



CÓD: OP-006FV-24
7908403548125

VITÓRIA-ES

CÂMARA MUNICIPAL DE VITÓRIA - ESPÍRITO SANTO

Assistente Administrativo

CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2024

Língua Portuguesa

1. Compreensão e Interpretação de texto	7
2. Tipos textuais (texto narrativo, dissertativo, expositivo, descritivo e injuntivo). Gêneros textuais	7
3. Coerência e coesão textual	8
4. Linguagem Verbal e não verbal.....	9
5. Variação linguística	9
6. Discurso direto e indireto.	13
7. Funções da Linguagem.	16
8. Figuras da Linguagem	17
9. Ortografia (Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa).....	20
10. Acentuação gráfica.....	21
11. Sinais de Pontuação	22
12. Classes de Palavras: Adjetivo, Advérbio, Artigo, Preposição, Conjunção, Interjeição, Numeral, Pronomes, Substantivos e Verbos.	26
13. Crase	32
14. Estrutura e Formação de Palavras.....	33
15. Significado de Palavras.....	33
16. Concordância nominal e verbal	34
17. Regência nominal e verbal.....	36
18. Análise sintática: frase, oração e período.	37
19. Semântica: Sinônimos. Antônimos. Homônimos. Parônimos. Denotação e conotação	41
20. Redação Oficial	41

Informática Básica

1. Principais componentes de um computador. Funcionamento básico de um computador. Função e Características dos Principais Dispositivos utilizados em um computador. Conceitos básicos sobre hardware e software. Dispositivo de entrada e saída de dados	55
2. Noções de sistema operacional (Windows).....	56
3. Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	63
4. Editor de texto (Microsoft Office – Word 2010): Formatação de Fonte e Parágrafo; Bordas e Sombreamento; Marcadores, Numeração e Tabulação; Cabeçalho, Rodapé e Número de Páginas; Manipulação de Imagens e Formas; Configuração de página; Tabelas	68
5. Planilha eletrônica (Microsoft Office – Excel 2010): Formatação da Planilha e de Células; criar cálculos utilizando as quatro operações; formatar dados através da Formatação Condicional; representar dados através de Gráficos. Configuração de Impressoras.....	71
6. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.). Procedimentos de backup.	78
7. Correio Eletrônico (e-mail).....	79

Raciocínio Lógico-Matemático

1. Operações fundamentais. Sistema de numeração. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Números racionais: frações, representação decimal de um racional. Números reais: adição, subtração, multiplicação, divisão	85
2. Equações e Inequações de 1º e 2º. Grau, Logarítmicas, Exponenciais e Trigonométricas.....	93
3. Porcentagem.....	105
4. Juros simples, desconto e lucro	108
5. Regra de três simples.....	122
6. Gráficos e tabelas (tratamento de informações)	124
7. Medidas de comprimento. Problemas.....	126
8. Probabilidades	128
9. Localizar objetos em representações do espaço. Identificar figuras geométricas e suas propriedades. Reconhecer transformações no plano. Aplicar relações e propriedades. Utilizar sistemas de medidas. Medir grandezas. Estimar e comparar grandezas. Conhecer e utilizar números.....	131
10. Realizar e aplicar operações. Ler, utilizar e interpretar informações apresentadas em tabelas e gráficos	141

Legislação Básica

1. Estatuto do Servidor Municipal de Vitória (Lei Municipal nº 2.994/1982)	143
2. Lei Orgânica do Município de Vitória.....	161
3. Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018)	192
4. Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011).....	204
5. Lei de Improbidade Administrativa (Lei Federal nº 8.429/1992)	222
6. Artigos 1º a 44 da Constituição Federal/88	253
7. Regimento Interno da Câmara Municipal de Vitória (Resolução CMV nº 2.060/2021)	271

Conhecimentos Específicos

Assistente Administrativo

1. Administração Pública. Princípios e poderes da administração pública	315
2. Atos Administrativos	320
3. Processo e procedimento administrativo.	331
4. Licitações	337
5. Contratos Administrativos	349
6. Noções de Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	364
7. Redação Oficial: princípios, características e qualidades, linguagem, fechos, identificação do signatário, , elementos de ortografia e gramática, padrão ofício, fax, correio eletrônico, documentos (conceitos e definições, generalidades, tipos, partes, apresentação, forma e estrutura, padronização, diagramação)	370
8. formas e pronomes de tratamento.....	393
9. expressões e vocábulos latinos de uso frequente	394
10. Digitação Qualitativa.....	395
11. Noções sobre atendimento telefônico.....	397

ÍNDICE

12. Documentação e Arquivo. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo; fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos	409
13. Noções sobre administração de materiais: compras, organização, requisição, armazenamento, reposição, estoques, conservação.....	419
14. Cuidados com o ambiente de trabalho.....	440
15. Noções de segurança do trabalho	444
16. ergonomia.....	447
17. Noções de administração financeira, gestão de pessoas e administração de materiais.....	449
18. Noções de Relações Humanas	454
19. Relações interpessoais.....	457
20. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	458
21. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	459

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.

Vantagens	Desvantagens
• Capacidade de tráfego por qualquer rodovia (flexibilidade operacional)	• Menor capacidade de cargas entre todos os modais;
• Usado em qualquer tipo de carga.	• Alto custo de operação
• Agilidade no transporte e no acesso às cargas	• Alto risco de roubo/ Frota antiga- acidentes
• Não necessita de entrepostos especializados	• Vias com gargalos gerando gastos extras e maior tempo para entrega.
• Amplamente disponível	• Alto grau de poluição
• Fácil contratação e gerenciamento.	• Alto valor de transporte.
• Adequado para curtas e médias distâncias	• Menos competitivo à longa distância;

Quando usar o Transporte Rodoviário - Mercadorias perecíveis, mercadorias de alto valor agregado, pequenas distâncias (até 400 Km), trajetos exclusivos onde não há vias para outros modais, quando o tempo de trânsito for valor agregado.

Transporte Ferroviário

Transporte ferroviário é aquele realizado sobre linhas férreas, para transportar pessoas e mercadorias. As mercadorias transportadas neste modal são de baixo valor agregado e em grandes quantidades como: minério, produtos agrícolas, fertilizantes, carvão, derivados de petróleo, etc.

Vantagens	Desvantagens
• Grande capacidade de cargas	• Alto custo de implantação
• Baixo custo de transporte (Inexistência de pedágios)	• Transporte lento devido às suas operações de carga e descarga
• Adequado para longas distâncias	• Pouca flexibilidade de equipamentos.
• Baixíssimo nível de acidentes.	• Malha ferroviária insuficiente.
• Alta eficiência energética.	• Malha ferroviária sucateada
• Melhores condições de segurança da carga.	• Necessita de entrepostos especializados.
• Menor poluição do meio ambiente	• Menor flexibilidade no trajeto (nem sempre chega ao destino final, dependendo de outros modais.)

Quando usar o Transporte Ferroviário - Grandes volumes de cargas / Grandes distâncias a transportar (800 km) / Trajetos exclusivos (não há vias para outros modais)

A marcação física caracteriza-se pela aplicação, no bem, de plaqueta de identificação, por colagem ou rebatamento, 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 fixa 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 courvin, 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 ser feita de tal forma que não lhes tire a estética, nem diminua seu valor comercial;

i) esculturas: nas esculturas a plaqueta deve ser fixada na base. Nos quadros ela deve ser colocada na parte de trás, na lateral direita;

j) quadros magnéticos: nos quadros magnéticos a plaqueta deverá ser colocada na parte frontal inferior direita, caso não seja possível a colagem neste local, colar nesta mesma posição na parte posterior do quadro; e

k) fixação de plaquetas em outros bens: entende-se como outros bens aqueles materiais que não podem ser classificados claramente como aparelhos, máquinas, motores, etc. Em tais bens, a plaqueta deve ser fixada na base, na parte onde são manuseados.

A seguir são elencados, como sugestões, dados necessários ao registro dos bens no sistema de patrimônio: número do tombamento; data do tombamento; descrição padronizada do bem (descrição básica pré-definida em um sistema de patrimônio); marca/modelo/série (também pré-definidos em um sistema de patrimônio); características (descrição detalhada); valor unitário de aquisição (valor histórico); agregação (acessório ou componente); forma de ingresso (compra, fabricação própria, doação, permuta, cessão, outras); classificação contábil/patrimonial; número do empenho e data de emissão; fonte de recurso; número do processo de aquisição e ano; tipo/número do documento de aquisição (nota fiscal/fatura, comercial *invoice*, Guia de Produção Interna, Termo de Doação, Termo de Cessão, Termo de Cessão em Comodato, outros); nome do fornecedor (código); garantia (data limite da garantia e empresa de manutenção); localização (identificação do centro de responsabilidade); situação do bem (registrado, alocado, cedido em comodato, em manutenção, em depósito para manutenção, em depósito para triagem, em depósito para redistribuição, em depósito para alienação, em sindicância, desaparecido, baixado, outros); estado de conservação (bom, regular, precário, inservível, recuperável); histórico do bem vinculado a um sistema de manutenção, quando existir. Tal informação permitirá o acompanhamento da manutenção dos bens e identificação de todos os problemas ocorridos nestes números do Termo de Responsabilidade; e plaquetável ou não plaquetável.

O registro dos bens imóveis no órgão inicia-se com o recebimento da documentação hábil, pelo Setor de Patrimônio, que procederá ao tombamento e cadastramento em sistema específico, utilizando diversos dados, tais como: número do registro; tipo de imóvel; denominação do imóvel; características (descrição detalhada do bem); valor de aquisição (valor histórico); forma de ingresso (compra, doação, permuta, comodato, construção, usucapião, desapropriação, cessão, outras); classificação contábil/patrimonial; número do empenho e data de emissão; fonte de recurso; número do processo de aquisição e ano; tipo/número do documento de aquisição (nota fiscal/fatura, comercial *invoice*, Guia de Produção Interna, Termo de Doação, Termo de Cessão, Termo de Cessão em Comodato, outros); nome do fornecedor (código); localização (identificação do centro de responsabilidade); situação do bem (registrado, alocado, cedido em comodato, em manutenção, em depósito para manutenção, em depósito para triagem, em depósito para redistribuição, em depósito para alienação, em sindicância, desaparecido, baixado, outros); estado de conservação (bom, regular, precário, inservível); data da incorporação; unidade da federação; tipo de logradouro; número; complemento; bairro/distrito; município; cartório de registro; matrícula; livro; folhas; data do registro; data da reavaliação; moeda da reavaliação; valor do aluguel; valor do arrendamento; valor de utilização; valor de atualização; moeda de atualização; data da atualização; reavaliador; e CPF/CNPJ do reavaliador.

CONTROLE DE BENS

Caracteriza-se como movimentação de bens patrimoniais o conjunto de procedimentos relativos à distribuição, transferência, saída provisória, empréstimo e arrendamento a que estão sujeitos no período decorrido entre sua incorporação e desincorporação.

Utilização dos Materiais de Escritório

Pastas: a quantidade de papéis que se circulam por sua mesa pode fazer com que você perca tempo somente tentando tirar tudo aquilo da sua frente, para achar algo em sua mesa. O remédio para esta papelada toda se chama arquivo. Existem pastas de plástico transparente que não precisam sequer ser abertas para se ver o que há dentro delas. Outras destas pastas são arquivos com dezenas de divisórias. Nestes arquivos podem ficar os papéis que estavam em pastas com um número menor de folhas ou se fazer um “pré-arquivo” para as folhas que devem ser estudadas mais tarde.

Papéis de rascunho: se os tempos estão para economia, colabore. Transforme as folhas que iriam para o lixo e que estavam com o verso em branco, em papel de recados.

Cola: prefira as de bastão, pois não fazem sujeira desnecessária.

Furador de papéis: são usados para arquivar papéis em pastas tipo fichário. Eles podem ter quatro, três ou dois furos.

Grampeador: prefira os com grampos maiores, que conseguem grampear mais de vinte folhas. Para menos que isso você pode usar um clipe. Alguns grampeadores vêm com um tirador de grampos na parte de trás. Caso o seu não tenha, providencie aqueles longos de metal ou os pequeninos com dois dentinhos. Se tiver que grampear folhas que deverão ser muito manuseadas, passe uma fita adesiva em volta do canto do papel e grampeie em cima da fita. Isto evitará que as folhas rasguem e também protege o papel contra a ferrugem do grampo.

Fita adesiva: hoje em dia existem fitas quase invisíveis. Se a fita não vem dentro de um suporte que separa a extremidade do rolo, faça uma aba (dobre 1 cm da fita para baixo de modo que este 1 cm de parte não adesiva fique virada para o rolo) para poder pegar a fita da próxima vez, sem ficar arranhando o rolo e rasgando a fia em que se vai perder muito mais tempo.

Clipes: eles servem para manter papéis juntos temporariamente e sem furar o papel. Para consumir a união entre dois papéis, use o grampeador. Além do mais, cliques enferrujam com o tempo e entortam. Porém existem outros cliques, feitos para grande quantidade de folhas. Alguns são coloridos bastante bonitos e práticos. Recomenda-se utilizá-los à vontade a fim de manter a ordem.

Tesoura/Estilete: o uso descuidado do estilete pode acabar com o tempo de sua mesa. Para evitar o uso da tesoura ou do estilete algumas pessoas dobram o papel para um lado, para o outro, apoiam na quina da mesa, procuram a régua para romper o papel na dobra. Tudo isso é tempo desperdiçado. O estilete ou a tesoura à mão são um caminho mais curto, mas cuidado com o estilete. Mantenha-o sempre retraído, com lâmina para dentro. Quando a lâmina é mantida retraída, o estilete é até mais seguro que a tesoura. Para abrir cartas é melhor usar um cortador de papéis mesmo. O estilete é afiado demais e pode estragar o conteúdo do envelope.

Régua: além de seu uso primário, ela é bastante útil no uso de estilete, mas tenha cuidado de passar o estilete pela parte mais grossa. O estilete deforma a régua e as linhas traçadas pela parte marcada pelo estilete não ficam tão retas.

Lápis/Lapiseira: para diminuir a tralha do escritório, prefira as lapiseiras com borrachinha na ponta. As lapiseiras aposentam também o apontador, que causa tanta sujeira. Por via das dúvidas, deixe os materiais em extinção (lápis, borracha e apontador) na gaveta, só por segurança. Mantenha também caixinhas de grafite extra e preste atenção se são do número certo para sua lapiseira.

Canetas: tenha sempre um maço de canetas de pelo menos quatro cores diferentes. Hoje em dia existem canetas de todas as cores, incluindo prata e ouro, mas prefira canetas que sejam visíveis em papel branco. Quanto ao porta-lápis, o seu uso é questionável. Se você optar por manter um na sua mesa, lembre-se de deixar nele apenas canetas que você não se importa em perder.

Destaca-texto: são canetas com uma cor bem berrante e transparente. Um texto marcado é a primeira coisa que se vê numa folha e não se perde tempo procurando onde está a passagem para a qual você queria chamar atenção.

Fichário: existem os rotativos e os horizontais. Os horizontais não precisam ser furados e são mais práticos. Eles devem ter uma tampa para proteger as fichas da poeira. Tenha sempre divisória e fichas pautadas e lisas de reserva. Se seu fichário for organizado e atualizado constantemente, 50% de sua organização já está resolvida.

Caderninho de notas: para você levar toda vez que tiver que fazer uma atividade fora da sua mesa. Este deve ter folhas resistentes, pois será bastante manuseado. Deixe a caneta sempre presa nas espirais ou na capa, para nem pensar em esquecer.

Agendas: plural! Você tem, pelo menos, uma agenda pessoal e uma de trabalho. Se misturar as duas vai se complicar. Procure uma agenda que seja pequena e fácil de guardar na bolsa. Tenha dentro dela as informações mais pertinentes ao seu trabalho, principalmente, as sobre o seu chefe. Importante anotar afazeres do dia, da semana e do mês. Deve-se também consultá-las sempre. Não adianta ter a agenda e esquecer de fazer algumas anotações, ou deixar para depois ou ainda não consultá-la diariamente. Procure agendas que contenham as diferenças de fusos horários e códigos de área de todos os países.

Dicionário: Provavelmente existe um à disposição de todos os empregados e é por isso que ele some. Mantenha um dicionário de bolso dentro de sua gaveta para não sair da sua mesa sem necessidade, nem interromper o colega. Lembrar dos dicionários *on line* e do Guia de RUAS e CEPS. Porém, os endereços errados podem fazer você perder muito tempo.

Controle e Tramitação de Documentos

O controle do fluxo diário de correspondência é muito importante. Em organizações de grande e médio porte existem departamentos responsáveis unicamente pela recepção, distribuição e expedições de correspondências internas e externas da instituição (Setor de Protocolo).

Nesses locais, todos os volumes recebidos são protocolados, classificados e posteriormente encaminhados aos departamentos e pessoas competentes ou são tomadas as providências para que os materiais sejam devidamente despachados.

Do Serviço (tanto operacional quanto administrativo):

- Escala de tarefas para cada funcionário;
- Controle das datas de manutenção dos equipamentos.

Regras Práticas para Organizar o Trabalho

Em primeiro lugar, são atribuídas **prioridades**: o que deve ser realizado imediatamente e o que pode ter um prazo maior? Assim, as **urgências** devem ser conhecidas e devidamente priorizadas.

Para tanto, é importante listar tarefas diárias estabelecendo prazos e grau de prioridade. Isso possibilita mensurar o acompanhamento da rotina de trabalho.

ATENÇÃO!!!

Procure melhorar o aspecto do escritório, pois ele exerce influência sobre o desempenho das atividades. Verificar, sobretudo o que pode ser melhorado, que procedimentos podem ser eliminados ou simplificados.

O trabalho torna-se mais agradável e simples, quando dispomos de conhecimentos profissionais sobre: arquivística, redação, gramática, informática e, se temos à mão: guia com os telefones mais usados, código de endereçamento postal, lista telefônica, dicionário da língua portuguesa, lista de assuntos pendentes, em ordem de importância, uma Gramática da Língua Portuguesa e, finalmente, o estabelecimento de metas para alcançar.

De todo modo, delegar tarefas a outros integrantes da organização, providos de habilidades para executá-las, contribui para evitar sobrecargas diárias.

Conhecimento do Ambiente de Trabalho

O primeiro passo para a adaptação ao local de trabalho é o **conhecimento do ambiente físico**. O domínio do prédio e de suas instalações permite a desenvoltura dos funcionários. Saber como se localizar, a quem se dirigir, encontrar com precisão aquilo que se procura são fatores de economia de tempo e segurança.

Uma empresa não se limita ao ambiente físico já que apenas congrega um grupo social engajado na conquista do bem comum; daí a importância fundamental do **conhecimento da filosofia de trabalho adotada pela instituição**; é dela que emanam os regulamentos e normas, direitos e deveres do funcionário. Este não poderá justificar um crime alegando desconhecer os princípios básicos que norteiam o sistema ao qual pertence.

O ramo de atuação da empresa, seus objetivos e abrangências no mercado, sua situação dentro da organização maior, também no caso de órgãos e autarquias, são apenas aspectos importantes a serem considerados e do domínio de todos os funcionários que constituem a engrenagem empresarial. O trabalho individual só pode ser realizado com eficiência, se dirigido ao todo. Ninguém é proprietário da função que exerce, mas responsável por ela.

As chefias são consideradas como lideranças são responsáveis pelas atribuições que lhes são conferidas e, também, por responsabilidades maiores que os cargos lhes conferem.

O tipo de liderança exercida, no entanto, varia de acordo com as características pessoais do ser humano que ocupa determinado cargo. Nem sempre o funcionário concorda com o tipo de orientação dada ao trabalho, mas pode adaptar-se a ela sem se violentar, desde que identifique o tipo de liderança e se disponha a conviver com ela.

O **conhecimento dos colegas e a identificação de seus cargos e/ou funções** também são necessários, não só para o entrosamento, como também para que o fluxo de trabalho se desenvolva rápida e objetivamente.

Os requisitos dos serviços devem ser explicitamente definidos como características observáveis e sujeitas à avaliação. Quanto mais claro e preciso for o processo de prestação de serviços e o nível de treinamento recebido pelas pessoas nele envolvidas, maior a oportunidade para se adotarem princípios estruturados de qualidade.

A ideia central destas informações é **identificar e documentar todas as atividades que colaboram para a melhoria da qualidade dos serviços** e, entender algumas regras importantes que auxiliam no convívio entre pessoas e ambiente de trabalho para que o mesmo resulte em sucesso.

A Área de Trabalho

A área de trabalho do profissional administrativo ou secretária ou recepcionista é o escritório, mas os demais espaços destinados aos seus serviços também o são. Lembrando-se que isto varia de instituição para instituição. A área ocupada pela recepção, por exemplo, varia de acordo com a categoria do estabelecimento, com o número de colaboradores que nela trabalha, com o movimento de usuários etc.

Da mesma forma, variam os equipamentos e mobiliários existentes nas organizações. Um Assistente Administrativo precisa conhecer os equipamentos e instrumentos de controle mais utilizados em uma recepção:

- Computador;
- Impressora;
- Máquina Registradora Elétrica;
- Calculadora;
- Máquinas de Cartões de Crédito;
- Quadro de Chaves;
- Central Telefônica;
- Fax e Telefones;
- Fichários;
- Arquivos;
- Livros de Ocorrências e de Registros;
- Mesas, Gavetas e Prateleiras;
- Alarmes.

Observações:

Local de Trabalho: é onde o funcionário passa a maior parte produtiva do dia.

Escritório: é o local de encontro da administração, de toda a tecnologia e o principal local de trabalho do profissional administrativo ou secretária ou recepcionista. É considerado como a fábrica de informações e sua matéria prima é a comunicação. Nos escritórios são geradas as informações que serão utilizadas nas tomadas de decisões que, por sua vez, afetarão toda a organização.

Escritório Tradicional: valoriza mobiliários, documentos de controle de tempo e hora de trabalho, equipamentos mecânicos que exigem maior esforço físico.

Escritório Moderno: valoriza o ser humano, o mobiliário é anatômico e os recursos tecnológicos são utilizados para diminuir o esforço físico. Diminui a utilização de papéis, o que torna a informação mais dinâmica.

2. Ao empregador:

- Ganhos de produtividade;
- Preservação da imagem da empresa perante à comunidade;
- Redução dos custos diretos e indiretos;
- Diminuição de litígios trabalhistas;
- Menor rotatividade da mão-de-obra.

3. A sociedade/governo:

- Menores encargos previdenciários;
- Imagem positiva da nação perante organismos internacionais;
- Valorização do ser humano por meio de políticas públicas;
- Diminuição do “Custo Brasil”.

A prevenção de acidentes deve obedecer a um processo dinâmico e constante que se caracterize por ações efetivamente preventivistas que devem ser tomadas no sentido de evitar, eliminar, controlar ou impedir a evolução e consolidação dos riscos no ambiente de trabalho.

A cuidadosa investigação de um acidente oferece elementos valiosos para a análise que deve ser feita, concluindo-se sobre suas causas e suas consequências.

A análise dos acidentes fornece dados que se acumulam e possibilitam uma visão mais correta sobre as condições de trabalho nas empresas, com indicações sobre os tipos de acidentes mais comuns, as causas mais atuantes, a gravidade das consequências e os setores que necessitam de maior atenção do SESMT e da CIPA.

Passos a serem seguidos:

- Levantar os fatos, fazendo pesquisa no local do acidente e entrevistas com as pessoas envolvidas;
- Ordenar os fatos e não fazer julgamentos;
- Identificar as causas, sem querer achar um culpado;
- Definir as medidas preventivas que visem eliminar o risco identificado.

A realidade demonstra que a melhor maneira de evitar acidentes é praticar a prevenção, a análise de acidentes estruturada em fatos reais, com a participação efetiva de todos os envolvidos, proposição de medidas viáveis e consensuais para evitar a reincidência constituem-se em uma arma valiosa na prevenção de acidentes quer de ordem pessoal, quer de ordem material.

Investigar um acidente é reconstituir o ocorrido através dos vestígios encontrados no local e através dos dados coletados nas indagações feitas junto aos elementos diretamente envolvidos com o acidente.

Após as providências imediatas (socorro ao acidentado e marcha normal do processo), iniciar imediatamente, no próprio local do evento, a investigação do acidente que deve ser feita por todos os envolvidos na análise e deve necessariamente ser realizada no local do evento.

A investigação deve ser a mais completa possível e não omitir os seguintes aspectos:

- Tarefa no momento do acidente;
- Descrição do acidente;
- Equipamentos envolvidos;
- Ferramentas utilizadas;
- EPI's utilizados;
- Produtos envolvidos;
- Tipo de acidente;

- Fator pessoal.

Importância da Saúde do Trabalhador

A organização, no seu cotidiano, se depara com uma brutal concorrência no mercado, com isso a natureza do trabalho favorece uma vida sedentária, movimentos repetitivos e posturas incorretas. A busca inconstante pela produtividade e pela qualidade dos produtos e do serviço vem impondo condições extremamente insalubres e prejudiciais ao organismo humano (ROCHA, 2004).

Um dos problemas que mais tem afetado as empresas são os distúrbios na saúde dos trabalhadores, na maioria das vezes ocasionados devido a uma organização do trabalho que envolve tarefas repetitivas, pressão constante por produtividade, jornada prolongada, além de tarefas fragmentadas, monótonas, que reprimem o funcionamento mental do trabalhador. Esses distúrbios trazem para os empresários, onerosas despesas com assistência médica, alto absenteísmo, pagamento de seguros e redução da produtividade e, para os trabalhadores, sofrimento, queixas de dores e, principalmente, falta de motivação no desenvolvimento das tarefas (MORAES, 2007).

A promoção e proteção da saúde do trabalhador proporciona ao empregado uma vida melhor e provavelmente mais longa, com melhor saúde física e principalmente mais feliz. Este estado de felicidade não advém única e exclusivamente de um bem estar físico, mas principalmente de um bem estar interior decorrente das melhorias das relações pessoais que mantém no trabalho, além de passar a vivenciar o trabalho não como tortura e fonte de problemas, mas como algo prazeroso e desejável (ASFAHL, 2005).

Porque é tão importante o bem estar e a saúde no trabalho? A resposta é simples, é só lembrarmos da quantidade de tempo que passamos em nossas atividades de trabalho, sem exagero podemos dizer que é a maior parte de nossas vidas, quando estamos acordados, e por meio dele (trabalho), é que realizamos grande parte das nossas aspirações (COSTA, 2005).

O ambiente de trabalho deve ser visto como um todo, inserido na sociedade com toda a sua capacidade de agressão ou de proteção. Mudanças profundas, intensas e aceleradas no processo produtivo, aliadas à adversidade de situações de trabalho, adoção de novas tecnologias, de métodos gerenciais que deterioram as relações de trabalho, podem causar consequências negativas para a saúde do trabalhador (FIALHO, 2006).

A vivência depressiva em relação ao trabalho alimenta-se da sensação de adormecimento intelectual, na verdade, marca de alguma forma o triunfo do condicionamento em relação ao comportamento produtivo e criativo. As más condições físicas e psicológicas no ambiente laboral influenciam diretamente na qualidade de vida no trabalho, com reflexo nas relações interpessoais e na execução das funções. A relação entre o ambiente e o ser humano se configura no bem-estar físico e psicológico no trabalho, a qual se caracteriza por ser o sustentáculo para a eficácia na execução das tarefas organizacionais. O trabalhador que se encontra num ambiente laboral que prioriza sua integridade física, emocional e social, estará disposto, motivado para exercer de forma eficiente suas tarefas.(GRANDJEAN, 2005)

Dentre isso, destacam-se os aspectos indispensáveis para um ambiente de trabalho saudável:

- A promoção e prevenção do bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as ocupações;

pela portaria n. 3.751, de 23 de novembro de 1990, normativa relacionada à Ergonomia, tem por objetivo esclarecer o significado dos conceitos que estão contidos na mesma, assim caracteriza e define todos os aspectos que são listados em uma elaboração de uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET), lembrando que a principal função é a adequação deste posto de trabalho (MEDEIROS, 2013).

Portanto, a NR 17 estabelece critérios que permitem a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente (MEDEIROS, 2013).

A AET é um documento que não se propõe a fornecer soluções para todas as distintas condições de trabalho existentes, mas caracteriza a legislação em vigor e a ergonomia como um importante instrumento para garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores, bem como a produtividade das empresas (MEDEIROS, 2013, p.4).

Ainda de acordo com o autor, a intervenção ergonômica é dividida em quatro passos, conforme abaixo:

- 1º Passo: Exploratória, o objetivo de estudo tem por finalidade recolher e registrar dados relativos à tarefa.
- 2º Passo: Permite aprofundar os problemas observados na fase de apreciação ergonômica e testa as sugestões preliminares. Analisar e desenvolver as atividades pelos trabalhadores, aplicar questionários, fazer avaliação postural e confirmar pontos de prioridade investigados na fase de apreciação ergonômica;

- 3º Passo: Projeção ergonômica, tem por objetivo adaptar estações de trabalho, equipamentos, alterações psíquicas e cognitivas dos trabalhadores;

- 4º Passo: Revisão do projeto, que define as sugestões de melhoria, priorização dos pontos que serão diagnosticados e modificados. (MEDEIROS, 2013).

Na concepção de Barba e Soares (2013), as relações ergonômicas são definidas em três partes, que são elas:

- Ergonomia Física: está ligada a anatomia humana, ou seja, é o estudo da postura, do manuseio de materiais, movimentos repetitivos, segurança e saúde;
- Ergonomia Cognitiva: relaciona-se ao processo mental, a exemplo do raciocínio e memória, ligada a tomada de decisões, desempenho, interação aos equipamentos e estresse;
- Ergonomia Organizacional: Consiste na otimização dos sistemas e estruturas organizacionais, políticas e de processo, como também o trabalho em grupo, gerenciamento, cultura organizacional, dentre outros requisitos ligados à gestão.

Logo, a ergonomia analisa vários aspectos a respeito do trabalhador como a postura e os movimentos corporais (sentados, em pé, empurrando, puxando e levantando cargas), fatores ambientais (ruídos, vibrações, iluminação, clima, agentes químicos), informações, (captadas pela visão, audição ou outros sentidos), permitindo assim a elaboração de ambientes mais adequados aos trabalhadores (VIEIRA, 2010).

A forma e a maneira que o trabalhador realiza suas atividades interferem significativamente na saúde mental e física. Portanto, a ergonomia se preocupa justamente com a segurança e bem-estar dos mesmos no seu ambiente de trabalho (VIEIRA, 2010).

Construção Civil e Acidentes

A construção civil é um dos setores mais importantes para a economia nacional, se destacando na contratação de mão de obra de baixa qualificação (MEDEIROS, 2013).

De acordo com Medeiros (2013) a maioria dos trabalhadores da construção civil (77,17%) cursam o nível fundamental; aproximadamente 21% dos operários chegaram a concluir o antigo primário (4ª série) e em torno de 18% deles pôde concluir o ensino fundamental. E ainda, 84% dos trabalhadores apresentam baixa escolaridade, enquanto apenas 8% possuem alguma instrução. Porém, o nível de escolaridade do trabalhador na construção civil vem aumentando no decorrer dos anos.

Para Medeiros (2013) a construção civil é empregada as pessoas que serão responsáveis pela preparação de terreno, construção de edifícios, construção de obras de engenharia civil, obras de infraestrutura para engenharia elétrica e de telecomunicações. Tendo como ocupação a limpeza e preparação do local, cavar buracos, operar ferramentas elétricas, máquinas, carga e descarga dos materiais de construção, mistura e colocação de concreto, fixações, serragem de madeira, montagem de estruturas, confecção de telhado, mistura de argamassa, reboco e demolição.

Ainda há algumas áreas que não tem a possibilidade de automação do serviço, dessa forma submetem os empregados a um trabalho mais exaustivo, como transporte manual de cargas pesadas, serviço braçal e manutenção de posturas por tempo prolongado. Portanto demanda um grande esforço físico ao trabalhador, pois há uma rotina de trabalho com um ritmo pesado e na maioria das vezes em situações inadequadas, sem pausas e com condições de trabalho mínimas (MEDEIROS, 2013).

Segundo Medeiros (2013, p. 7), “a função que mais procurou tratamento fisioterapêutico na construção civil foi os pedreiros, seguida pelos serventes de obras e carpinteiros, que também são as funções com maior contingente no canteiro de obra”.

Em 2008 no Brasil, dados da Previdência Social, mostram que são registrados 747.663 acidentes do trabalho, dentro desse número 49.191 é correspondente aos acidentes da Indústria da Construção Civil. No ano de 2010 de 846 acidentes fatais no Brasil, 253 é também de responsabilidade desse setor. Esses dados consideram-se somente trabalhadores com carteira registrada (GOMES, 2011).

Nota-se que esse setor é responsável por boa parte dos acidentes acontecidos nacionalmente, observa-se uma necessidade para diminuir esses números, sendo que o estudo da ergonomia pode ser utilizado para tal fato. A maioria desses acidentes são causados pelas condições inadequadas do trabalhador nas obras da construção civil. Justamente devido as quedas, o manejo de máquinas, de equipamentos perfuro-cortantes, instalações elétricas etc. Isso mostra que há pouca segurança nesses locais, logo, há presença considerável de risco a saúde dos trabalhadores (GOMES, 2011).

Gomes (2011, p. 22) explica que “a maioria dos acidentes na construção civil não são notificados, portanto, não constam das estatísticas oficiais”. A em obras de pequeno porte a situação ainda é pior, pois nestas obras normalmente não se tem contratação e nem registro de carteiras de trabalho, e isso está diretamente correlacionado com ruins condições de trabalho (GOMES, 2011). Desta forma, vê-se a necessidade de maiores investigações nesse setor, prezando por uma maior segurança desses trabalhadores e qualidade de vida.

— **Tipos de Administração Financeira**

Tipos de administração financeira incluem financeira corporativa, financeira de projetos, financeira de investimentos e financeira de risco. Cada tipo tem um objetivo específico e é responsável por uma área específica da empresa.

Na administração financeira, existem diferentes tipos de áreas de atuação e cada uma delas tem suas próprias atribuições e responsabilidades. Aqui estão alguns dos tipos mais comuns:

— **Contabilidade:** responsável por registrar e preparar relatórios financeiros e contábeis para a empresa.

— **Análise financeira:** estuda as demonstrações financeiras para avaliar a saúde financeira da empresa.

— **Investimentos:** busca a alocação eficiente de recursos para maximizar os retornos para a empresa.

— **Planejamento financeiro:** planeja e estabelece objetivos financeiros a longo prazo para a empresa.

— **Alavancagem financeira:** avalia as fontes de financiamento disponíveis e seleciona as mais adequadas para a empresa.

— **Gerenciamento de risco financeiro:** identifica e gerencia riscos financeiros que possam afetar negativamente a empresa.

A importância da administração financeira para as empresas é imensa, pois permite aos gestores tomar decisões informadas e estratégicas que afetam positivamente a saúde financeira da empresa, aumentando sua eficiência e seu potencial de crescimento.

Além disso, a administração financeira também permite acompanhar e gerenciar o fluxo de caixa da empresa, identificando problemas financeiros antes que se tornem sérios e garantindo que a empresa tenha recursos suficientes para alcançar seus objetivos.

— **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