetivo aplicar a teoria e tecnologia para seleção, organização, gerenciamento, preservação, disseminação, criação e utilização das coleções de informações por todos e em todos os formatos.

Em resumo, a Biblioteconomia é a disciplina de nível universitário que trata sobre a organização e administração de bibliotecas.

**Biblioteca**

A palavra **biblioteca** se origina do grego BIBLIOTHÉKE, que significa coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta.

No sentido contemporâneo, no entanto, engloba além dos livros, outros materiais como microfimes, revistas, gravações, slides, vídeo, cds, dvds, entre outros.

O material mais recente é o livro eletrônico – E-book.

O termo biblioteca também se refere às grandes coleções bibliográficas e por isto existem diversos tipos de bibliotecas.

Segundo a UNESCO, biblioteca é uma coleção organizada de documentos de vários tipos, aliada a um conjunto de serviços destinados a facilitar a utilização desses documentos, com a finalidade de oferecer informações, propiciar a pesquisa e concorrer para a educação e o lazer.

Quanto aos objetivos, as bibliotecas podem ser divididas em duas partes:

- **Bibliotecas de preservação:** que guardam livros, manuscritos e outros documentos raros ou acessíveis apenas a especialistas.

- **Bibliotecas de circulação:** abertas ao público em geral ou a um público específico e destinadas a consultas e a empréstimos de obras.

A ciência da biblioteconomia é bastante abrangente e engloba muitos aspectos.

Ao se pensar na implantação de uma biblioteca, alguns aspectos precisam ser considerados. Dentre eles, destacam-se:

**Espaço:** refere-se geralmente a três aspectos: local destinado ao armazenamento da coleção ou acervo; local destinado ao trabalho e local destinado ao atendimento e à consulta. A determinação correta destes espaços exige a elaboração de fluxogramas que indiquem a circulação de pessoas, de obras, percentagem de

<sup>6</sup> Vieira, R. *Introdução à Teoria Geral da Biblioteconomia*. Ed. Interciência – 2014/ RJ.



As normas asseguram as características desejáveis de produtos e serviços, como qualidade, segurança, confiabilidade, eficiência, intercambialidade, bem como respeito ambiental – e tudo isto a um custo econômico.

Quando os produtos e serviços atendem às nossas expectativas, tendemos a tomar isso como certo e a não ter consciência do papel das normas. Rapidamente, nos preocupamos quando produtos se mostram de má qualidade, não se encaixam, são incompatíveis com equipamentos que já temos, não são confiáveis ou são perigosos. Quando os produtos, sistemas, máquinas e dispositivos trabalham bem e com segurança, quase sempre é porque eles atendem às normas.

As normas têm uma enorme e positiva contribuição para a maioria dos aspectos de nossas vidas. Quando elas estão ausentes, logo notamos.

### Objetivos

O objetivo da normalização é o estabelecimento de soluções, por consenso das partes interessadas, para assuntos que têm caráter repetitivo, tornando-se uma ferramenta poderosa na autodisciplina dos agentes ativos dos mercados, ao simplificar os assuntos, e evidenciando ao legislador se é necessária regulamentação específica em matérias não cobertas por normas.

Qualquer norma é considerada uma referência idônea do mercado a que se destina, sendo por isso usada em processos: de regulamentação, de acreditação, de certificação, de metrologia, de informação técnica, e nas relações comerciais Cliente – Fornecedor.

São objetivos, segundo o ABNT ISO/IEC Guia 2:2006, dentre outros: Comunicação, Segurança, Compatibilidade, Eliminação de barreiras técnicas e comerciais, proteção do meio ambiente, controle de variedade, proteção.

### Níveis

É o alcance geográfico, político ou econômico de envolvimento na normalização, que pode ser realizada no âmbito de:

- a) um país específico – denominada Normalização Nacional;
- b) uma única região geográfica, econômica ou política do mundo – denominada Normalização Regional;
- c) vários países do mundo – denominada Normalização Internacional.

De forma sistematizada a Normalização é executada por organismos que contam com a participação das partes interessadas no assunto objeto da normalização e que têm como principal função a elaboração, aprovação e divulgação de normas.

O das Normas Setoriais ou de Associações, compostas por entidades de classe, representativas de setores produtivos, que são válidas para o conjunto de empresas a elas associadas. As normas do *American Petroleum Institute (API)* são um exemplo clássico.

b) O dos grupos de empresas que formam consórcios que elaboram normas para determinados empreendimentos.

**Nível internacional:** normas técnicas, de abrangência mundial, estabelecidas por um Organismo Internacional de Normalização. São reconhecidas pela Organização Mundial do Comércio (OMC) como a base para o comércio internacional. *Exemplo: International Organization for Standardization (ISO)*

**Nível regional:** normas técnicas estabelecidas por um Organismo Regional de Normalização para aplicação em um conjunto de países (uma região, como a Europa ou o Mercosul). São denominadas Normas Regionais e aplicáveis ao conjunto de países representados no Organismo Regional. *Exemplo: Normas da Associação Mercosul de normalização (AMN) ou Comitê Europeu de Normalização (CEN).*

Embora assim considerada, a Associação Mercosul de Normalização (AMN) não é uma organização regional de normalização, pois o seu âmbito é o de um bloco econômico. Ela é uma associação civil reconhecida como foro responsável pela gestão da normalização voluntária do Mercosul, sendo composta atualmente pelos organismos nacionais de normalização dos quatro países membros, que são IRAM (Argentina), ABNT (Brasil), INTN (Paraguai) e UNIT (Uruguai). As normas elaboradas nesse âmbito são identificadas com a sigla NM.

**Nível nacional:** normas elaboradas pelas partes interessadas (governo, indústrias, consumidores e comunidade científica de um país) e emitidas por um Organismo Nacional de Normalização, reconhecido como autoridade para torná-las públicas. Aplicam-se ao mercado de um país e, frequentemente, são reconhecidas pelo seu ordenamento jurídico como a referência para as transações comerciais. Normalmente são voluntárias, isto é, cabe aos agentes econômicos decidirem se as usam ou não como referência técnica para uma transação.

*Exemplo: Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou Associação Alemã de Normas Técnicas (DIN).*

**Nível empresarial:** normas elaboradas por uma empresa ou grupo de empresas com a finalidade de orientar as compras, a fabricação, as vendas e outras operações.

*Exemplo: Normas Petrobras ou procedimentos de gestão da qualidade.*

**Nível de associação:** normas desenvolvidas no âmbito de entidades associativas e técnicas para o uso de seus associados. Mas, também, chegam a ser utilizadas de forma mais ampla, podendo se tornar referências importantes no comércio em geral.

*Exemplo: American Society for Testing and Materials (ASTM).*

### Caracterização dos documentos

#### a) Caracterização quanto ao gênero

**Documentos textuais:** São os documentos manuscritos, datilografados ou impressos;

**Documentos cartográficos:** São os documentos em formatos e dimensões variáveis, contendo representações geográficas arquitetônicas ou de engenharia. Ex.: mapas, plantas e perfis;

**Documentos iconográficos:** São documentos em suporte sintético, em papel emulsionado, contendo imagens estáticas. Ex.: fotografias (diapositivos, ampliações e negativos fotográficos), desenhos e gravuras;



6. A base para as relações humanas são os vínculos que desenvolvemos com as pessoas, seja na vida pessoal ou no ambiente de trabalho e o entendimento de que, embora iguais:

- (A) Cada um age de maneira diferente e têm necessidades diferentes.
- (B) Todos agem de forma diferente, muitas vezes não agregando nenhum valor ao grupo.
- (C) Todos devem se comportar da mesma maneira e ter as mesmas necessidades.
- (D) Estamos sempre pensando a partir dos pensamentos e desejos do outro.

7. De acordo com a abordagem da gestão de recursos humanos, analise as afirmativas a seguir, assinalando com V as verdadeiras e com F as falsas.

- ( ) A rotatividade de pessoal é definida pelo número de pessoas que saem de seus departamentos de origem na empresa para outros departamentos da mesma empresa.
- ( ) A rotatividade de pessoal não é uma causa, mas o efeito ou consequência de fenômenos internos da organização.
- ( ) Política salarial, política de benefícios, tipo de supervisão exercido sobre os funcionários e programas de treinamento são exemplos de fenômenos internos da organização.
- ( ) Criar, manter e desenvolver uma força de trabalho com habilidades e competências, motivação e satisfação para o alcance dos objetivos da instituição é um objetivo primário da gestão de recursos humanos.

Assinale a sequência correta.

- (A) V V F F
- (B) F F V V
- (C) V F V V
- (D) F V F F

8. No processo de arquivamento, se enquadram como Tipologias documentais e suportes físicos, EXCETO:

- (A) Microfilmagens.
- (B) Preservação e conservação documental.
- (C) Restauração de documentos.
- (D) Protocolos e avaliação de documentos.

9. O princípio da arquivologia segundo o qual os arquivos refletem a estrutura, as funções e as atividades da entidade produtora, em suas relações internas e externas é denominado como:

- (A) Indivisibilidade.
- (B) Unicidade
- (C) Organicidade
- (D) Cumulatividade.
- (E) Proveniência.

10. Na implementação de programas de gestão de documentos é muito importante a utilização de método de ordenação. Em uma situação cuja necessidade é um eixo de plano prévio de distribuição dos documentos em dez grandes classes, cada uma podendo ser subdividida em dez subclasses e assim por diante. Assinale a opção que indica esse método de ordenação.

- (A) Decimal.
- (B) Dígito-terminal.
- (C) Duplex.
- (D) Geográfico.
- (E) Soundex.

11. Preservação de documentos é o conjunto de medidas adotadas visando proteger, conservar ou restaurar os documentos armazenados em um arquivo. Na conservação dos documentos, vários elementos devem ser evitados, pois tendem a danificar ou acelerar sua degradação. Sobre medidas e cuidados com a preservação dos documentos, considere os seguintes itens.

I. Deve-se evitar a entrada de água, fogo ou luz no ambiente de arquivo, pois esses elementos tendem a danificar os documentos.

II. A limpeza do ambiente, sempre que possível, deve ser feita a seco (aspirador de pó) ou com a utilização de panos úmidos nas estantes e no chão.

III. Deve-se evitar a utilização de saliva ou umedecedor de dedos ao passar as páginas dos documentos.

IV. Ao fazer anotações nos documentos, como o código de classificação, por exemplo, deve-se utilizar lápis.

V. Os objetos metálicos, como cliques, grampos e colchetes, devem ser evitados por provocar a oxidação do papel. Quando necessária a juntada de folhas para formar um processo ou documento, é indicada a utilização de cliques ou colchetes plásticos.

VI. Colas e fitas adesivas também devem ser evitadas, por provocar manchas irreversíveis no documento, produto de sua alta acidez. Na restauração de documentos, existem colas e fitas adesivas com qualidade arquivística (sem acidez) adequadas a essa tarefa.

Quantos dos itens apresentados estão corretos?

- (A) Todos.
- (B) Cinco, somente.
- (C) Quatro, somente.
- (D) Três, somente.
- (E) Dois, somente.

12. Atualmente, o termo Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos (Supply Chain Management) é usado para descrever o complexo fluxo de materiais e informações que passa por essa cadeia. Para alcançar a eficiência na gestão da cadeia de suprimentos, uma empresa deve

(A) colaborar com fornecedores e clientes, compartilhando informações sobre demanda e estoques de seus produtos, componentes e matérias-primas.

(B) integrar verticalmente a produção, evitando a dependência de muitos fornecedores ao longo da cadeia.

(C) implementar uma estratégia de especialização em suas principais competências, deixando a produção de componentes e subprodutos não essenciais para outros fornecedores.

(D) melhorar, isoladamente, cada ponto da cadeia de suprimentos, de forma a maximizar a eficiência de cada operação, garantindo a eficiência global da cadeia de suprimentos.

(E) estabelecer programas de lotes econômicos de compra e produção, para equilibrar os custos de transporte e armazenagem, responsáveis pelos principais custos que incidem na cadeia de suprimentos.

13. Uma vez autorizada a compra, a área de compras deve organizar dois cadastros: um referente às transações efetuadas, e outro referente aos dados dos fornecedores.

Quanto ao último cadastro, é correto o registro da seguinte informação:

- (A) número do pedido de compra
- (B) endereço do fornecedor