



Assistente
Administrativo



2



Programa de
QUALIFICAÇÃO
ARCO OCUPACIONAL
PROFISSIONAL
ADMINISTRAÇÃO

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

2



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Geraldo Alckmin

Governador

**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO,
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

Márcio Luiz França Gomes

Secretário

Cláudio Valverde

Secretário-Adjunto

Maurício Juvenal

Chefe de Gabinete

Marco Antonio da Silva

Coordenador de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante

Concepção do programa e elaboração de conteúdos

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

Coordenação do Projeto
Marco Antonio da Silva

Equipe Técnica
Cibele Rodrigues Silva, João Mota Jr.
e Raphael Lebsa do Prado

Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Fundap

Wanderley Messias da Costa
Diretor Executivo
Márgara Raquel Cunha
Diretora Técnica de Formação Profissional

Equipe Técnica
Elen Cristina S. K. Vaz Döppenschmitt, Fabiana de
Cássia Rodrigues e Liliane Bordignon de Souza

Coordenação Executiva do Projeto
José Lucas Cordeiro

Textos de Referência
Dilma Fabri Marão Pichoneri, Paula Marcia Ciacco
da Silva Dias e Selma Venco

Gestão do processo de produção editorial

Fundação Carlos Alberto Vanzolini

Mauro de Mesquita Spínola
Presidente da Diretoria Executiva

Gestão Editorial
Denise Blanes

José Joaquim do Amaral Ferreira
Vice-presidente da Diretoria Executiva

Equipe de Produção

Gestão de Tecnologias em Educação

Direção da Área
Guilherme Ary Plonski
Coordenação Executiva do Projeto
Angela Sprenger e Beatriz Scavazza

Assessoria pedagógica: Egon de Oliveira Rangel

Editorial: Airton Dantas de Araújo, Ana Paula Peicher Lisboa,
Bruno Meng, Camila Grande, Celeste Baumann,
Mainá Greeb Vicente, Olivia Frade Zambone, Priscila Risso,
Rogério Cantelli, Stella Mesquita e Tatiana F. Souza

Gestão do Portal
Luis Marcio Barbosa, Luiz Carlos Gonçalves,
Sonia Akimoto e Wilder Rogério de Oliveira

Direitos autorais e iconografia: Ana Beatriz Freire,
Aparecido Francisco, Fernanda Catalão, José Carlos Augusto,
Larissa Polix Barbosa, Maria Magalhães de Alencastro,
Mayara Ribeiro de Souza, Priscila Garofalo, Rita De Luca,
Roberto Polacov e Sandro Carrasco

Gestão de Comunicação
Ane do Valle

Apoio à produção: Fernanda Rezende de Queiróz,
Luiz Roberto Vital Pinto, Maria Regina Xavier de Brito,
Valéria Aranha e Vanessa Leite Rios

Diagramação e arte: Jairo Souza Design Gráfico

CTP, Impressão e Acabamento

Imprensa Oficial do Estado de São Paulo

Agradecemos aos seguintes profissionais e instituições que colaboraram na produção deste material:
Campinense Transporte, Detran/SP, Pallets de Paula, Sest-Senat Santo André,
Translignue Transp. e Serv. Ltda. e Vera Lúcia Jordão

CARO(A) TRABALHADOR(A)

Estamos bastante felizes com a sua participação em um dos nossos cursos do Programa **Via Rápida Emprego**. Sabemos o quanto a capacitação profissional é importante para quem busca uma oportunidade de trabalho ou pretende abrir o seu próprio negócio.

Hoje, a falta de qualificação é uma das maiores dificuldades enfrentadas pelo desempregado.

Até os que estão trabalhando precisam de capacitação para se manterem atualizados ou, quem sabe, exercerem novas profissões com salários mais atraentes.

Foi pensando em você que o Governo do Estado criou o **Via Rápida Emprego**.

O Programa é coordenado pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, em parceria com instituições conceituadas na área da educação profissional.

Os nossos cursos contam com um material didático especialmente criado para facilitar o aprendizado de maneira rápida e eficiente. Com a ajuda de educadores experientes, pretendemos formar bons profissionais para o mercado de trabalho e excelentes cidadãos para a sociedade.

Temos certeza de que vamos lhe proporcionar muito mais que uma formação profissional de qualidade. O curso, sem dúvida, será o seu passaporte para a realização de sonhos ainda maiores.

Boa sorte e um ótimo curso!

*Secretaria de Desenvolvimento Econômico,
Ciência, Tecnologia e Inovação*

CARO(A) TRABALHADOR(A)

Você vai iniciar agora a segunda etapa deste aprendizado.

Partimos do princípio de que você já tem muitos conhecimentos, experiências e vivências, e tudo isso será valorizado e potencializado neste curso.

Dando sequência ao estudo da ocupação de assistente administrativo, a Unidade 7 o apresentará ao universo das empresas por meio de um aprendizado mais técnico sobre as práticas e a atuação dessa ocupação.

Na Unidade 8, você aprenderá um pouco mais sobre rotinas básicas do setor comercial, quais são suas principais práticas, além de ampliar seus conhecimentos nessa área ao conhecer questões relativas a estoque e *marketing*.

Na Unidade 9, você verá algumas rotinas específicas do setor financeiro de uma empresa, enquanto as do setor de recursos humanos serão o assunto da Unidade 10, em que você conhecerá um pouco mais sobre o funcionamento desse setor que cuida das relações entre empregados e empregadores de toda a empresa.

Na Unidade 11, terá a possibilidade de obter conhecimentos sobre a atuação do assistente administrativo em uma empresa de transporte e quais são as questões específicas tratadas nesse setor, tão importante para a economia, que são fundamentais para o assistente administrativo conhecer.

Finalmente, a Unidade 12, que encerra o Caderno, trata da organização do seu currículo, bem como da necessidade de se preparar para uma entrevista de emprego.

Está pronto para começar? Então vamos lá.

SUMÁRIO

Unidade 7

9

CONHECENDO AS EMPRESAS

Unidade 8

23

PRINCIPAIS ROTINAS DO SETOR COMERCIAL

Unidade 9

49

POR DENTRO DO SETOR FINANCEIRO

Unidade 10

69

PRINCIPAIS ROTINAS DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Unidade 11

89

O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NAS EMPRESAS DO SETOR DE TRANSPORTES

Unidade 12

115

REVENDO SEUS CONHECIMENTOS

São Paulo (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação. Via Rápida Emprego: administração: assistente administrativo, v.2. São Paulo: SDECTI, 2015

il. -- (Série Arco Ocupacional Administração)

ISBN: 978-85-8312-177-0 (Impresso)

978-85-8312-176-3 (Digital)

1. Ensino Profissionalizante 2. Administração – Qualificação Técnica
3. Assistente Administrativo – Mercado de Trabalho I. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação II. Título III. Série.

CDD: 651.3742

FICHA CATALOGRÁFICA
TATIANE SILVA MASSUCATO ARIAS - CRB-8/7262

CONHECENDO AS EMPRESAS

Quais seriam os segredos para o bom desempenho de um assistente administrativo? Certamente, muitos. Você também vai “coleccionar” os segredos que descobrirá ao longo de sua carreira!

Nesta Unidade, conheceremos alguns desses segredos ao começar a estudar de forma mais profunda questões de caráter técnico relativas ao trabalho do assistente administrativo.

O primeiro passo é saber um pouco mais sobre o funcionamento e a organização das empresas. Então vamos começar.

Caracterização da empresa

No Caderno 1, você estudou questões mais abrangentes ligadas à área da administração, tal como as relativas ao mercado de trabalho, ao próprio desenvolvimento de diferentes teorias que organizam o trabalho em indústrias e empresas, e também estudou como a economia e seus diferentes setores são organizados.

Daqui para a frente, o nosso foco passa a ser mais interno, no que diz respeito ao conhecimento e funcionamento das empresas.

Uma primeira divisão importante que você precisa conhecer diz respeito à classificação do porte das empresas. Veremos duas possibilidades de classificação: uma de acordo com o faturamento anual da empresa e outra de acordo com o número de funcionários que ela possui.

Veja as tabelas a seguir.

Tabela 1 – Classificação quanto ao faturamento

Classificação	Receita operacional bruta anual
Microempresa	Menor ou igual a R\$ 2,4 milhões
Pequena empresa	Maior que R\$ 2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões
Média empresa	Maior que R\$ 16 milhões e menor ou igual a R\$ 90 milhões
Média-grande empresa	Maior que R\$ 90 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões
Grande empresa	Maior que R\$ 300 milhões

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BNDES).
Porte de empresa. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Apoio_Financeiro/porte.html>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Tabela 2 – Classificação quanto ao número de funcionários

Classificação	Indústria	Comércio e serviços
Microempresa	Até 19 empregados	Até 9 empregados
Pequena empresa	20 a 99 empregados	10 a 49 empregados
Média empresa	100 a 499 empregados	50 a 99 empregados
Grande empresa	Mais de 500 empregados	Mais de 100 empregados

Fonte: SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE) (Org.). *Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2012.* 5. ed. Brasília: Dieese, 2012. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2012.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Outro importante aspecto da formação das empresas que você precisa conhecer diz respeito a sua organização jurídica. Em relação a esse aspecto, as empresas podem ser divididas em quatro tipos, conforme mostra o quadro a seguir.

Tipo de organização jurídica	Descrição
Privadas	Pertencem a uma pessoa ou a um grupo e atuam no sentido de produzir riqueza e gerar lucro, que é distribuído entre os sócios para seu uso particular. Um supermercado, por exemplo, investe uma parte do lucro na manutenção de sua estrutura e a outra parte vai para os donos e os seus sócios.

Tipo de organização jurídica	Descrição
Públicas	Foram criadas por lei específica e com capital exclusivamente público para prestar serviços à comunidade. Podem ser municipais, quando ligadas à prefeitura; estaduais, quando pertencem ao governo do Estado; ou federais, que pertencem e trabalham para o governo do País. Embora não possam ser deficitárias, tais empresas não têm por objetivo o lucro, mas sim cumprir aquilo que é estabelecido pelo poder municipal, estadual ou federal. Exemplo: [...] Caixa Econômica Federal e as companhias estaduais de água e esgoto.
Autarquias	Em alguns casos, as empresas públicas podem se organizar de forma muito especial. As autarquias, por exemplo, são entidades estatais autônomas, com patrimônio e receita próprios, criadas por lei para executar, de forma descentralizada, atividades típicas da administração pública. As autarquias são isentas de tributação. Exemplos: o INSS, as universidades federais e o Banco Central do Brasil.
Empresas de economia mista	Criadas pelo governo com a participação de capital privado, para a realização de empreendimentos ou ações de interesse social. Por esse motivo, o lucro obtido pela atividade de uma empresa de economia mista deverá ser investido em ações que beneficiem o setor. Um exemplo é a Petrobras, que é a maior empresa brasileira de economia mista. Criada originalmente para explorar o petróleo no subsolo brasileiro, acabou se transformando em uma empresa de energia, lidando também com gás natural, fontes de energia alternativa etc. Uma parte dela é pública e a outra pertence a acionistas.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC). *Práticas administrativas em escritório*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. p. 45-6.

Para finalizar esse assunto, vamos descrever quais são os principais tributos e impostos que toda empresa deve pagar, e que um assistente administrativo precisa conhecer.

São três as esferas de tributação com as quais as empresas devem lidar: federal, estadual e municipal.

Em relação à tributação federal, existem três possibilidades, mostradas no quadro a seguir.

Tipo de opção tributária	Descrição
Simples Nacional	É um regime especial de tributação para micro e pequenas empresas que permite realizar o pagamento unificado de tributos, com tratamento jurídico simplificado e diferenciado. As condições gerais de opção são baseadas no faturamento anual, excluindo as deduções legais, sendo de até R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para Microempresa, excluindo as vedações. [...]
Lucro real	Base de cálculo do imposto sobre a renda apurada segundo registros contábeis e fiscais efetuados sistematicamente, de acordo com as leis comerciais e fiscais. Lucro real é o lucro líquido do período de apuração ajustado pelas adições, exclusões ou compensações prescritas ou autorizadas pela legislação fiscal. [...] As empresas que são obrigadas a tributar pelo lucro real são aquelas que: tenham receita total, no ano-calendário anterior, superior ao limite de R\$ 48.000.000,00 (quarenta e oito milhões de reais); suas atividades sejam de instituições financeiras em geral; que tiverem rendimentos oriundos do exterior; sejam autorizadas a usufruir de benefícios fiscais relativos à isenção ou redução do imposto; e que tenham efetuado pagamento mensal determinado sobre a base de cálculo estimada.
Lucro presumido	O lucro presumido é uma forma de tributação para determinação da base de cálculo do Imposto de Renda e da [Contribuição Social sobre o Lucro Líquido] – CSLL das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração do lucro real. Neste caso do lucro presumido, o IRPJ [Imposto de Renda de Pessoas Jurídicas] e a CSLL são devidos trimestralmente.

ROSA, Lucilene Faria. *Tributação*: cartilha. Brasília: Sebrae, 2012. p. 7-9. Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/na_medida_tributacao.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

No âmbito estadual, encontra-se a tributação sobre operações comerciais, obrigando as empresas que realizam esse tipo de atividade ao pagamento do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS).

Por fim, no âmbito municipal, o principal imposto a ser recolhido é o Imposto sobre Serviços (ISS).

Organização: estrutura e funcionamento organizacional

Para compreender esse assunto, vamos iniciar aprendendo o próprio conceito de organização. Quando falamos de organização, não estamos apenas nos referindo a uma

empresa. O termo *organização*, tal como utilizado na Administração, vai além disso. Portanto, é importante que você conheça e compreenda a definição do termo dada pelas teorias da Administração. Veja a seguir uma delas.



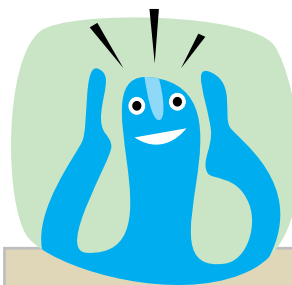
Uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma grande empresa ou uma pequena oficina, um laboratório ou o corpo de bombeiros, um hospital ou uma escola são todos exemplos de organizações.

Fonte: MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Introdução à administração*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Já em relação ao conceito de estrutura **organizacional**, pode-se definir *organização* como sendo o conjunto das relações estabelecidas pelos indivíduos e pelas diferentes áreas que formam o todo de uma empresa.

É importante que você, como assistente administrativo, conheça bem a estrutura organizacional da empresa em que atua, para que possa lidar com as suas diferentes áreas e, principalmente, porque é essa estrutura que define a organização de uma empresa.

Portanto, podemos dizer que a estrutura organizacional é fundamental para o funcionamento de qualquer empresa, e dela depende, em grande medida, a forma como são organizadas, desenvolvidas e coordenadas as atividades cotidianas da empresa. Em termos de



Você sabia?

É comum que as empresas definam e transmitam, tanto para seus funcionários quanto para seus clientes e mercado em geral, sua missão, visão e valores. Esse conjunto de informações sobre a empresa representa sua identidade **organizacional**.

Por missão, entende-se uma breve definição do que a empresa é, qual sua razão de existir, em termos de definição da sua atividade principal e do papel da organização na sociedade.

Já a visão é algo que se aproxima da meta do que a empresa pretende ser, ou seja, algo que a empresa ainda não é, mas tem por objetivo concretizar. Nesse sentido, difere da missão, que é algo que a empresa já faz, enquanto a visão é algo que empresa e funcionários almejam alcançar.

Por fim, os valores são os princípios que orientam as ações e práticas da empresa e seus funcionários, individual e coletivamente. Representam, portanto, a própria ética da empresa.

comparação, pode-se dizer que a estrutura organizacional é a espinha dorsal de toda empresa.

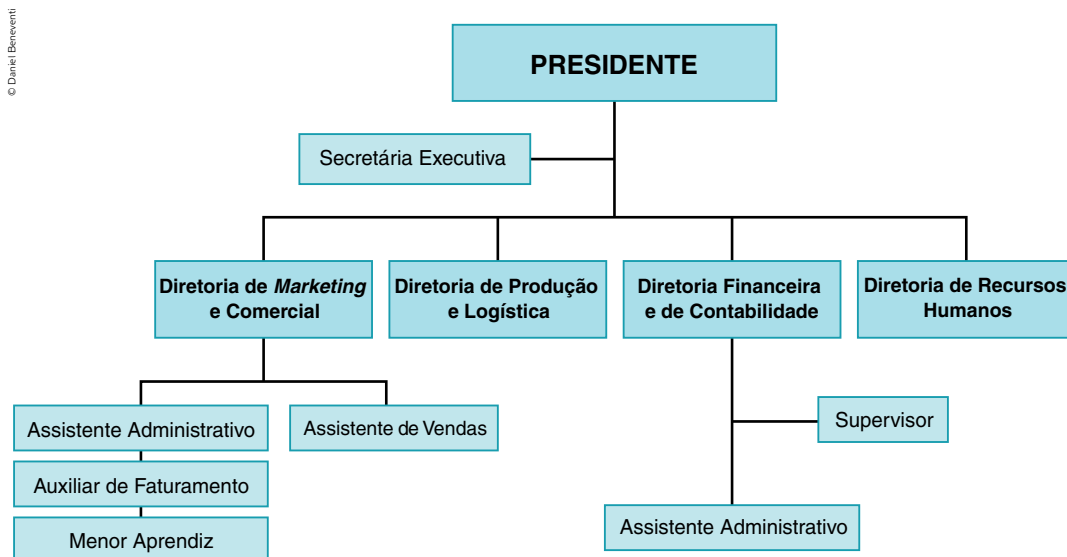
Veja os benefícios que a empresa possivelmente terá se possuir uma estrutura organizacional bem definida:

- facilidade na identificação das tarefas necessárias;
- maior organização das funções e suas respectivas responsabilidades;
- maior possibilidade de fornecer ao conjunto dos seus empregados informações e recursos, bem como um ambiente propício e motivador para a realização das atividades;
- auxílio na compatibilização entre as ações realizadas e a concretização dos objetivos estipulados.

Segundo os conceitos da Administração, existem dois tipos de estrutura organizacional: a formal e a informal.

Organização formal

É aquela representada pelo organograma da empresa, que geralmente apresenta suas divisões formais, apontando as posições existentes e suas respectivas responsabilidades. Veja a seguir um exemplo.



Repare que as linhas do organograma informam como está construída a hierarquia da empresa e também representam como acontece a comunicação entre setores, cargos e

funções. É importante perceber também que as posições que estão na parte superior do organograma indicam as de maior responsabilidade e autonomia.

No exemplo dado, observa-se que o cargo máximo na hierarquia da empresa é o do presidente, que ocupa o primeiro nível do organograma e estabelece comunicação direta com as diretorias da empresa. No caso do exemplo, são: diretorias de *Marketing* e Comercial, de Produção e Logística, Financeira e de Contabilidade e de Recursos Humanos. O presidente mantém comunicação direta também com quem ocupa o cargo de secretária executiva.

Já dentro de cada diretoria, como o traçado das linhas indica, são os diretores que mantêm comunicação com os funcionários que ocupam os cargos e as funções existentes na respectiva diretoria.

Outro elemento dessa estrutura organizacional formal são os manuais de procedimentos, que muitas empresas disponibilizam para orientação de seus empregados. Nesses manuais, os funcionários da empresa encontram as definições sobre políticas, normas e procedimentos adotados pela organização.

Por um lado, as empresas elaboram essas definições para que sirvam como orientação para a própria organização; por outro, os funcionários devem conhecê-las para orientar suas ações de forma alinhada aos conceitos e à cultura da empresa.

Organização informal

Já a estrutura organizacional informal de uma empresa se caracteriza por ser o conjunto das relações que surgem das interações entre seus funcionários, de forma mais espontânea e não tão formal como aquela delineada nos organogramas, mas que é dada pela própria organização do trabalho, como acontece, por exemplo, nas pequenas empresas.





Existe uma técnica chamada “5S”, que é uma metodologia japonesa comumente utilizada em empresas, inclusive no Brasil, com o objetivo de auxiliar na simplificação dos processos e na otimização de recursos e do tempo. Veja o que cada “S” representa em português:

- senso de utilização – sugere que se mantenham ao alcance apenas materiais essenciais na realização de sua atividade; os demais devem ser guardados;
- senso de organização – sugere que se mantenha uma organização que facilite a utilização dos materiais, evitando assim movimentos desnecessários;
- senso de limpeza – sugere que as empresas e os espaços de trabalho estejam sempre limpos, facilitando assim os dois “S” anteriores;
- senso de padronização – sugere que o trabalho realizado ou o serviço prestado siga sempre as mesmas condições de apresentação, evitando muita variabilidade. Imagine se o gosto do bolo de uma padaria variasse de acordo com o turno de confeitores que nela trabalham? Por isso é importante estar atento à padronização utilizada na produção;
- senso de autodisciplina – sugere que se esteja sempre atento e alerta ao cumprimento das orientações anteriores.



Ao realizar uma leitura, é importante grifar no texto as passagens que considerar importantes, pois isso o ajudará a compreendê-lo melhor agora, e quando quiser lembrá-lo bastará olhar os destaques que fez quando estudou.

Em primeiro lugar: leia o texto inteiro tentando responder à seguinte questão: Do que trata o texto?

Em seguida, volte ao início e grife as informações que julgar essenciais para a sua compreensão. O objetivo de grifar é destacar as ideias que o ajudarão a perceber o que é essencial para a compreensão do assunto.

Utilize essa forma de estudar para auxiliá-lo na realização das atividades.

Fonte: SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). *D-Olho na Qualidade: 5S para os pequenos negócios*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/D%E2%80%93Olho-na-Qualidade:-5S-para-os-pequenos-neg%C3%B3cios>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Cultura organizacional

Por fim, vamos falar do que se entende na Administração por cultura organizacional. Antes, realize a atividade proposta.

Atividade 1 COMPREENSÃO DE TEXTO



1. Leia o texto a seguir.

O que é cultura organizacional?

O que significa cultura organizacional? Talvez você não conheça o real sentido do termo, mas, seguramente, é capaz de reconhecê-lo quando está inserido dentro dele. [...]

Todas as empresas, independentemente do tamanho, do segmento em que atuam e dos bens ou serviços que produzem, possuem cultura organizacional, formalmente instituída ou não.

Aliás, as empresas são bem mais do que isso. Elas possuem personalidade própria e podem ser rígidas ou flexíveis, apoiadoras ou hostis, inovadoras ou conservadoras, de cultura fraca ou cultura forte.

Assim, cultura organizacional é um sistema de valores compartilhados pelos seus membros, em todos os níveis, que diferencia uma organização das demais.

Em última análise, trata-se de um conjunto de características-chave que a organização valoriza, compartilha e utiliza para atingir seus objetivos e adquirir a imortalidade.



De acordo com pesquisadores do assunto, existem sete características básicas que, em conjunto, capturam a essência da cultura de uma organização:

Inovação e assunção de riscos: o grau em que os funcionários são estimulados a inovar e assumir riscos.

Atenção aos detalhes: o grau em que se espera que os funcionários demonstrem precisão, análise e atenção aos detalhes.

Orientação para os resultados: o grau em que os dirigentes focam mais os resultados do que as técnicas e os processos empregados para seu alcance.

Orientação para as pessoas: o grau em que as decisões dos dirigentes levam em consideração o efeito dos resultados sobre as pessoas dentro da organização.

Orientação para as equipes: o grau em que as atividades de trabalho são mais organizadas em termos de equipes do que de indivíduos.

Agressividade: o grau em que as pessoas são competitivas e agressivas em vez de dóceis e acomodadas.

Estabilidade: o grau em que as atividades organizacionais enfatizam a manutenção do *status quo* em contraste com o crescimento.

Com base nesse conjunto, pode-se dizer que a cultura organizacional onde você está inserido é representada pela forma como os colaboradores em geral percebem as características da cultura da empresa. [...]

Por que é importante entender a cultura organizacional? Aceitar melhor a sua existência, compreender os seus meandros, entender como ela é criada, sustentada e aprendida pode melhorar a sua capacidade de sobrevivência na empresa, além de ajudá-lo a explicar e prever o comportamento dos colegas no trabalho.

Se a empresa onde você trabalha possui valores essenciais bem definidos e amplamente compartilhados, maior o impacto positivo das lideranças sobre o comportamento dos funcionários e, portanto, menor a rotatividade. Isso é o que se pode chamar de cultura organizacional forte.

Por outro lado, quando os valores essenciais estão equivocados e se chocam com os valores adotados pela maioria, menor o grau de comprometimento com eles e maior a probabilidade de a empresa sumir do mapa em uma ou duas gerações. Isso é o que se pode chamar de cultura organizacional fraca.

A questão da escolha e da permanência em qualquer uma delas depende exclusivamente de você. De minha parte, penso que você nunca deve trabalhar para uma empresa dotada de valores que não condizem com os seus [...].

Essa escolha será decisiva para atingir ou reduzir o grau de satisfação que você tanto almeja no trabalho.

[...]

MENDES, Jerônimo. *O que é cultura organizacional?* Disponível em: <<http://www.jeronimomendes.com.br/o-que-e-cultura-organizacional>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

2. Tendo em vista o texto lido, responda às seguintes questões:

a) O que é cultura organizacional? Responda com as suas palavras.

b) Quantas e quais são as características que definem a cultura de uma organização?

c) Segundo o texto, é importante que todo trabalhador conheça a cultura da empresa onde trabalha. Quais são as passagens do texto que justificam essa afirmação?



3. Reúna-se em grupo e discuta com os colegas sobre as experiências de trabalho que vocês já tiveram, procurando refletir sobre a cultura organizacional dessas empresas. Tentem listar essas características, a relação e as implicações que esse tipo de cultura teve com o desenvolvimento do seu trabalho. Compartilhem suas respostas com os demais grupos.

Atividade 2

○ QUE JÁ APRENDI SOBRE EMPRESAS

Tendo em vista o que estudou nesta Unidade, responda às seguintes questões:

1. Quais são as formas de classificação de uma empresa em relação ao seu porte?

2. E em relação ao tipo jurídico, como as empresas podem se organizar?

3. Escreva com as suas palavras o que entende por estrutura organizacional.



Toda empresa, geralmente, possui dois tipos de nome: a **razão social** e o **nome fantasia**.

Razão social é o nome oficial de uma empresa, como aparece em seu contrato social como pessoa jurídica, constando em todos os seus documentos.

Já o nome fantasia é aquele pelo qual uma empresa é popularmente conhecida, e pode (ou não) ser diferente da razão social.

Faça uma pequena pesquisa no laboratório de informática: escolha o nome de uma grande marca comercial, por exemplo, e procure saber sua razão social.

Provavelmente, será diferente do seu nome fantasia, aquele que você está habituado a ver nas lojas e propagandas.



4. Com a ajuda do monitor, forme um grupo com quatro ou cinco colegas para realizar uma pesquisa no laboratório de informática. Cada grupo vai escolher uma empresa e pesquisar informações sobre ela, de acordo com o que estudou nesta Unidade. Segue um roteiro de tópicos que podem nortear sua pesquisa.

- Setor da economia em que a empresa se encontra.
- **Razão social** e **nome fantasia** da empresa.
- Porte da empresa.
- Estrutura organizacional formal.
- Cultura organizacional.

Ao final, organizem um texto com as informações coletadas e apresentem para os demais grupos.

PRINCIPAIS ROTINAS DO SETOR COMERCIAL

Nesta Unidade, vamos conhecer um pouco mais sobre os setores de *marketing* e comercial, espaços privilegiados de atuação do assistente administrativo, quer dentro de grandes e médias empresas, que geralmente possuem uma área dedicada a essa função, quer em estabelecimentos menores, que também adotam práticas administrativas de planejamento, organização e controle de suas atividades.

Veja a seguir algumas das principais rotinas administrativas relativas a esse setor. É importante saber que esse trabalho de apoio administrativo dependerá muito do tipo de empresa na qual se trabalha, seja indústria, comércio ou prestação de serviços (por exemplo, um açougue ou um consultório médico).

Funções do *marketing*

O *marketing* se configura como um elemento fundamental dentro do setor comercial, sendo, portanto, muito importante na sua formação como assistente administrativo conhecer alguns de seus aspectos básicos, complementando assim sua aprendizagem sobre algumas práticas do setor de comércio.

Para iniciar esse assunto, é preciso antes saber o que é *marketing*.

No Dicionário Aulete, encontramos as seguintes definições:

- Conjunto de técnicas de comercialização de produtos ou serviços, envolvendo pesquisas de mercado, adequação e promoção junto aos consumidores etc.; MERCADOLOGIA

Neil H. Borden viveu de 1895 a 1980, e sua carreira foi dedicada ao ensino e à pesquisa de publicidade na Harvard Business School (Escola de Negócios da Universidade de Harvard), nos Estados Unidos da América (EUA).

Ele publicou vários estudos sobre o papel econômico da publicidade e sua maior contribuição nesse sentido foi o desenvolvimento e a articulação do conceito de *composto de marketing*, que serviu de base para muitos outros estudos e até hoje sobrevive em ações e comportamentos de estudiosos do assunto.

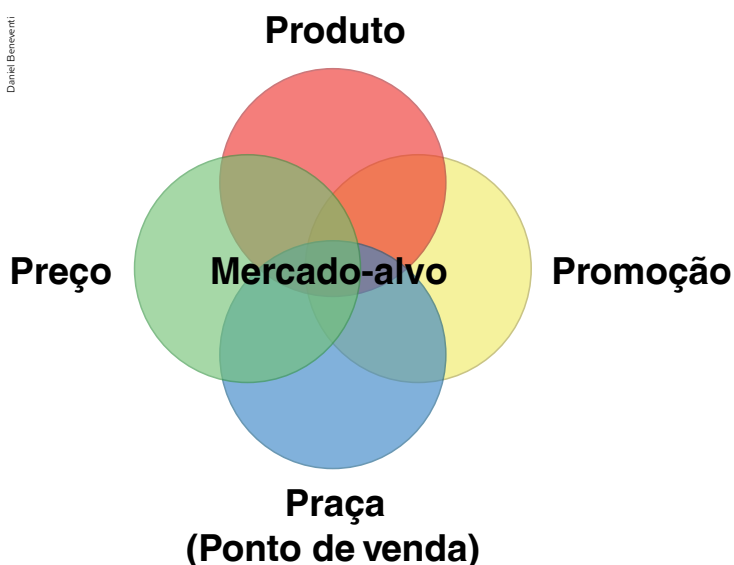
- Publicidade feita para favorecer a venda de um produto ou serviço, ou para influenciar o público favoravelmente em relação a uma ideia, pessoa, empresa etc.

© Dicionário Aulete. <www.aulete.com.br>

Existem várias ações de *marketing*, porém todas elas visam não só à formação de uma clientela fiel, mas também a obtenção de lucro, pois sem isso o comércio não subsiste. É com essa finalidade que vários estudiosos realizam pesquisas e experimentos e, dependendo de seu resultado, eles são publicados e seguidos, tal qual o “composto de *marketing*” (*marketing mix*, em inglês), desenvolvido por **Neil H. Borden** em 1949.

A teoria de Borden, que consistia em combinar uma variação de elementos para atingir os objetivos de *marketing*, foi aperfeiçoada por Edmund Jerome McCarthy (1928-), professor da Universidade Estadual de Michigan (EUA), que a resumiu em quatro grupos, sendo conhecida atualmente como *Pilares do Marketing* ou “os 4 P do *marketing*”, que são: produto, preço, promoção e praça (ou ponto de venda).

Daniel Beneventi



Cada um desses “pilares” apresenta determinadas características e envolve algumas atividades, tais como:

- produto – definido no dicionário como “coisa ou objeto produzidos como bem de consumo ou de comércio” (© Dicionário Aulete. <www.aulete.com.br>), pode ser de diferentes formatos, tamanhos e serventias. Costuma ser de determinada marca e possuir especificações próprias. Vem vedado em embalagens variadas, tanto em relação ao material com que são produzidas como em formato e tamanho. Normalmente, os produtos possuem garantia e prazo de validade. Entende-se também como “produto” a prestação de um serviço, como os realizados em uma agência bancária, em uma clínica médica etc.;
- preço – é o custo ou o valor do produto, sendo definido no dicionário como a “quantia estipulada para a aquisição de uma mercadoria ou serviço” (© Dicionário Aulete. <www.aulete.com.br>).

Normalmente, o preço é acompanhado do prazo para seu pagamento, isto é, pagamento à vista ou a prazo, que, nesse último caso, apresenta o número de prestações e formas de financiamento possíveis. Pode também vir acompanhado da promessa de descontos, decorrentes de alguma promoção ou condicionados a formas e prazos de pagamento;

- promoção é o “conjunto de técnicas, medidas e realizações destinadas a incentivar a venda de produtos ou serviços, ao estimular o interesse e o envolvimento de vendedores e consumidores” (© Dicionário Aulete. <www.aulete.com.br>).

A promoção costuma vir acompanhada de propagandas ou publicidades de determinados produtos ou resulta de pesquisas de *marketing*;

- praça – definida como o “conjunto de setores comerciais de uma cidade” (© Dicionário Aulete. <www.aulete.com.br>), é composta pelos locais de distribuição das mercadorias, bem como do seu armazenamento.

O principal objetivo do *marketing* é criar um relacionamento favorável com o cliente, promover a venda e, com isso, gerar lucro para a empresa.

Desse modo, o que se pretende alcançar é o mercado-alvo, conformado pela articulação entre “os 4 P do *marketing*”: o produto adequado às exigências dos clientes, o preço a ser pago no mercado, a promoção para o escoamento dos produtos e a praça em que a atividade comercial se realizará. Por isso, é importante para a empresa identificar esse mercado-alvo, descobrindo e tentando satisfazer suas necessidades.

Atividade 1

ANALISANDO UM PONTO DE VENDA



Em um pequeno grupo com três ou quatro colegas, conversem sobre as lojas que costumam frequentar. Levantem, para cada item a seguir, duas características que as tornam locais agradáveis, inspirando o desejo de retornar a elas.

1. Sua decoração.

2. Facilidades presentes no local.

3. Localização dos produtos.

4. Atendimento dos funcionários.

Vamos agora conhecer alguns tipos de *marketing* conforme classificados atualmente.

Tipo de <i>marketing</i>	Descrição
Institucional	Trabalha para fortalecer a imagem da empresa ou organização junto aos consumidores. [...] O objetivo é divulgar a organização promovendo eventos que reforcem sua credibilidade e sua marca, causando uma impressão positiva.

Tipo de <i>marketing</i>	Descrição
De comunicação	Visa melhorar a imagem institucional da empresa divulgando o que ela faz de relevante para a sociedade. Costuma contratar jornalistas, assessores de imprensa ou profissionais de relações públicas para fazer o contato com a mídia e interagir com a comunidade.
Estratégico	Procura definir os objetivos e as metas da organização e a melhor maneira de alcançá-los. Para isso, estabelece ações de curto, médio e longo prazos. O <i>marketing</i> estratégico é o contrário do <i>marketing</i> pontual, em que a empresa apenas reage ao que acontece.
Ambiental	É voltado para atividades de conservação e preservação do meio ambiente. Pode ser uma ação direta da própria empresa, que ajuda, por exemplo, a conservar os parques públicos perto de sua sede, ou pode incluir o financiamento de entidades e organizações não governamentais que atuam na área ambiental.
Cultural	Inclui desde o patrocínio e o apoio a peças, filmes e <i>shows</i> até o financiamento da publicação de livros e da montagem de exposições de artes visuais. Quem trabalha com <i>marketing</i> cultural deve conhecer as leis de incentivo à cultura, que permitem o abatimento dos investimentos no Imposto de Renda.
Esportivo	Abrange desde o patrocínio de um atleta ou clube até o financiamento de instalações esportivas ou o apoio a programas comunitários nesse setor.
Filantrópico	Procura unir a imagem da organização ou empresa a um trabalho de caráter social. Participar de campanhas de caridade, contribuir para instituições que cuidam de pessoas carentes, menores abandonados, doentes e moradores de rua são as ações mais comuns. Também pode incluir doar um percentual da renda da empresa a uma entidade filantrópica. Exemplo: uma cadeia de lanchonetes que destina o faturamento da venda de um determinado sanduíche durante um dia por ano a instituições que cuidam de crianças com câncer.
Social	Não apenas faz doações, mas também procura vincular a empresa a campanhas de melhoria da qualidade de vida, cidadania, saúde, educação etc.

Tipo de <i>marketing</i>	Descrição
De serviço	Procura oferecer todo um conjunto de itens que tornem seu produto mais atraente. É o caso da loja que, além de vender roupas, oferece também um espaço para seus clientes ficarem à vontade, onde eles podem descansar, tomar um café e esperar em poltronas confortáveis enquanto a vendedora embrulha suas compras.
De diferenciação	A empresa destaca e divulga suas características para se diferenciar de suas concorrentes. Um restaurante carioca com uma bela vista para a Baía de Guanabara, por exemplo, faz questão de incluir essa vista em toda a sua divulgação, desde o cartão de visitas até as toalhas de mesa. Assim ele comunica que é diferente de um outro restaurante que não ofereça a mesma paisagem.
De relacionamento	A empresa, a instituição ou o profissional procura conhecer de perto seus clientes, dando-lhes um tratamento que revela gentileza e intimidade. É o caso, por exemplo, de uma cabeleireira que telefona para dar parabéns a uma cliente no dia do seu aniversário.
De nicho	Procura investigar onde estão os pontos que ainda não foram convenientemente explorados e atua diretamente sobre eles.
De massa	Ao contrário do <i>marketing</i> de nicho, procura atingir todos os segmentos de consumidores recorrendo a meios de comunicação de massa, como jornais e canais de TV, divulgando sua mensagem para populações inteiras.
Direto	Dispensa os intermediários e oferece seus produtos diretamente ao consumidor. Tem tido um grande desenvolvimento com a venda por catálogo, mala direta, <i>telemarketing</i> e venda eletrônica.
<i>Endomarketing</i>	É feito dentro da própria empresa, procurando eliminar problemas, aprimorar qualidades e motivar os funcionários.
Político	Pode reunir qualquer um dos tipos apresentados até aqui, com o fim de fortalecer a imagem pública de candidatos, partidos políticos ou governos, principalmente em períodos de campanha eleitoral.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC). *Práticas administrativas em escritório*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. p. 80-2.

Atividade 2

IDENTIFICANDO OS TIPOS DE *MARKETING*

Observe as imagens a seguir e classifique-as em relação ao tipo de *marketing*, justificando sua resposta.



Ilustrações: © Hudson Calabans



Funções de compras

O setor de compras cuida de tarefas essenciais a toda a empresa, que dizem respeito aos produtos dos quais necessita para realizar a prestação de um serviço, como também à compra de todo o material necessário para o consumo interno do estabelecimento.

O assistente administrativo dá apoio às principais funções de compras da empresa, auxiliando, por exemplo, na identificação dos materiais que devem ser adquiridos e na organização dos documentos necessários às compras.



Algumas etapas são importantes para a realização dessas atividades, como você verá a seguir, mas é importante saber que variações nesses procedimentos podem acontecer, dependendo das escolhas de organização de cada empresa.

- Verificar a necessidade de comprar produtos solicitados pelos vendedores ou materiais requisitados pelos vários setores e departamentos.
- Fazer um planejamento das compras, reunindo as requisições vindas dos diferentes departamentos. Consultar o cadastro de fornecedores para identificar quais empresas fornecem os produtos solicitados. Depois, é preciso comparar preços, condições de pagamento e prazos de entrega. Escolhida a melhor opção (muitas vezes depois de consultar os funcionários ou o gerente), o encarregado faz um pedido de compra.
- Ao receber as mercadorias que pediu, o responsável pela compra deve verificar se os itens relacionados conferem com o pedido. Se tudo estiver certo, recebe a nota fiscal e confirma a compra destacando o aceite [...]. Aí ele deve assinar e escrever a data, confirmando que aceitou a mercadoria entregue. A partir daí, o fornecedor emitirá a duplicata e a fatura para que a empresa possa pagar a compra que realizou.
- A mercadoria entregue deve ser guardada no lugar apropriado (estoque), antes de ser enviada ao seu destino final. Essa entrada no estoque é feita por meio de uma ficha de controle de materiais, na qual se devem relacionar as quantidades de produtos e as suas principais características.
- Quando o produto estiver disponível, o setor de material comunica à área que o solicitou. À medida que vai sendo entregue ao solicitante, o setor de material vai dando baixa no estoque. O solicitante, por sua vez, deve preencher um documento confirmando que recebeu o produto. Cabe ainda ao setor de material analisar perdas por estocagem, manejo e prazos de validade. Para isso, ele deve elaborar um registro das perdas de materiais e do controle dos prazos de validade dos produtos.
- Quando se trata da compra dos chamados bens imobilizados (máquinas, móveis, veículos etc.), estes devem ser indicados pelo setor de patrimônio.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC).
Práticas administrativas em escritório. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. p. 71-2.

Conheça agora alguns dos documentos utilizados nas transações de compras, tal como citado no quadro anterior.

- *Nota fiscal* (NF) – principal documento de comprovação de uma transação comercial ou prestação de serviços. Nela devem constar os principais dados da empresa, como razão social, Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço e inscrição estadual e/ou municipal. Além desses dados, devem também ser registradas na NF informações do produto ou serviço, tais como sua descrição, valor e data de realização. Serve ainda como documento-base para fiscalização do governo e arrecadação de tributos e impostos. Atualmente, a empresa pode optar ainda pela emissão da nota fiscal eletrônica.

RECEBEMOS OS PRODUTOS/SERVIÇOS CONSTANTES NA NF INDICADA AO LADO		NF-e Nº: 271 SÉRIE: 1	
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR		
 Giga Equipamentos e Suprimentos p/ Informática ME. Fone: (11) 5557-8555 Rua do Grafite nº 02 - Loja 2B - São Paulo/SP - CEP 02555-140		DANFE Documento auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica Saída: 1 1 Entrada: 2 Nº: 502 FL 1 SÉRIE: 1	
CONTROLE DO FISCO			
			
NATUREZA DA OPERAÇÃO Venda de equipamentos e suprimentos para informática			
INSCRIÇÃO ESTADUAL 123.325.564.789	INSCR. EST. DO SUBST. TRIBUTÁRIO	CNPJ 32.858.475/0001-85	CHAVE DE ACESSO DA NF E CONSULTA NO SITE WWW.NFEFAZENDA.GOV.BR 011654648549786545652464661544111153454004546
DESTINATÁRIO / REMETENTE			
NOME (RAZÃO SOCIAL) Juclidean da Cunha		CNPJ / CPF 318.852.758-99	DATA DA EMISSÃO 23/02/2015
ENDEREÇO Rua das Cachoeiras nº 752		BAIRRO / DISTRITO Vila Tupira	CEP 05862-012
MUNICÍPIO São Paulo	FONE / FAX (11) 7758-8897	U.F. SP	INSCRIÇÃO ESTADUAL
HORA DA SAÍDA 13:25:43			
FATURA			
NÚMERO 052171	DATA VENC. 25/03/2015	VALOR R\$ 720,00	
CÁLCULO DO IMPOSTO			
BASE DE CÁLCULO DO ICMS R\$ 720,00	VALOR DO ICMS R\$ 0,00	BASE DE CÁLCULO ICMS SUBSTITUIÇÃO R\$ 0,00	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO R\$ 0,00
VALOR DO FRETE R\$ 0,00	VALOR DO SEGURO R\$ 0,00	DESCONTO R\$ 0,00	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS R\$ 720,00
OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS R\$ 0,00	VALOR DO IPI R\$ 0,00	VALOR TOTAL DA NOTA R\$ 720,00	
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS			
RAZÃO SOCIAL Transportadora Vaivém	FRETE POR CONTA 1 - EMISSOR 2 - DESTINATÁRIO 1	CÓDIGO ANTT 012345	PLACA DO VEÍCULO DED 2310
ENDEREÇO Rua das Encomendas, 745 - São Paulo/SP	MUNICÍPIO São Paulo	U.F. SP	CNPJ / CPF 75.453.858/0001-45
QUANTIDADE 1	ESPÉCIE Caixa	MARCA	INSCRIÇÃO ESTADUAL 658974517548
NÚMERO 1	PESO BRUTO 180 kg	PESO LÍQUIDO 180 kg	
DADOS DO PRODUTO / SERVIÇO			
CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	NCM/SH	CST
015247	Geladeira Branca		Cx
UN.	QUANT.	VL. UNITÁRIO	VL. TOTAL
	1	R\$ 720,00	R\$ 720,00
V. CÁLC. ICMS	VL. ICMS	VL. IPI	ALÍQUOTA ICMS IPI
CÁLCULO DO ISSQN			
INSCRIÇÃO MUNICIPAL	VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS	BASE DE CÁLCULO DO ISSQN	VALOR DO ISSQN
DADOS ADICIONAIS			
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES NF-e com informações e valores fictícios		RESERVADO AO FISCO	

<h1 style="margin: 0;">Giga Informática</h1> <p style="margin: 0;">Giga Equipamentos e Suprimentos p/ Informática ME.</p> <p style="margin: 0;">Fone: (11) 5557-8555</p> <p style="margin: 0;">Rua do Grafite nº 02 - Loja 2B - São Paulo/SP - CEP 02555-140</p> <p style="margin: 0;">CF/DF: 55.452.850/002-44 – CNPJ: 65.405.858/0001-78</p>	<p style="font-size: small;">NOTA FISCAL DE VENDA AO CONSUMIDOR Modelo 002 Série D</p> <p style="font-size: large; color: red; text-align: center; margin: 10px 0;">129</p> <p style="font-size: x-small;">1ª Via – Destinatário 2ª Via – Contabilidade 3ª Via – Fixa no Talão</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small; text-align: center;"> Data limite para emissão 27/06/2015 </div>
---	--

AIDF AUTORIZADA PARA ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL PROCON: 151

Data da Emissão 18 / 02 / 15 Valor R\$ 49,90

Nome: <u>Joseildo</u>				
Endereço: <u>Rua do Oito nº 15</u>				
CNPJ/CPF: <u>587.569.858-86</u> Fone: <u>(11) 7224-4555</u>				
O ICMS está incluído no preço das mercadorias.				
As informações abaixo deverão ser preenchidas somente a pedido do consumidor (Dados relativos ao consumidor ou usuário final).				
Código	Quant.	Discriminação	Preço Un.	Preço Total
23547	1	Teclado sem fio	R\$ 49,90	R\$ 49,90
TOTAL R\$			R\$ 49,90	


Gráfica Impressão. CNPJ: 85.455.785/0001-78 – CF/DF: 98.457.789/454-01
10 BL 50x3 – 50x3 – 001 a 500 – AIDF 2-454-58585/4780

- *Requisição de materiais* – formulário que deve ser preenchido para que se conheçam os produtos que serão comprados. Nele constam dados como data, número do pedido para futuros controles, descrição do produto, quantidade, valor etc.

REQUISIÇÃO DE MATERIAL			Nº 00325		Data 18/02/15	
Seção <u>Administração</u>			Serviço <u>Material de escritório</u>			
Quant.	Unid.	Descrição	VALOR			
			Unitário	Total		
12		Caneta esfereográfica azul	R\$ 1,00	R\$ 12,00		
3		Pacote de 500 folhas de Papel sulfite	R\$ 15,00	R\$ 45,00		
TOTAL			R\$ 16,00	R\$ 57,00		
Observações: _____						
Solicitado por:		Autorizado por:		Recebido	Execução	Controle de Estoque
				<u>18 / 02 / 15</u>	<u>19 / 02 / 15</u>	<u>19 / 02 / 15</u>
Código 12.455						

Ilustrações: © Daniel Benevenuto

- *Pedido (ou ordem) de compra* – documento que comprova a realização do pedido de compra. Nele constam informações sobre os produtos e sobre a transação comercial realizada, como prazo de entrega, preços, formas de pagamento etc.

		Ordem de Compra		Nº: 34 Cot.: 15 Data: 17/04/2015 Pág.: 15							
Faturar para: Construtora Mais Obras Av. Engenheiro Luiz da Cunha nº 277 São Paulo/SP CEP 02126-400				Fax: (11) 2146-0637 Fone: (11) 2146-0635 Contato: Oscar Vieira							
CNPJ (MF): 25.828.401/0001-45 Insc. Estadual: ISENT0 Insc. Municipal:				Resp. confirmação: Oscar Vieira Gerou O.C.: Oscar Vieira							
Fornecedor: Materiais de Construção Oleiro Av. Ferraz da Pinha nº 25 São Paulo/SP CEP 01415-102				Fax: (11) 0800-3437 Fone: (11) 0800-3434 Contato: Juliana							
CNPJ (MF): 61.357.630/0001-17 Insc. Estadual: ISENT0 Insc. Municipal:											
Condições de Pagamento: à vista			Endereço de Pagamento: o mesmo								
Condições de Entrega: Cliente retira			Endereço de Entrega: o mesmo								
Item	Código	Descrição	Un.	Marca	Qtde.	Preço Unit.	% ICMS	ICMS	% IPI	IPI	Total
1	01527	Telha Romana	m²	Oplex	300	R\$ 75,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 22.500,00
Aprovação:										Total IPI	R\$ 0,00
										Total ICMS	R\$ 0,00
										Total	R\$ 22.500,00
										Desconto	R\$ 0,00
										Total Líquido	R\$ 22.500,00
Dept. Compras											
Diretoria											
Observações Gerais: Informações e valores fictícios											
Observações da Empresa:											
Observações do Fornecedor:											

- *Fatura* – outro documento que comprova a transação comercial, mas que é utilizado apenas em vendas a prazo. Nele constam basicamente os mesmos dados da nota fiscal, que serve como base para seu preenchimento.

© Daniel Beneventi

FATURA Nº 000512		DATA: 08/03/2015	
DESTINATÁRIO: Celso Penha Junior Rua da Bica nº 45 - AP 42 - São Paulo/SP CEP 03682-030 CPF: 547.859.654-76		Gi9 Informática Rua do Grafite nº 02 - Loja 2B - São Paulo/SP CEP 02555-140 - Fone: (11) 5557-8555 CNPJ: 65.405.858/0001-78	
Qtd.	Descrição das mercadorias	Preço Unit.	Preço TOTAL
04	Memória Xinliston 4 GB - DDR3 - 9-9-9-9	182,00	728,00
01	Processador QUAD-CORE 7700UK	760,00	760,00
01	Memória Flash - 120 GB	232,00	232,00
01	Placa Mãe G5V32-SLI	354,00	354,00
01	Gabinete Preto Black Piano	170,00	170,00
01	Fonte 400W	258,00	258,00
01	Conjunto Teclado e Mouse NewClick	98,00	98,00
TOTAL DA FATURA			2 600,00
Forma de pagamento: 30 / 45 / 60			
Transportador / Volumes transportados Transportadora Vaivém - Rua das Encomendas, 745 - São Paulo CNPJ: 75.453.858/0001-45 - IE: 658.974.517.548			
Peso bruto: 7 kg		Peso líquido: 7 kg	Volume: 1 caixa
Observações: Fatura com dados e valores fictícios			

- *Cadastro de fornecedores* – esse tipo de documento é organizado e arquivado com o objetivo de manter atualizadas e disponíveis as principais informações dos fornecedores da empresa. Atualmente, a maioria das empresas organiza esses cadastros de forma eletrônica, por meio de programas específicos ou mesmo de editores de texto ou planilhas.

Ilustração: © Daniel Beneventi

Cadastro de Fornecedores

Sair X

Novo | Alterar | Cancelar | Salvar | Excluir
 Pesquisar

Código

Nome

Endereço **Compl.**

Cidade **UF**

CEP

CNPJ

IE

Tel.

site

e-mail

⏪ ⏩ ⏴ ⏵ Salvar

ARQUIVO PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓRMULAS DADOS REVISÃO EXIBIÇÃO							
Recortar Copiar Colar Pincel de Formatação Área de Transferência Fonte Alinhamento Número							
A18 : X ✓ f_x Papelaria Criativa							
A	B	C	D	E	F	G	H
1	Empresa	Contato	Segmento	Telefone 1	Telefone 2	Celular	
13	Juca Móveis	Carlos	Móveis p/ escritório	(11) 3333-4574		(11) 99100-5555	
14	Papelaria Timbinha	Jucleide	Materiais p/ escritório	(11) 7833-4577		(11) 99997-2222	
15	Água na Fonte	Mauro	Água mineral	(11) 5433-4701	(11) 5433-4700	(11) 94577-1112	
16	Gráfica Maria	Celso	Impressões	(11) 6764-2543	(11) 7884-0002		
17	Alpha Elevadores	João	Manutenção Elevadores	(11) 3337-0000	(11) 3337-0001	(11) 95554-0022	
18	Papelaria Criativa	Gisleide	Materiais p/ escritório	(11) 5472-3255		(11) 93333-5455	
19	Tell Computadores	Cida	Informática	(11) 8727-4550		(11) 78544-4444	

Atividade 3

SIMULANDO A ROTINA DE UM COMÉRCIO

Vamos agora colocar em prática um pouco daquilo que aprendemos até aqui. A ideia é simular uma situação de necessidade de compra de mercadorias para que você possa trabalhar com as rotinas descritas anteriormente. Para tanto, vamos eleger como estabelecimento comercial um açougue.



Com a ajuda do monitor, forme um grupo com os colegas. Vocês vão realizar todas as etapas previstas para a realização das compras necessárias para o funcionamento do estabelecimento. O desenvolvimento de cada etapa deve ser acompanhado do preenchimento dos respectivos documentos disponíveis nas próximas páginas.

 Giga Equipamentos e Suprimentos p/ Informática ME. Fone: (11) 5557-8555 Rua do Grafite nº 02 - Loja 2B - São Paulo/SP - CEP 02555-140 CF/DF: 55.452.850/002-44 – CNPJ: 65.405.858/0001-78		NOTA FISCAL DE VENDA AO CONSUMIDOR Modelo 002 Série D 129 1ª Via – Destinatário 2ª Via – Contabilidade 3ª Via – Fixa no Talão Data limite para emissão 27/06/2015		
		AIDF AUTORIZADA PARA ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL PROCON: 151		
Data da Emissão ___/___/___		Valor _____		
Nome: _____				
Endereço: _____				
CNPJ/CPF: _____ Fone: _____				
O ICMS está incluído no preço das mercadorias. As informações abaixo deverão ser preenchidas somente a pedido do consumidor (Dados relativos ao consumidor ou usuário final).				
Código	Quant.	Discriminação	Preço Un.	Preço Total
TOTAL R\$				

Gráfica Impressão. CNPJ: 85.455.785/0001-78 – CF/DF: 98.457.789/454-01
10 BL 50x3 – 50x3 – 001 a 500 – AIDF 2-454-58585/4780

REQUISIÇÃO DE MATERIAL		Nº 00325	Data
Seção		Serviço	
Quant.	Unid.	Descrição	VALOR
			Unitário Total
TOTAL			
Observações: _____			
Solicitado por:	Autorizado por:	Recebido	Execução
		_ / _ / _	_ / _ / _
		Controle de Estoque	
		_ / _ / _	

Código 12.455

C Construtora Mais Obras	Ordem de Compra		Nº:	Cot.:	Data:	Pág.:					
			Obra: CEI: Resp. confirmação: Gerou O.C.:								
Faturar para:			CNPJ (MF):		Insc. Estadual:	Insc. Municipal:					
Fornecedor:			CNPJ (MF)		Insc. Estadual:	Insc. Municipal:					
Condições de Pagamento:			Endereço de Pagamento:								
Condições de Entrega:			Endereço de Entrega:								
Item	Código	Descrição	Un.	Marca	Qtde.	Preço Unit.	% ICMS	ICMS	% IPI	IPI	Total
Aprovação:			Dept. Compras		Diretoria		Total IPI				
							Total ICMS				
							Total				
							Desconto				
							Total Líquido				
Observações Gerais:											
Observações da Empresa:											
Observações do Fornecedor:											

FATURA Nº**DATA:**

DESTINATÁRIO:

Gi9 InformáticaRua do Grafite nº 02 - Loja 2B - São Paulo/SP
CEP 02555-140 - Fone: (11) 5557-8555
CNPJ: 65.405.858/0001-78

Qtd.	Descrição das mercadorias	Preço Unit.	Preço TOTAL
TOTAL DA FATURA			
Forma de pagamento:			
Transportador / Volumes transportados			
Peso bruto:		Peso líquido:	Volume:
Observações:			

© Daniel Benvenist

Damaceno Papelaria ME. Rua das Amácias nº 25 Vila Jureia - São Paulo - SP		CNPJ (MF): 51.858.421/0001-99 CCM: 22.455-2 Mun.: São Paulo - SP		DUPLICATA DATA DA EMISSÃO:		
Damaceno Papelaria ME. Assinatura do emitente	NF FATURA Nº	NF FATF/Duplicata - Valor	Duplicata nº de Ordem	Vencimento	PARA USO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	
	DESCONTO DE CONDIÇÕES ESPECIAIS		% SOBRE	ATÉ		
	NOME DO SACADO:					REP:M
	ENDEREÇO: CEP: MUNICÍPIO: ESTADO: SP PRAÇA DE PAGAMENTO: CNPJ/CPF (MF): Insc. Estadual:					
Valor por extenso						
Reconhecemos a exatidão desta Duplicata de Venda Mercantil na importância acima, que pagaremos à Damaceno Papelaria ME. ou a sua ordem na praça e vencimentos indicados.						
Em / / (Data do aceite)		NÃO SENDO PAGA NO VENCIMENTO, COBRAR JUROS DE MORA E DESPESAS FINANCEIRAS, NÃO CONCEDER DESCONTOS MESMO CONDIACIONALMENTE		_____ Assinatura		

Cadastro de Fornecedores Sair ✕

Novo |
 Alterar |
 Cancelar |
 Salvar |
 Excluir |

 Pesquisar

Código

Nome

Endereço Compl.

Cidade UF

CEP

CNPJ

IE

Tel.

site

e-mail

Funções de vendas

É igualmente importante que você conheça as funções relacionadas às vendas da empresa. Nesse setor, o assistente administrativo dá apoio às principais funções de vendas da empresa, que podem envolver atividades de atendimento aos clientes e identificação de suas necessidades, auxiliando assim no processo de venda do produto ou serviço oferecido pela empresa.

Nesse contexto, o assistente poderá trabalhar realizando funções como lidar com os pedidos feitos pelos clientes; fazer a manutenção dos cadastros dos clientes, facilitando assim o processo de venda e de futuras negociações; e ainda cuidar do serviço de pós-venda, fornecendo, tanto para a própria empresa como para os clientes, informações sobre a situação dos pedidos de venda, incluindo dados sobre sua entrega.

O departamento de vendas de uma empresa geralmente trabalha de forma conjunta com o de *marketing*, resultando assim em um processo de venda de maior qualidade para o cliente e também para a organização da própria empresa.

Veja no quadro a seguir os principais tipos de vendas e algumas de suas características.

Tipo de venda	Características
Serviço completo ou venda direta tradicional	A compra é intermediada por vendedores, que quase sempre trabalham com comissões. O cliente pode ter acesso direto à mercadoria, mas deve necessariamente passar por um funcionário para efetuar a venda. É muito usado pelo setor de varejo e por lojas de vestuário, de eletrodomésticos e de móveis.
Autosserviço	Muito praticado pelos supermercados, é um dos que mais têm crescido no comércio brasileiro. O consumidor tem acesso livre às mercadorias e a todas as informações de que precisar, sem o auxílio direto do vendedor. Depois de escolher o que quer, é só passar no caixa e efetuar o pagamento.
Autosseleção	É parecida com o autosserviço, à medida que dá livre acesso do consumidor às mercadorias, mas há também vendedores que dão assistência ao cliente. Muito adotada em lojas de departamentos e em redes de confecções.
Venda de porta em porta	O vendedor vai à casa ou ao trabalho do cliente oferecer seus produtos. É uma das modalidades mais difundidas no mundo. [...]
Comércio eletrônico	O consumidor consulta os <i>sites</i> disponíveis, escolhe o que quer, combina a forma de pagar e depois negocia a entrega. As vendas <i>online</i> não param de crescer no Brasil, principalmente em épocas festivas como Dia das Mães, Dia da Criança e Natal.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC).
Práticas administrativas em escritório. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. p. 76-7.

Alguns conhecimentos sobre rotinas de estoque

O controle de estoque é uma das principais rotinas administrativas desempenhadas por um trabalhador administrativo em uma empresa. Portanto, é importante você conhecer um pouco mais esse assunto.

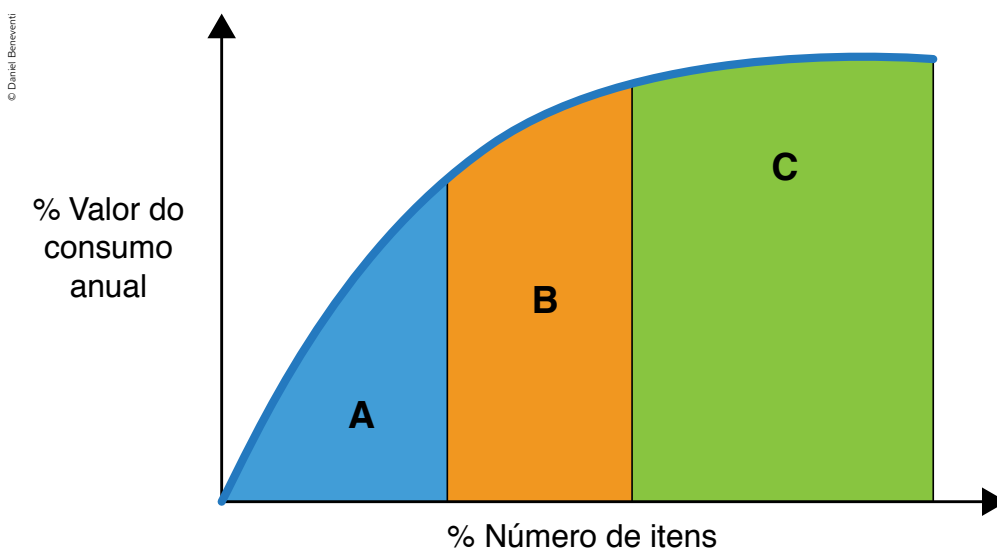
Uma das técnicas mais comuns empregadas nos estoques é a chamada *curva ABC* – um método de classificação de itens do estoque. Ele foi desenvolvido baseado nos estudos feitos por Vilfredo Pareto (1848-1923) sobre distribuição de renda, que concluíram que aproximadamente 20% da população controlava grande parcela da riqueza, cerca de 80%. Com base nessa análise, foi elaborado o chamado *princípio de Pareto*, que afirma que 80% das consequências são geradas por 20% das causas.

A técnica leva em consideração o fato de que estoques são formados por itens que possuem diferentes valores de custo; logo, são utilizados em diferentes volumes; e têm diferentes graus de importância para a produção.

Com frequência, em média, 70% a 80% do valor dos materiais estocados corresponde a cerca de 20% dos itens, que são os de maior valor, sendo classificados como A; os classificados como B correspondem a 15% a 20% do valor do estoque; e os considerados como C, a uma cifra em torno de 5%.

Fontes: SALGADO, Tarcísio Tito. *Logística: práticas, técnicas e processos de melhorias*. São Paulo: Senac, 2013; VAGO, Fernando Rodrigues Moreira et al. A importância do gerenciamento de estoque por meio da ferramenta curva ABC. *Sociais e Humanas*, Santa Maria, v. 26, n. 3, set.-dez. 2013.

Observe o gráfico a seguir.



Nele, você pode identificar os itens classificados como:

- A, que são os itens de maior valor ou relevância;
- B, que correspondem aos itens de importância intermediária;
- C, que representam os itens de baixa relevância nos estoques.

Para obter essas informações, é preciso realizar um cálculo muito simples: de posse do valor unitário de cada item estocado, multiplica-se esse valor pela quantidade consumida ou vendida em uma medida de tempo que, em geral, é o de um semestre ou de um ano, dependendo da velocidade em que, na história da empresa, se dão as variações na demanda.

Atividade 4

A CURVA ABC DA MINHA COZINHA

Você fará essa atividade no laboratório de informática, pois assim poderá conhecer ou ampliar seus conhecimentos sobre a construção de planilhas eletrônicas.

1. Imagine a seguinte situação: você dispõe de dinheiro (capital de giro) e uma despensa com enormes prateleiras e geladeiras (armazém, almoxarifado, depósito) com capacidade para estocar os produtos que consome regularmente na preparação de suas refeições, em quantidades suficientes para seis meses de consumo.
2. Anote, ao lado de cada um dos produtos, a quantidade de unidades que vai utilizar em seis meses (calcule 26 semanas), além dos custos unitário e total de cada produto. Complete a tabela com os demais produtos em unidades e custos, conforme o exemplo a seguir.

Produto	Unidades	Custo unitário (R\$)	Custo total (R\$)
Arroz	20 kg (4 sacos)	8,25	33,00
Macarrão	12 kg (24 pacotes)	2,89	69,36
Molho de tomate	8,3 kg (26 sachês)	1,13	29,38
Carne moída	12 kg	14,59	175,08
Frango	32,5 kg (13 unidades)	13,60	176,80
Óleo	9 ℓ	2,69	24,21

Produto	Unidades	Custo unitário (R\$)	Custo total (R\$)
Sal	2 kg	2,27	4,54
Total			

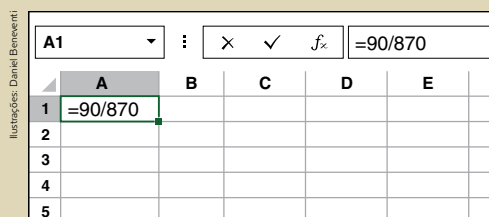
- Lembre-se de calcular o custo total. Para isso, multiplique as unidades de cada produto pelo seu custo unitário.
- Agora, crie uma nova tabela, incluindo uma coluna para a posição de cada item, que, dessa vez, você vai relacionar em *ordem decrescente* de custo total da aquisição (nesse caso, começaremos pelo frango; em segundo lugar, a carne moída e assim por diante). Inclua também uma nova coluna para a proporção, em porcentagem, que cada item representa no valor global das compras, e outra em que você somará essas porcentagens, uma a uma, totalizando a cada operação.

Note que os números entre parênteses podem se modificar à medida que você for preenchendo o restante da tabela. Desse modo:

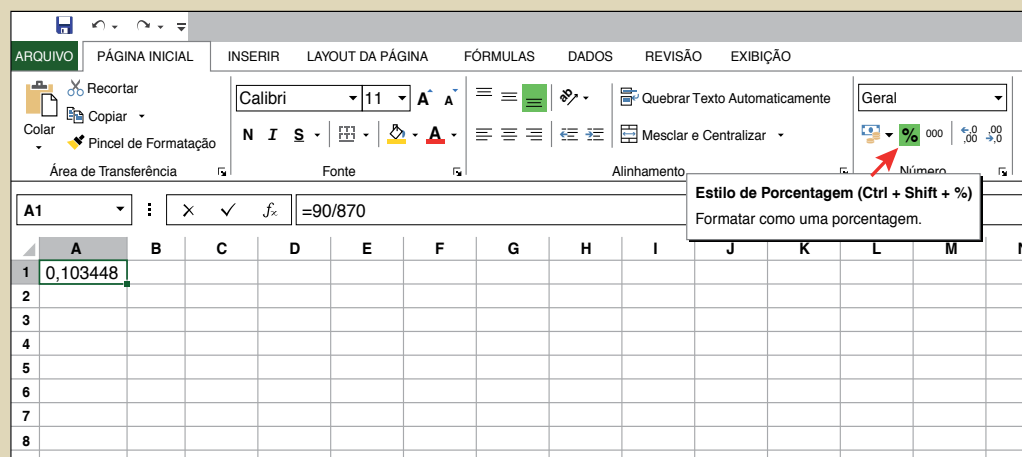
Item	Produto	Unidades consumidas	Custo unitário (R\$)	Custo total (R\$)	Participação (%)	% acumulada
1.	Frango	13	13,60	176,80	(34,51)	(34,51)
2.	Carne moída	12	14,59	175,08	(34,17)	(68,68)
3.	Macarrão	15	2,89	43,35	(13,54)	(82,22)
4.	Arroz	4	8,25	33,00	(6,44)	(88,66)
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

Para calcular as porcentagens (%), pegue o valor do qual quer saber qual é a porcentagem correspondente e divida-o pelo valor total (que corresponde a 100%) movendo a vírgula duas casas à direita – ou criando uma vírgula, se já não houver, duas casas à direita. Na planilha eletrônica, a fórmula utilizada ficará da seguinte maneira: porcentagem = valor/total. Veja o exemplo a seguir.

Imagine que você terá um desconto de R\$ 90,00 na compra de uma geladeira de R\$ 870,00 reais. Nesse caso, qual é a porcentagem do desconto? Veja como a fórmula ficaria na planilha eletrônica:



Após inserir a fórmula, o resultado será dado em número decimal, igual a 0,103448. Para transformá-lo em porcentagem, você tem algumas opções. A primeira é clicar no símbolo “%” na planilha, e o programa calculará automaticamente, apresentando o resultado de 10%. Ou, ainda, você pode multiplicar esse valor por 100, e será apresentado o resultado 10,3448, que seria 10,3448%.



Outro exemplo: carne moída: $175,08 \div 5,1237$ (512,37 com a vírgula já movida) = 34,17.

Se usar calculadoras de mão, para calcular novas porcentagens sobre um mesmo total depois de ter feito a primeira conta, basta digitar o novo valor a calcular e dar o total, pois a operação se repete automaticamente.

Em nossas tabelas, procuramos uniformizar as unidades de medida (kg, ℓ) usando valores médios por tipo de embalagem em que o produto é vendido, apenas para dar uma visão mais uniforme do consumo; os cálculos, porém, estão feitos por unidade (quilo, litro, sachê, saco etc.). Mas, considerando a realização da atividade, você poderá mantê-las, se quiser, sem convertê-las para unidades iguais para todos os produtos.

Nas empresas, as matérias-primas e outros insumos normalmente são computados em unidades simples ou unidades de medida de peso, de volume, de quantidade por embalagem etc.

5. Agora, classifique os itens segundo a curva ABC:

a) Quais são A?

b) Quais são B?

c) Quais são C?

Na segunda tabela, os itens de 1 a 3 seriam classificados ou categorizados como A, uma vez que a soma dos três atinge mais de 80% do valor do estoque. O produto 6 faria parte dos produtos da categoria B, pois a participação de seu custo no total da despensa é bem mais baixo. O item sal seria da categoria C, com participação bem baixa no valor total da compra.

O processamento das informações de estoque

Existem vários programas de computador, os chamados *softwares*, que foram criados para controlar e integrar diferentes processos que ocorrem dentro das empresas, facilitando o gerenciamento deles.

Outros são desenvolvidos para objetivos mais específicos, sendo chamados de *softwares* especialistas. Eles podem estar disponíveis no mercado ou vir a ser especialmente desenvolvidos para um cliente, por uma empresa de tecnologia da informação (TI), tendo em vista uma área de trabalho da empresa que necessite de algum programa particular para atender a peculiaridades de seu funcionamento.

São diversos os programas destinados à gestão de estoques. Um sistema especialista voltado ao gerenciamento de um armazém, por exemplo, possui inúmeras funções inter-relacionadas.

A abrangência dos programas é bastante extensa, permitindo registro e processamento de todas as operações, bem como dos procedimentos envolvidos, inclusive o rastreamento das mercadorias a partir do momento em que são recebidas na empresa até sua saída nos veículos que farão as entregas.

Além disso, esses programas possibilitam controle e precisão inventariais (de quantidade de itens presentes no estoque) bastante altos. Por essa razão, eles são muito utilizados não somente em indústrias, mas também nos centros de distribuição, em atacadistas, varejistas e operadores logísticos, que são empresas prestadoras de serviços especializadas em armazenamento e distribuição.

Com tais programas, é possível efetuar inventários por produto ou por grupo de produtos. Esses inventários costumam ser feitos com regularidade para que se tenha o controle do estoque da forma mais precisa possível, uma vez que podem ocorrer:

- danos e avarias em mercadorias manuseadas no depósito;
- furtos;
- erros de lançamento dos dados de notas fiscais nas entradas e/ou saídas dos produtos;
- erros de identificação ou classificação de produtos;
- expiração da validade;
- não realização de lançamentos ou registros dos dados de notas fiscais, no caso de mercadorias devolvidas por danos no momento do recebimento;
- outros problemas que fazem com que um acompanhamento simples de entradas e saídas de produtos frequentemente apresente erros diversos.

É comum, dependendo do tipo de negócio e porte da empresa, que se façam contagens físicas das mercadorias para confrontação com os dados numéricos, registrados nos programas dos computadores ou em fichas anotadas manualmente.

Atividade 5

PROGRAMAS ESPECIALIZADOS



Para conhecer mais sobre esse e outros assuntos ligados à área de **estoque**, acesse o material relativo ao Arco Ocupacional Administração, no qual você encontrará os cadernos e vídeos da ocupação de almoxarife e estoquista. Disponíveis em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

1. Em dupla, no laboratório de informática, pesquisem nos *sites* de busca alguns programas especializados em gestão de **estoque**.
2. Registrem as características de cada um deles e elejam qual lhes pareceu o mais completo para uso diário.

3. Apresentem suas conclusões ao restante da turma.

POR DENTRO DO SETOR FINANCEIRO

Toda empresa, seja de pequeno, médio ou grande porte, precisa lidar com a gestão financeira de seu negócio, o que torna esse setor vital para qualquer organização.

Com base em dados e informações financeiras é possível avaliar o desempenho interno da empresa e planejar suas atividades futuras.

A tendência é que as empresas de maior porte possuam um setor financeiro que desenvolva especificamente essas atividades, enquanto nas empresas de menor porte essa gestão pode ser desenvolvida pelos próprios proprietários do negócio.

De qualquer maneira, trata-se de um setor privilegiado para o trabalho do assistente administrativo. Por isso, é importante que você conheça um pouco mais sobre a organização específica desse setor e das atividades nele realizadas.

Basicamente, a principal função do setor financeiro é lidar com a movimentação – entrada e saída – dos recursos financeiros da empresa. Essa tarefa, nada simples, é fundamental para o bom funcionamento de toda a organização.

Geralmente, o departamento financeiro exerce diferentes funções complementares, por exemplo: planejamento financeiro, aquisição e controle de recursos e distribuição de recursos.

Veja no quadro a seguir a descrição de cada uma dessas funções.

Função	Descrição
Planejamento	<p>O planejamento no departamento financeiro tem como objetivo, de modo geral, fazer com que as metas estabelecidas pela direção de uma empresa sejam alcançadas. Para que isso aconteça, é preciso definir: como realizar as ações necessárias, quando elas precisarão ser executadas, por quem serão feitas e quanto isso vai custar.</p> <p>[...] Cabe ao departamento financeiro analisar a viabilidade de um projeto ou de um investimento específico. Isso porque, às vezes, tem-se a intenção de se realizar uma atividade e, após estudo e análise, verifica-se que é impossível realizá-la por muitas razões, dentre elas a questão financeira. Um projeto pode ser muito bom, mas, se o montante de recursos necessários ao seu empreendimento for superior à capacidade financeira da empresa, esse projeto deve ser descartado. [...]</p>
Aquisição e controle de recursos	<p>Qualquer empresa, seja grande e com muitas filiais ou mesmo uma unidade de menor porte, realiza rotineiramente operações que visam manter o seu negócio em dia. São pagamentos de contas, impostos, compras de mercadorias e produtos etc. Ou seja, são gastos diários necessários para o negócio funcionar. [...]</p> <p>Cabe à administração financeira não deixar que falem recursos para as atividades rotineiras.</p> <p>Mas uma organização não pode se contentar em pensar somente no agora. Ela precisa ter uma visão também de longo prazo. Portanto, o processo de aquisição e controle de recursos deve considerar a questão do tempo. Se uma empresa pretende ampliar suas instalações, ela precisa destinar parte dos seus recursos do dia a dia para viabilizar essa intenção.</p>
Distribuição de recursos	<p>[...]</p> <p>Todos os departamentos de uma empresa necessitam de recursos. Sendo assim, para que o departamento comercial possa vender, é necessário ter mercadorias no estoque. Mas, para que elas estejam no estoque, é preciso comprá-las. E, para que as compras sejam efetuadas, é preciso pagar por elas.</p> <p>Além disso, não se pode esquecer que em cada departamento da empresa há pessoas que precisam fazer o seu trabalho direito, da maneira correta e obedecendo aos prazos estabelecidos. Se isso não ocorrer, prejuízos podem surgir. Nesse caso, muitas vezes é preciso realizar treinamentos e elaborar regras claras para que não haja confusão entre os setores ou departamentos sobre a responsabilidade de cada um.</p>

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC). *Práticas administrativas em escritório*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. p. 53-5.

Agora que você conheceu um pouco mais sobre a organização e as funções do setor financeiro de uma empresa, vamos apresentar a seguir algumas rotinas básicas que você, como assistente administrativo, poderá exercer se for trabalhar nesse setor.

Algumas rotinas do setor financeiro

A primeira atividade realizada pelo financeiro de uma empresa que vamos conhecer é a rotina de **contas a pagar** e contas a receber.

Trata-se de uma atividade realizada em todo tipo de empresa e fundamental para sua organização.

Por *contas a pagar*, compreendem-se todos os pagamentos que a empresa deve efetuar costumeiramente, seja diária, mensal ou anualmente.

São exemplos desse tipo de conta os pagamentos realizados a fornecedores, empregados e funcionários; compra de suprimentos; pagamento de impostos etc.

Assim, é importante que haja um rigoroso controle e organização dessas contas, para auxiliar no processo de gestão da empresa, que deve administrar os valores dos pagamentos, bem como as respectivas datas de vencimento.

Para que isso aconteça, é fundamental o setor financeiro ter canais de comunicação com todos os demais setores que compõem a empresa, que deverão trabalhar de forma conjunta com a equipe de finanças, transmitindo as informações necessárias.

Além disso, é também importante que o setor desenvolva práticas de cadastramento e agendamento, possibilitando o controle das contas e dos pagamentos a serem realizados, a fim de evitar que exista qualquer tipo de atraso, o que implicaria prejuízo para a empresa, por causa do pagamento de juros e multas.



Funções do **Contas a Pagar**:

- fixar políticas de pagamentos;
 - controlar adiantamentos a fornecedores;
- controlar abatimentos e devoluções de mercadorias;
- controlar e liberar pagamentos a fornecedores.

SILVA, Edson Cordeiro da. *Como administrar o fluxo de caixa das empresas*: guia prático e objetivo de apoio aos executivos. São Paulo: Atlas, 2005. p. 24.

Por fim, deve-se obter a autorização da própria empresa e concretizar o pagamento da conta.

Já o processo de *contas a receber*, oposto ao de contas a pagar, diz respeito a todos os pagamentos que devem ser realizados para a empresa, incluindo todos os seus setores.

Refere-se, portanto, ao montante de vendas efetuado pela empresa, seja de seus produtos ou de seus serviços, que também tem de ser controlado pelo setor financeiro de forma integrada aos demais setores que compõem a empresa.

Além disso, o assistente administrativo deve conhecer as políticas de crédito praticadas pela empresa, que o ajudarão na compreensão dessa atividade.

A organização de relatórios sobre esses pagamentos e recebimentos da empresa também é uma prática importante, mas que pode variar de acordo com cada lugar.

Outro procedimento importante está ligado aos dois descritos anteriormente. Trata-se da *conciliação bancária*: comparação entre o controle interno realizado pelo setor financeiro da empresa e as contas bancárias.

Esse controle deve ser feito diariamente em função das transações efetuadas, possibilitando assim uma checagem das informações e a localização de possíveis inconsistências.

Uma checagem fundamental a ser executada, aliada às anteriores, diz respeito aos saldos do controle interno e bancário, que têm de ser equivalentes.

Todos esses procedimentos são importantes e devem ser realizados constantemente, pois, caso seja encontrado algum erro, é possível corrigi-lo, minimizando assim os prejuízos para a saúde **financeira** da empresa.



Além do uso constante de ferramentas de edição de texto e produção de planilhas, existem atualmente diversos programas especialmente elaborados para auxiliar no controle da gestão **financeira** das empresas. Se possível, e com o auxílio do monitor, faça uma pesquisa na internet para conhecer alguns deles.

Vamos falar agora sobre outro importante aspecto da gestão financeira de qualquer empresa: o *fluxo de caixa*.

Segundo o Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, o fluxo de caixa tem o seguinte objetivo e funções:



Prover informações relevantes sobre os pagamentos e recebimentos (dinheiro à mão, conta-corrente bancária e aplicações de sobra de caixa) de uma empresa, ocorridos durante um determinado período.

Destina-se a controlar as alterações ocorridas durante o exercício, no saldo de caixa e equivalentes de caixa.

Indica a origem de todo o dinheiro que entrou no caixa em determinado período, bem como o resultado do seu fluxo financeiro, permitindo ao administrador melhorar o planejamento financeiro das empresas.

PEPPE, Paulo Cesar Raimundo. *Demonstração de fluxo de caixa*: roteiro. São Paulo: CRCSP, ago. 2012. Palestra. Disponível em: <http://www.crcsp.org.br/apostilas/demonstracao_fluxo_caixa_peppe_0608.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Portanto, o fluxo de caixa, ao controlar as entradas e saídas dos recursos financeiros, deve ser entendido como uma importante ferramenta na gestão financeira das empresas. É também com base nele que os gestores têm a possibilidade de realizar com maior segurança suas tomadas de decisão e seu planejamento estratégico.

Atividade 1

MONTAGEM DO FLUXO DE CAIXA

1. Leia a reportagem a seguir.

Como administrar as saídas do fluxo de caixa?

Respondido por Antonio Paulo Terassovich, especialista em crédito

Os administradores financeiros devem ter bem formalizado o processo de estruturação do fluxo de caixa da empresa. Esta tarefa não pode ser esquecida em hipótese alguma. As empresas até podem viver alguns períodos sem lucro, mas não sobrevivem longos períodos sem caixa.



De forma simplificada, o fluxo de caixa é basicamente constituído de duas partes: entradas e saídas. Hoje o assunto é voltado para as saídas de caixa. Na linguagem financeira existem quatro itens onde podem ser alocadas as saídas: aumento de qualquer ativo, como compras para manter o estoque adequado ou uma máquina nova; redução de um passivo, como o pagamento de uma conta de luz, água, ou mesmo fornecedores; prejuízo líquido, quando as depreciações não forem superiores a este valor; e pagamento de dividendos ou recompra de ações.

Para o caso das pequenas empresas, o foco deve ser nos dois primeiros itens e analisar as saídas sob os aspectos do comportamento desses valores, que podem ser divididos em dois grandes grupos: custos fixos e variáveis.

Os custos fixos são aqueles que existem mesmo que a empresa não venda nada. Eles costumam ser mensais e incidem constantemente. Já os custos variáveis são aqueles que flutuam para cima ou para baixo de acordo com o volume de vendas da empresa ou alguma decisão de aumento de estoques, por exemplo.

Para cada um deles o tratamento deve ser diferenciado, pois os primeiros, os fixos, o administrador deve ter um levantamento e periodicamente controlar suas variações. O segundo tipo, os variáveis, devem ser coletados a partir das estimativas de produção e vendas da organização e normalmente variam todos os meses.

Tenha uma planilha com esses dados e monitore, analise e corrija os números a cada semana, pelo menos.

TERASSOVICH, Antonio Paulo. Como administrar as saídas do fluxo de caixa? *Exame*, 27 fev. 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/como-administrar-as-saidas-do-fluxo-de-caixa>>. Acesso em: 26 mar. 2015.



2. Junte-se a três ou quatro colegas. Tendo em vista o que estudaram sobre o setor financeiro das empresas e a partir do que leram na reportagem, elaborem um fluxo de caixa de acordo com as orientações a seguir.

- O grupo deverá criar uma empresa fictícia para a qual o fluxo de caixa será elaborado. Vocês deverão traçar o perfil da empresa, com informações sobre seu porte, o setor em que atua etc.
- Para montar o fluxo de caixa, vocês deverão prever que as movimentações financeiras acontecerão em prazos diferentes. Por exemplo: a compra de determinada quantidade de mercadoria ou matéria-prima tem vencimento em 30 dias; outra, em 45 dias. Por outro lado, algumas vendas feitas na loja ou empresa foram pagas à vista; outras, a prazo, com diferentes datas de pagamento etc.
- Deverão constar ainda no fluxo de caixa as despesas fixas mensais da empresa, como folha de pagamento, luz, água, aluguel etc.
- A planilha a seguir poderá ser utilizada como exemplo para a criação do fluxo de caixa, mas é importante que cada grupo crie sua própria planilha, inserindo os dados necessários.

© Daniel Benevent

Data	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /
Dia da semana	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo	Segunda-feira
Saldo do caixa	-	R\$ 52,00	R\$ 89,00	R\$ 116,00	R\$ 123,00	R\$ 134,00	R\$ 126,00	R\$ 62,00
RECEBIMENTOS	R\$ 60,00	R\$ 45,00	R\$ 35,00	R\$ 35,00	R\$ 55,00	R\$ 80,00	R\$ 80,00	
Previsão de recebimento vendas	R\$ 20,00	R\$ 45,00	R\$ 35,00	R\$ 35,00	R\$ 55,00	R\$ 80,00	R\$ 80,00	
Outros recebimentos	R\$ 40,00							
PAGAMENTOS	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 28,00	R\$ 44,00	R\$ 88,00	R\$ 44,00	
Retiradas dos sócios						R\$ 80,00		
Vale-transporte	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00		
Telefone								
Fornecedor 1				R\$ 20,00	R\$ 36,00			
Fornecedor 2								
Fornecedor 3								
Outros fornecedores							R\$ 40,00	
Aluguéis							R\$ 4,00	
Serviços contábeis								
Empréstimos								
Juros								
Folha de pagamento								
Outros pagamentos								
Saldo do Dia	R\$ 52,00	R\$ 37,00	R\$ 27,00	R\$ 7,00	R\$ 11,00	- R\$ 8,00	R\$ 36,00	

Fonte: SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE).
Fluxo de caixa. Disponível em: <<http://gestaoportal.sebrae.com.br/customizado/uasf/gestao-financeira/ferramentas-de-apoio/o%20Fluxo%20de%20Caixa.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

- Ao final, vocês farão uma exposição para o restante da turma do fluxo de caixa criado para sua empresa. É fundamental que a apresentação do fluxo seja precedida de uma discussão sobre a importância de realizar uma boa gestão financeira, que poderá ser mediada pelo monitor.

Algumas rotinas da contabilidade

O mercado de trabalho na área contábil está em plena ascensão, visto que o grande avanço econômico mundial necessita de informações precisas, rápidas e constantes.

Todas as atividades empresariais passaram a ser controladas e registradas pela contabilidade, tornando essa área essencial à economia e ao controle do patrimônio, além de ser o melhor meio de comunicação entre os investidores de capital e as empresas, pois é por intermédio dela que se consegue ter uma visão precisa do patrimônio empresarial e do retorno sobre os investimentos.

Para acompanhar essa exigência de gerenciamento da situação contábil das empresas, existem os escritórios de contabilidade, que atendem os estabelecimentos que não possuem, em seu quadro, postos de trabalho com funcionários habilitados para exercer as funções relacionadas a esse setor.

Assim, para finalizar esta Unidade, vamos tratar de algumas rotinas básicas ligadas ao setor de contabilidade de uma empresa, ampliando dessa maneira os conhecimentos que vão construir sua formação como assistente administrativo.

Escrituração

Nas empresas existem livros específicos para registrar tudo o que acontece em seu dia a dia e que está ligado à gestão de seu patrimônio, isto é, que provoca alterações nele.

O patrimônio varia constantemente a partir das ocorrências diárias, como compras, pagamentos, recebimentos etc., e seu registro contábil possibilita o acompanhamento de sua oscilação.

São chamados *fatos administrativos* os eventos que ocorrem na empresa modificando o seu patrimônio e, justamente por esse motivo, precisam ser registrados nos livros de escrituração. Esses fatos podem ser agrupados em três tipos diferentes:

1. Fatos permutativos, qualitativos ou compensativos – aqueles que não alteram o **patrimônio líquido** da empresa; apenas evidenciam trocas entre o **ativo** e o **passivo**.
2. Fatos modificativos ou quantitativos – surgem quando o patrimônio líquido sofre alguma alteração.
3. Fatos mistos – quando ocorrem, ao mesmo tempo, as duas situações citadas anteriormente.

Diferentemente dos fatos administrativos, existem os *atos administrativos*, que correspondem aos eventos que acontecem na empresa, mas não afetam o seu patrimônio, como a contratação de funcionários ou a efetivação de contratos de seguro.

Podemos supor então que, como não representam alteração no patrimônio, não precisam ser lançados nos livros de escrituração. Porém é necessário analisar cada um dos eventos individualmente, pois alguns deles podem representar compromissos que, no futuro, vão acarretar modificações. Por exemplo: promessa de bens como garantia de dívidas, hipoteca de imóveis, emissão



Patrimônio líquido: Formado pelo capital inicial dos proprietários juntamente com o lucro obtido no período que é incorporado ao capital da empresa. É importante ficar claro que o “lucro” não investido, isto é, aquele retirado pelos proprietários a título de “salário”, entra em obrigações, ou seja, no passivo exigível.

Ativo: Conjunto de bens e direitos. Deve ser mensurável e gerar benefícios econômicos momentâneos (ativo circulante) ou futuros (ativo não circulante).

Passivo: Conjunto de obrigações e deveres momentâneos (passivo circulante) ou futuros (passivo não circulante). O passivo é formado pelas obrigações que podem ser reclamadas por terceiros, tanto no presente (obrigações a curto prazo) como no futuro (obrigações a longo prazo).

de títulos de cobrança bancária, fianças ou avais a favor de terceiros etc. Dessa forma, sua contabilização é feita, atualmente, utilizando algumas provisões para fazer frente a essas possíveis obrigações futuras, como avais e garantias, conforme orientações dadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (no CPC 25 – Provisões, Passivo Contingente e Ativo Contingente), documento que regulamenta essas questões conforme determinação das agências reguladoras brasileiras.

Esse registro, também chamado de “lançamento”, precisa ser feito em ordem cronológica e especificar a natureza de cada operação. Deve ser efetuado no Livro Diário, sendo imprescindível que esteja de acordo com os princípios da Contabilidade – Código Comercial brasileiro: Lei federal nº 556/1850 – e siga as normas tributárias legais – Regulamento do Imposto de Renda (RIR): Decreto federal nº 3.000, de 1999.

© Daniele Beneventi



Livro Diário Contábil						Folha nº 001
DATA	DOC.	HISTÓRICO		CÓDIGO CONTA		VALOR CONTABILIZADO
		CÓD.	DESCRIÇÃO	DÉBITO	CRÉDITO	

Sempre que surge a necessidade de uma nova tomada de decisão na empresa, esses livros são consultados, daí a importância de estarem constantemente atualizados e com sua contabilidade impecável.

A quantidade de livros e também os tipos que serão utilizados pela empresa dependem não só de seu ramo de atividade, mas também de seu porte.

Eles podem ser classificados quanto à sua utilidade em *principais*, que são os usados para o registro de todos os fatos administrativos: Livro Diário e Livro Razão; e *auxiliares*, aqueles nos quais são registrados eventos específicos e que futuramente servirão de base para o preenchimento do Livro Diário: Livro Caixa, Registro de Duplicatas, Livro de Contas-correntes etc.

REGISTRO DE DUPLICATAS																		
FATURA ORIGINÁRIA					IMPORTE	COMPRADOR		DUPLICATAS					A ORDEM	PRAZO		DATA		OBSERVAÇÕES
Nº DE ORDEM	DATA		VALOR R\$	IMPORTE IMPOSTO PAGO R\$	NOME	ENDEREÇO	Nº DE ORDEM	DATA		PROTESTO		A ORDEM	PRAZO	DATA		OBSERVAÇÕES		
	DE EMISSÃO	DE EXPEDIÇÃO						DE EMISSÃO	DE EXPEDIÇÃO	DATA	OFÍCIO			DE PAGAMENTO	DE BARRA			

© Daniel Benevenuto

Quanto à natureza dos registros, eles podem ser classificados em *cronológicos*, quando seguem a ordem dos acontecimentos; e *sistemáticos*, quando são usados para registrar eventos similares.

Levando em conta a finalidade dos livros contábeis, eles se classificam em *obrigatórios*, quando são exigidos pela legislação comercial, tributária e societária, sendo que as leis que os exigem variam de acordo com o âmbito federal, estadual ou municipal onde se encontram as empresas; e *facultativos*, que são usados pelas empresas para auxiliar a contabilização, mas não são exigidos por lei: Livro de Contas-correntes, Livro de Controle de Contas etc.

Livro	Utilidade	Natureza	Finalidade
Livro Diário	Principal	Cronológico	Obrigatório
Livro Razão	Principal	Sistemático	Obrigatório
Livro Caixa	Auxiliar	Sistemático	Facultativo
Livro de Contas-correntes	Auxiliar	Sistemático	Facultativo
Livro de Registro de Duplicatas	Auxiliar	Sistemático	Obrigatório
Lalur [Livro de Apuração do Lucro Real]	Auxiliar	Sistemático	Obrigatório

RIBEIRO, Osni Moura. *Contabilidade geral fácil*. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 81.

Livros principais

O Livro Diário é obrigatório pela legislação tributária e também pelo Código Comercial brasileiro. Está presente em todas as empresas, e seu registro deve ser feito diariamente, pelo método das partidas dobradas.

O método das partidas dobradas foi criado pelo frei Luca Pacioli (c. 1445-1517), com o objetivo de mostrar as alterações ocorridas no patrimônio em determinado período, mantendo sempre um equilíbrio entre os recursos (ativo) e sua aplicação (passivo).

Para demonstrar esse equilíbrio, registram-se sempre as operações, apontando a origem do recurso e em que ele foi aplicado. Assim, o mesmo valor é lançado sempre duas vezes, um de cada lado da planilha, pois a cada gasto corresponde um bem ou direito.

Esse método consiste, essencialmente, no princípio de que, a cada débito feito em uma ou mais contas, corresponde um crédito equivalente em uma ou mais contas. Não existe débito sem crédito correspondente, de tal forma que a soma dos débitos é igual à soma dos créditos.

Por exemplo: se o valor de um carro é 15 mil reais, ele vai entrar no balanço da seguinte forma:

Ativo (R\$)

- Carro = 15 000,00

Passivo (R\$)

- Pagamento do carro = 15 000,00

Nesse caso, o ativo ficou igual ao passivo, o que significa que o balanço está equilibrado.

É por meio desse método que as empresas ou pessoas podem acompanhar, detalhadamente, a aplicação de seus recursos, o que possibilita um melhor planejamento.

Para que sua escrituração seja confiável, os lançamentos devem seguir uma ordem cronológica, e existem alguns itens essenciais na forma de efetuar o registro, observando a seguinte ordem: local e data em que ocorreu o fato; conta a ser debitada; conta a ser creditada; histórico do acontecimento; valor.

Na hora de efetuar o registro, a primeira coisa a fazer, após identificar local e data da ocorrência, é analisar os elementos envolvidos nas operações, isto é, para cada fato administrativo sempre ocorre uma troca:

- se entra dinheiro em caixa, ou se se trata de uma venda de mercadoria à vista, a empresa terá de entregar parte de seu estoque para um cliente em função da venda realizada;
- se entra um bem em razão de uma compra para uso da empresa, como uma máquina ou equipamento, sai o dinheiro de caixa ou banco correspondente ao pagamento da compra desse bem, e assim por diante.

Depois, observe, para cada um dos elementos que compõem o fato administrativo, em qual tipo de conta ocorrerá o débito e em qual acontecerá o crédito. Tendo esses dados em mãos, fica mais fácil proceder ao registro no **Livro Diário**.

Para ficar mais claro, veja o registro, no Livro Diário, das operações ocorridas na empresa M, no mês de janeiro de 2000.

- No dia 5, depósito da quantia de R\$ 23 000,00 no Banco X.
- No dia 12, compra de alguns produtos de almoxarifado, da loja K, no valor de R\$ 580,00, conforme nota fiscal, série A, nº 3.245.

Data	Título da conta / Histórico	Débito	Crédito
05/01/2000	Bancos c/movimento	23 000,00	
	a caixa		23 000,00
	Depósito no Banco X		
12/01/2000	Estoque de material de consumo	580,00	
	a caixa		580,00
	Nota fiscal, série A, nº 3.245, da loja K		

É essencial que toda a movimentação contábil da empresa seja registrada em primeiro lugar nesse livro, de forma clara, em nosso idioma, com valores em moeda nacional. Lembre-se de que esse registro não pode, em nenhuma hipótese, apresentar rasuras, borrões ou espaços em branco.



Atualmente, com o aumento do uso do processamento eletrônico de dados, o **Livro Diário** e todas as outras escriturações contábeis estão sendo substituídos por formulários contínuos. As folhas do Livro Diário são numeradas automaticamente e, ao final do período contábil, devem ser impressas e encadernadas, juntamente com os termos de abertura e de encerramento. No entanto, até há pouco tempo, esse livro necessitava, por força de lei, ser impresso em tipografias, conter folhas numeradas sequencialmente e possuir espaço próprio para a abertura e o encerramento do livro. Depois de concluído esse procedimento, precisava ser autenticado no Registro do Comércio.

O uso da preposição *a* antes da indicação da conta credora tem origem no raciocínio de que qualquer débito ocorrido corresponde *a* créditos, mas, atualmente, a maior parte dos sistemas contábeis suprimiu esse uso, o que não impede logicamente que o local onde você venha a trabalhar mantenha essa prática.

As folhas desse livro são numeradas e ele deve conter um termo de abertura e um de encerramento, assinados pelo responsável da empresa e pelo contador, a todo final de período. Nessa ocasião, o livro precisa ser autenticado na Junta Comercial da sede da empresa, não podendo sofrer atraso superior a 180 dias, segundo o Regulamento do Imposto de Renda (Decreto federal nº 3.000/1999), o Código Comercial (Lei federal nº 556/1850) e o Código Civil (Lei federal nº 10.406/2002).

A imagem a seguir mostra um modelo de Livro Diário adotado atualmente.

DATA	CONTA DE DÉBITO	CONTA DE CRÉDITO	LANÇAMENTO	HISTÓRICO	VALOR DE DÉBITO	VALOR DE CRÉDITO
01/02/2015	3.0.2.0.01.00015 (0012)	7.7.3.0.01.00024 (0214)	032	PG. POSTO DE GASOLINA	RS 750,00	RS 750,00
01/02/2015	3.0.2.0.01.00015 (0012)	7.7.3.0.01.00024 (0214)	032	PG. IPTU 02/10	RS 350,00	RS 350,00
02/02/2015	3.0.2.0.01.00015 (0012)	7.7.3.0.01.00024 (0214)	032	PG. FORNECEDOR DE MEMÓRIAS	RS 1.200,00	RS 1.200,00
02/02/2015	3.0.2.0.01.00015 (0012)	7.7.3.0.01.00024 (0214)	032	PG. FORNECEDOR DE PLACAS DE VIDEO	RS 2.700,00	RS 2.700,00
02/02/2015	3.0.2.0.01.00015 (0012)	7.7.3.0.01.00024 (0214)	032	PG. PAPELARIA ALTA	RS 50,00	RS 50,00
03/02/2015	3.0.2.0.01.00015 (0012)	7.7.3.0.01.00024 (0214)	032	PG. MECÂNICA	RS 850,00	RS 850,00

O Livro Razão, também obrigatório pelas normas contábeis, é útil para a contabilidade da empresa, uma vez que seu registro se dá por meio de contas individualizadas, o que permite um controle mais frequente de cada uma dessas contas.

Cada lançamento registrado no Livro Diário é transcrito para esse livro, porém em contas individuais, como caixa, estoque, equipamentos etc., apresentando-se em cada uma delas o detalhamento da movimentação ocorrida no caixa da empresa, isto é, os débitos, os créditos e o saldo final das operações feitas em determinada conta.

A escrituração manuscrita desse livro deve conter algumas informações primordiais, por exemplo: *nome da conta*; *data do lançamento* com indicação de dia, mês e ano; *histórico de lançamento*, ou seja, o detalhamento do fato administrativo; *débito*, isto é, quanto foi debitado da conta; *crédito*, em que é indicado o valor que foi creditado na conta; *saldo*, que representa a diferença entre o débito e o crédito.

LIVRO RAZÃO				
Fábrica de Serras Jabur Ltda. CNPJ: 75.253.125/0001-44				
Conta-caixa				
Data	Histórico	Débito (Entradas)	Crédito (Saídas)	Saldo
27/02/2015	Ref. à implantação do capital disponibilizado pela união societária	R\$ 350.000,00		R\$ 350.000,00
16/03/2015	Ref. à aquisição de máquinas e equipamentos		R\$ 180.000,00	R\$ 170.000,00
23/04/2015	Ref. à aquisição de móveis de escritório		R\$ 80.000,00	R\$ 90.000,00

Ilustrações: © Daniel Beneventi

O Livro Razão costuma apresentar uma forma mais simples de registro, utilizando para isso um gráfico ou conta em T, também chamada de razonete. Embora seja interessante que o assistente administrativo conheça esse procedimento, é importante saber que não é sua função realizá-lo, mas sim dos responsáveis pela contabilidade da empresa.

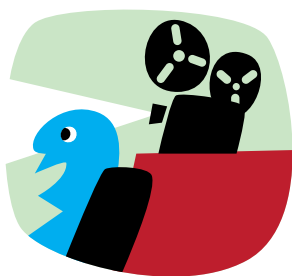
Livros auxiliares

O Livro Caixa serve para o registro de todo e qualquer fato administrativo que envolva dinheiro na empresa. Ele é facultativo, mas de grande utilidade, principalmente quando se quer acompanhar detalhadamente o movimento financeiro da organização. Por esse motivo, na maior parte das empresas, o preenchimento desse livro fica a cargo da tesouraria, que é o departamento responsável pelo recebimento e pagamento de cada uma das despesas ocorridas no período.

É importante ressaltar, porém, que no caso de empresa que seja optante pelo Simples Nacional, que você viu na Unidade 7, esse livro é obrigatório perante o fisco e deve observar as exigências e formalidades constantes na Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.



					01															
DEVE	CAIXA								HAVER		01									



Os intocáveis (*The Untouchables*, direção de Brian de Palma, 1987) é um drama policial estadunidense, baseado no livro de mesmo nome, publicado em 1957. O filme, estrelado por Kevin Costner (o agente do governo Eliot Ness) e Robert De Niro (líder de gangue Al Capone), segue o relato autobiográfico de Ness e seus esforços para conduzir Capone à justiça, durante a Lei Seca nos EUA. Mostra o trabalho da contabilidade e como a descoberta de seus **livros caixa** levou à queda de seu império.

Normalmente o livro possui as seguintes colunas: *data*, seguindo a ordem cronológica dos acontecimentos; *histórico*, que especifica cada um dos fatos administrativos; *parcelas*, que indicam os valores de débito ou crédito, quando parcelados; *débito*, que representa as entradas de dinheiro; e *crédito*, no qual se registram as saídas de dinheiro.

O movimento começa sempre com o saldo de débito do dia anterior e finaliza com o saldo final devedor, que é o mesmo que aparecerá no início do dia seguinte, podendo ser diário ou mensal.

Esse livro serve de base para a elaboração do Livro Diário e, posteriormente, do Livro Razão, sendo que tudo que é lançado nele, obrigatoriamente, deve aparecer nos outros dois, e o saldo apurado no **Livro Caixa** deve corresponder ao saldo da conta caixa do Livro Razão.

© Daniel Beneventi

LIVRO CAIXA							Período: 01/03/2015 a 05/03/2015	
Torres Empreendimento Ltda.						Data de emissão: 05/03/2015		
						Hora: 17:59:41		
Nome do Banco: Banco CredBank S/A			Valor do mês anterior:		R\$ 5.000,00			
Banco: 171 Código da agência: 015			Valor do dia anterior:		R\$ 0,00			
DATA	LANÇAMENTO	CÓD.	EVENTO	L. ORIGEM	OBSERVAÇÃO	DÉBITO	CRÉDITO	
02/03/2015	2,00	1254	Internet				R\$ 50,00	
02/03/2015	4,00	1475	Aluguel				R\$ 750,00	
02/03/2015	8,00	3221	Prestação de serviços			R\$ 1.800,00		
Total do dia		Total de Débito: R\$ 1.800,00		Total de Crédito: R\$ 800,00		Saldo: R\$ 6.000,00		
03/03/2015	8,00	3221	Prestação de serviços			R\$ 1.400,00		
03/03/2015	7,00	4578	Venda de mercadorias			R\$ 700,00		
03/03/2015	6,00	7665	IPTU (Parcela 02/10)				R\$ 200,00	
Total do dia		Total de Débito: R\$ 2.100,00		Total de Crédito: R\$ 200,00		Saldo: R\$ 7.900,00		
04/03/2015	9,00	4551	Compra de 01 computador p/ expedição				R\$ 2.500,00	
Total do dia		Total de Débito: R\$ 0,00		Total de Crédito: R\$ 2.500,00		Saldo: R\$ 5.400,00		
05/03/2015	8,00	3221	Prestação de serviços			R\$ 4.500,00		
05/03/2015	3,00	4578	Folha de Pagamento				R\$ 8.000,00	
Total do dia		Total de Débito: R\$ 4.500,00		Total de Crédito: R\$ 8.000,00		Saldo: R\$ 1.900,00		
TOTAL DE DÉBITO:		R\$ 8.400,00		TOTAL DE CRÉDITO:		R\$ 11.500,00		
						SALDO: R\$ 1.900,00		

Como no caso dos outros livros, esse também costuma, atualmente, ser feito por meio de programas computadorizados.

© Daniel Beneventi

MOVIMENTAÇÃO CONTA RESUMO

CONTA BlueBank DESCRIÇÃO Conta-corrente / Ag. 777 - C/C 01574-8

DATA	DESCRIÇÃO	TRANS	DESTINO	VALOR R\$	QUIT	REF	PARC	SALDO
05/03/15	qui condomínio	desp	casa	R\$ 550,00	✓			R\$ 2 000,00
06/03/15	sex saque	para	diversos	R\$ 80,00	✓			R\$ 1 920,00
09/03/15	seg luz	desp	casa	R\$ 56,00	✓			R\$ 1 864,00
09/03/15	seg financiamento apartamento	desp	casa	R\$ 2 000,00	✓			- R\$ 136,00
09/03/15	seg internet	desp	casa	R\$ 79,00	✓			- R\$ 215,00
10/03/15	ter gasolina	desp	carro	R\$ 120,00	✓			- R\$ 335,00
11/03/15	qua sofá	desp	casa	R\$ 500,00	✓		01/06	- R\$ 835,00
12/03/15	qui prestação de serviços	rec	honorários	R\$ 3 500,00	✓			R\$ 2 665,00
13/03/15	sex juros limite	desp	juros	R\$ 45,00	✓			R\$ 2 620,00

Atividade 2

RETOMANDO ALGUNS CONCEITOS DE ESCRITURAÇÃO



Junte-se a três ou quatro colegas. Nas questões 1 e 2, discutam cada uma delas antes de apontar a alternativa correta. Em seguida, elaborem as respostas das questões 3, 4 e 5.

1. Atos administrativos são aqueles que:
 - a) provocam alteração no patrimônio da empresa;
 - b) não alteram o patrimônio, apesar de poderem acontecer no dia a dia da empresa.
2. Se um evento ocorrido na empresa não provocar alteração no patrimônio líquido, mas evidenciar modificações entre o ativo e o passivo, ele deve ser considerado:
 - a) um fato modificativo;
 - b) um ato administrativo;
 - c) um fato permutativo.

3. Listem pelo menos três itens essenciais na escrituração do Livro Diário.

4. Levando em conta a classificação dos livros contábeis, preencham o quadro a seguir.

Livros	Classificação quanto a		
	Utilidade: principal e auxiliar	Natureza: cronológico e sistemático	Finalidade: obrigatório e facultativo
Livro Diário			
Livro de Contas-correntes			
Livro de Registro de Duplicatas			
Livro Caixa			
Livro Razão			

5. Efetuem o lançamento, no exemplo de página de Livro Diário a seguir, dos fatos administrativos aqui indicados:

- venda, à vista, de uma lancha, da marca NoMar, no valor de R\$ 135 000,00, conforme recibo;
- compra, à vista, de um computador da marca BCD, conforme nota fiscal nº 341, no valor de R\$ 2 000,00;
- pagamento, em cheque, efetuado à Transportadora Levatudo, referente ao frete de uma lancha, no valor de R\$ 750,00.

PRINCIPAIS ROTINAS DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Vamos agora tratar das principais rotinas que o assistente administrativo precisa saber para trabalhar no setor de recursos humanos, conhecido como RH, de uma empresa. Para tanto, vamos a princípio entender um pouco mais sobre as funções que se espera que o RH desempenhe.

Como o próprio nome diz, esse é o setor responsável por lidar com todas as questões que dizem respeito às pessoas, aos funcionários de uma empresa, desde sua contratação, passando pela sua integração com a cultura da empresa, preocupação com sua formação contínua, questões relativas a cargos e salários, até um eventual processo de demissão. Todas essas são atividades e responsabilidades do setor de recursos humanos.

Grandes empresas costumam ter um setor de RH muito bem estruturado, com profissionais especializados; já empresas menores podem ter as atividades desse setor realizadas pelo mesmo trabalhador que atua em outras práticas administrativas, como controle de estoque ou setor de compras.

De uma forma ou de outra, todas as empresas que trabalham com funcionários precisam adotar os procedimentos de RH; portanto, para você que está buscando se aperfeiçoar nessa área, tais informações são relevantes.

Sabendo que essa é a área da empresa que lida especificamente com questões referentes à contratação dos funcionários, bem como o pagamento de seus salários e benefícios, vamos estudar mais sobre essas questões, de acordo com a legislação brasileira.

As características do emprego na atualidade: o emprego formal

Este conteúdo é importante não apenas porque você pretende se qualificar para a ocupação de assistente administrativo, mas também por tratar de uma questão muito presente na vida cotidiana da maioria das pessoas, seja para quem está à procura do primeiro emprego, seja para quem está à procura de outro trabalho, seja para aqueles que querem aprender uma nova ocupação e mudar de emprego.

Um dos assuntos mais importantes no mundo do trabalho diz respeito ao tipo de contrato a que cada um é submetido. E a forma de contratação de cada trabalhador afeta diretamente a vida pessoal dele.

O emprego formal é aquele que possui registro em carteira profissional ou na **Carteira de Trabalho e Previdência Social** (CTPS). Nela, a empresa deve sempre anotar, nas páginas próprias para o “Contrato de trabalho”, o nome da empresa, o número do CNPJ, o endereço da empresa, a espécie de estabelecimento (comércio, indústria etc.), o cargo para o qual o trabalhador está sendo contratado, o código da sua ocupação na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), a data de admissão, o número do registro, assim como o número da folha ou ficha do Livro de Registro de Empregados, e a remuneração do trabalhador.

O conjunto das informações anteriormente citadas (nome da empresa, número do CNPJ, endereço da empresa, espécie de estabelecimento etc.) precisa constar obrigatoriamente na Carteira de Trabalho, pois essas informações compõem o registro do emprego para o qual o trabalhador está sendo contratado e, principalmente, porque só assim seus direitos serão assegurados.

A remuneração especificada na Carteira de Trabalho é o que chamamos *salário bruto*, ou seja, é o total do



Você sabia?

Carteira de Trabalho e Previdência Social, expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, é o documento obrigatório para que os cidadãos possam ser empregados registrados. O emprego formal é conhecido popularmente como “trabalho com carteira assinada”.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Geografia, História e Trabalho: 6º ano/1º termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sdect, 2011.

salário pago pelo empregador, sem contar os descontos obrigatórios que deverão ser aplicados. Poucas pessoas realmente sabem o que são esses descontos e para que eles servem, mas é muito importante conhecê-los, pois eles têm tudo a ver com os direitos conquistados pelos trabalhadores e também com os nossos deveres como cidadãos.

Um dos descontos principais é o do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). É com a reserva criada com esse dinheiro que o governo paga as aposentadorias, auxílios-doença e outras formas de auxílio ao trabalhador. Ou seja, é uma contribuição exigida pelo governo, mas que deve retornar em benefícios para o próprio trabalhador.

Além desse desconto para o INSS, outros descontos comuns são o do *Imposto de Renda* e o do *seguro-saúde*. Algumas empresas pagam parte do custo mensal desse seguro, ficando a outra parte por conta do funcionário.

Podem ser descontadas do salário, ainda, algumas taxas referentes a *benefícios* que a empresa ofereça, como vale-alimentação, vale-refeição etc. Embora sejam oferecidos pelo empregador como benefícios, é comum que o funcionário contribua com uma parte, que é descontada de seu salário.

Veja a seguir, na tabela de descontos do Imposto de Renda e da Previdência Social, os dois principais descontos realizados nos salários.

Tabela 1 – Descontos do Imposto de Renda sobre o salário bruto

Tabela Progressiva para o cálculo mensal do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física a partir do exercício de 2015, ano-calendário de 2014.

Base de cálculo mensal (em R\$)	Alíquota %	Parcela a deduzir do imposto (em R\$)
Até 1787,77	-	-
De 1787,78 até 2679,29	7,5	134,08
De 2679,30 até 3572,43	15,0	335,03
De 3572,44 até 4463,81	22,5	602,96
Acima de 4463,81	27,5	826,15

Fonte: BRASIL. Receita Federal. *Alíquotas do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte* – a partir do exercício de 2012. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/aliquotas/ContribFont2012a2015.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Tabela 2 – Descontos do INSS sobre o salário bruto (jan. 2014)

Salário (em R\$)	Desconto
Até 1 317,07	8%
De 1 317,08 até 2 195,12	9%
De 2 195,13 até 4 390,24	11%

Fonte: BRASIL. Ministério da Previdência Social. *Formas de contribuição*: empregado. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/inicial-central-de-servicos-ao-segurado-formas-de-contribuicao-empregado>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Exemplo:

- salário bruto (salário que consta no contrato de trabalho) mensal = R\$ 750,00;
- desconto do INSS = R\$ 60,00 (equivalente a 8% de R\$ 750,00, desconto-padrão para os que ganham até R\$ 1 317,07);
- Imposto de Renda = isento, pois o salário é inferior a R\$ 1 787,78;
- salário líquido = R\$ 690,00 mensais.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 6º ano/1º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2011.

Atividade 1

COMPARANDO DIFERENTES FAIXAS SALARIAIS

Agora, veja como são os descontos para um trabalhador que tem o salário bruto de R\$ 4 000,00:

- salário bruto = R\$ 4 000,00;
- desconto do INSS = R\$ 440,00 (equivalente a 11% de R\$ 4 000,00, desconto-padrão para os que ganham entre R\$ 2 195,13 e R\$ 4 390,24);
- Imposto de Renda = R\$ 198,97 (equivalente a 15% – desconto-padrão para os que ganham entre R\$ 2 679,30 e R\$ 3 572,43 – de R\$ 3 560,00 – que é o salário bruto menos o desconto já aplicado do INSS –, menos ainda R\$ 335,03 – que é o valor-padrão a ser deduzido do imposto para essa faixa salarial);
- salário líquido = R\$ 3 361,03.

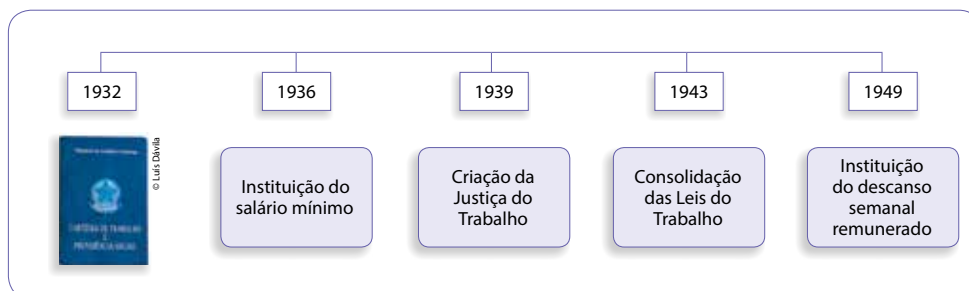
Compare esse exemplo com o exemplo apresentado no texto anterior. Quais diferenças e semelhanças você vê entre os descontos aplicados no primeiro caso e os descontos aplicados neste último? Você acha que essas diferenças e semelhanças são boas ou ruins? Quem é mais afetado pelos descontos? Reflita a respeito e anote suas conclusões.

Os direitos têm história

Os direitos vinculados ao trabalho têm uma longa história, especialmente na Europa, onde alguns países foram os primeiros a reconhecê-los.

É importante lembrar que, no Brasil, a conquista dos direitos vinculados ao trabalho só aconteceu no século XX (20).

Observe a linha do tempo que indica a criação de pilares importantes do direito do trabalhador brasileiro.



- A Carteira de Trabalho existia informalmente desde 1891. Nela, os empregadores registravam algumas informações sobre os trabalhadores. Foi só em 1932 que, por meio do Decreto federal nº 21.175, esse documento foi instituído e com ele vários direitos foram garantidos aos trabalhadores.

- A conquista do salário mínimo, em 1936, significou para todos os trabalhadores do Brasil a garantia de que nenhum assalariado receba valor mensal inferior ao estabelecido pela lei.
- Em 1º de maio de 1943, foi promulgada, pelo então presidente Getúlio Vargas, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que uniu em uma única lei toda a legislação trabalhista do País.
- O descanso semanal remunerado previa em lei o direito ao trabalhador da recuperação da fadiga causada pelo trabalho.

Atualmente, os principais direitos trabalhistas ou previdenciários do trabalhador são:

- jornada semanal de trabalho: 44 horas, conforme definida pela Constituição Federal de 1988. Esse tema está sendo atualmente debatido, pois há forte pressão para que a jornada legal seja limitada a 40 horas semanais;
- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS): criado em 1966, é formado pelo depósito mensal feito pelo empregador, na Caixa Econômica Federal, do valor correspondente a 8% do salário de cada trabalhador;
- férias remuneradas de 30 dias: com o valor do salário normal acrescido de $\frac{1}{3}$ desse valor. Por exemplo: se o salário é de R\$ 900,00, o salário a receber no mês de férias será de R\$ 1 200,00;
- 13º salário: gratificação anual, cujo valor mensal corresponde a $\frac{1}{12}$ (um doze avos) do salário mensal do trabalhador. Aqui também o cálculo é semelhante. Se o salário é de R\$ 900,00 e o empregado trabalhou de janeiro a dezembro, o 13º salário será o pagamento de outros R\$ 900,00. Mas, no primeiro ano na empresa, o 13º salário será proporcional aos meses trabalhados: se foi contratado em julho, receberá como 13º salário R\$ 450,00;
- aviso-prévio em caso de demissão: comunicado de rescisão de contrato de trabalho com duração de, no mínimo, 30 dias, podendo, pelas novas regras, chegar a até 90 dias, de acordo com o tempo de serviço na empresa;
- adicionais salariais por periculosidade e por insalubridade: sempre que o assalariado exercer seu trabalho em condições perigosas e/ou nocivas à saúde, ele tem direito a receber mensalmente um percentual adicionado ao salário. Esse percentual varia conforme a classificação do grau de risco ao qual o trabalhador é exposto: no caso de insalubridade, por exemplo, 10% para nível baixo, 20% para médio e até 40% para alto. Para saber se seu trabalho é considerado insalubre, pesquise o artigo 189 da CLT no *site* do Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br>>. Acesso em: 26 mar. 2015;

- adicional noturno pago para aqueles que realizam seu trabalho entre 22h00 e 05h00. Seu pagamento é feito da seguinte forma: a hora, que normalmente é computada como 60 minutos, passa a ter 52 minutos e 30 segundos, sofrendo assim uma redução de 7 minutos e 30 segundos, o que equivale a 12,5% da hora regular. Seu valor será 20% maior que aquele pago pela hora diurna;
- estabilidade de emprego por acidente de trabalho: se o trabalhador sofrer acidente de trabalho, ele terá garantia de emprego por 12 meses após o término do auxílio-doença;
- estabilidade de emprego para a mulher em caso de gestação, após a confirmação da gestação, acrescida de mais cinco meses após o parto; para licença-maternidade são previstos atualmente 120 dias;
- dispensa imotivada (sem justa causa): dá ao trabalhador o direito a receber adicional de 40% sobre o total das contribuições que a empresa efetuou ao FGTS;
- direito ao pagamento de horas extras no valor estipulado pela lei;
- aposentadoria por tempo de contribuição: 35 anos para homens e 30 anos para mulheres;
- aposentadoria por invalidez permanente, sempre que a perícia médica considerar a pessoa incapaz para exercer o trabalho;
- seguro-desemprego: quando o trabalhador for contratado por pessoa jurídica e for demitido sem justa causa, ele tem direito a receber até seis meses de assistência financeira paga pelo governo federal. O valor varia conforme a faixa salarial.

Atividade 2

1º DE MAIO



1. Organizem-se em grupo de quatro ou cinco pessoas e, no laboratório de informática e com a ajuda do monitor, façam uma pesquisa sobre o 1º de Maio, com base no roteiro a seguir.

- Por que esse dia é comemorado?
 - O que aconteceu na história para que esse dia fosse lembrado?
 - Como o 1º de Maio é comemorado na sua cidade?
 - O que vocês acham dessa comemoração?
 - Como os direitos sociais relacionados ao trabalho foram conquistados?
2. Em uma folha avulsa, escrevam um texto sobre a pesquisa que fizeram e levem para discutir com os demais grupos.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 6º ano/1º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2011.

Atividades e documentação do setor de Recursos Humanos (RH)

O objetivo deste tópico é apresentar a você as principais práticas e atividades realizadas pelo setor de Recursos Humanos. Vamos começar falando sobre as rotinas de admissão e demissão de funcionários.

Cabe ao **RH** conduzir todo o processo de seleção dos funcionários de uma empresa, mesmo que com o apoio de profissionais de outras áreas. Essa seleção é feita por meio de técnicas específicas que buscam selecionar os candidatos mais qualificados para cada vaga.

Após a seleção do candidato, é função do RH realizar o procedimento de integração dos novos funcionários à empresa. Esse processo se inicia com toda a tramitação relativa à documentação necessária para a admissão. O primeiro passo é solicitar a realização do exame médico admissional e depois a entrega da documentação necessária. Veja a seguir quais são os documentos obrigatórios para a admissão.



Existe uma grande diferença entre **RH** e departamento de pessoal. Enquanto o primeiro é a área da empresa dedicada a lidar com todas as questões que envolvem o bem-estar e o crescimento profissional dos funcionários, o segundo cuida exclusivamente dos aspectos jurídicos e legais da relação trabalhista entre empregador e empregados.



- Carteira de Trabalho e Previdência Social, para que sejam feitas as devidas anotações.
- Certificado Militar, para provar quitação com o serviço militar (para pessoas maiores de 18 anos do sexo masculino).
- Certidão de Casamento e de Nascimento, para verificação de dados, concessão do salário-família e abatimento dos dependentes, para efeito de desconto de Imposto de Renda.
- Declaração de dependentes para fins de Imposto de Renda na fonte.
- Atestado Médico Admissional, que é obrigatório, devendo ser pago pelo empregador, que é responsável pela guarda do comprovante do custeio de todos os exames ou consultas realizados pelo empregado (artigo 168 da CLT).
- Declaração rejeitando ou requerendo o vale-transporte.
- Outros documentos/informações, tais como Cédula de Identidade, CPF (Cadastro de Pessoas Físicas), cartão do [Programa de Integração Social] (PIS)/[Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público] (Pasep), comprovante de endereço e de escolaridade e fotografias para o prontuário.

Depois de receber essa documentação, o empregador ou a empresa empregadora passam a ter de exercer as suas obrigações, que são as seguintes:

- Anotar na CTPS a data de admissão, a remuneração e as condições especiais, se houver.
- Preencher a ficha de salário-família.
- Incluir a admissão no Caged (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados), o que pode ser feito pela internet, no *site* <<http://www.mte.gov.br>>. [Acesso em: 26 mar. 2015.]

- Até o dia 7 do mês subsequente ao mês de referência das informações, a empresa deverá postar no correio um impresso por meio do qual presta informação sobre o movimento de pessoal.
- Efetuar o cadastro no PIS/Pasep caso o empregado não possua um número de matrícula.
- Devolver ao empregado sua CTPS em 48 horas, contra recibo.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC). *Práticas administrativas em escritório*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. p. 105-6.

Mensalmente, também é de responsabilidade desse setor fazer o controle da folha de pagamento de todos os funcionários da empresa. Nesse documento devem constar todas as informações relativas aos salários e descontos realizados em cima do salário bruto, que podem ser vários, tais como: Imposto de Renda, plano de saúde, descontos de benefícios e todos os encargos sociais e tributos devidos, como INSS e FGTS.

Também devem constar da folha de pagamento informações relativas ao mês trabalhado de cada funcionário, como faltas, licenças, atrasos ou qualquer outro registro que se faça necessário.

Veja a seguir os detalhes de um demonstrativo de pagamento.

Demonstrativo de Pagamento				
Empresa: Aquiles Com. Ltda.			CNPJ: 55.452.125/0001-55	
Endereço: Rua Doze nº 8				
Crédito em: 05/03/2015			Banco/Agência/Conta: 171/8520/0021450	
Referência: Fevereiro/2015 (Folha)				
Nome: Gilmar Pereira Coelho		Matrícula: 001574		
CTPS: 154257		CPF: 478.859.789-84		
Série: 00124		Salário nominal: R\$ 1.500,00		
Função: Auxiliar de Escritório				
Centro de Custo: 001257 - Contabilidade				
Admissão: 10/07/2007		Dep. IR:		Dep. Sal. Família:
Código	Descrição	Referência	Valores	(+/-)
101	Salário	30.0	R\$ 1.500,00	(+)
106	Hora Extra	5.0	R\$ 250,00	(+)
106	Adiantamento	40.0	R\$ 600,00	(-)
401	INSS	11.0	R\$ 192,50	(-)
411	Seguro de Vida	0.0	R\$ 15,00	(-)
424	Refeição	20.0	R\$ 80,00	(-)
483	Assistência Médica	0.0	R\$ 150,00	(-)
Total Bruto:			R\$ 1.750,00	(+)
Total de Descontos:			R\$ 1.037,50	(-)
Líquido a Receber:			R\$ 712,50	(=)
Base FGTS: R\$ 1.750,00		Valor FGTS: R\$ 140,00		
Base IRRF Folha:				
Base INSS:				

Após a realização do pagamento do salário, o empregador deve fornecer ao empregado um recibo desse pagamento, também conhecido como contracheque.

RECIBO
Pagamento Salário

Empregador(a): _____

Empregado(a): _____

Período: ___/___/___ a ___/___/___.

Salário Contratual: R\$ _____

Descontos Efetuados:

Vale-transporte: R\$ _____

Contribuição Previdenciária (INSS): R\$ _____

Adiantamentos: R\$ _____

Total: R\$ _____

Recebi a quantia líquida de R\$ _____ (_____
_____), referente ao salário que
me é devido pelos serviços prestados em razão do contrato de trabalho.

Local: _____ Data: ___/___/___.

Assinatura do(a) Empregado(a)

Observação: preencher na parte de anotações gerais da CTPS do empregado

Ilustrações: © Daniel Beneventi

SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL									
DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO									
FOLHA: 1/1					INF. CONTROLE: 000152				
MATR. / DV	NOME			CNPJ	DEPEND. IR SF	MÊS / ANO			
001562	Jolimar da Cunha Neto				0 0	01/2015			
BANCO		AGÊNCIA	CONTA	CPF	PIS/PASEP				
453		8715	01874-3	478.342.176-86	12548756873				
Nº ADMISSÃO / CARGO					SÍMBOLO	SITUAÇÃO FUNCIONAL	QUINQUÊNIO		
0035 - Motorista de caminhão					MTC-35	Efetivo	ADM	MAG	
							0	3	
Nº ADM.	TR.	DESCRIÇÃO		DESCONTOS NÃO EFETUADOS	PARCELA	VANTAGENS	DESCONTOS EFETUADOS		
1		SALÁRIOS				2.500,00			
2		INSS					275,00		
3		IRFF S/SALÁRIO					54,83		

Para orientar o preenchimento dessa folha de pagamento, bem como realizar o controle cotidiano de entrada e saída dos funcionários, é obrigatório que toda empresa com mais de dez funcionários possua uma folha de ponto, que pode ser manual ou eletrônica. Veja a seguir.

FOLHA DE PONTO

Empregador
 Nome: EDITORA TALENTOS LTDA. CNPJ: 21.383.545/0001-88 Mês / Ano: JANEIRO / 2015
 Endereço: RUA DO LIVRAMENTO Nº 112

Empregado
 Nome: CARLOS DIAS CPF: 329.458.458-96
 Função: EDITOR CPTS (nº e série): 45878 254-SP

Dia	Dia da Semana	Entrada	Almoço	Saída	Hora extra	Assinatura empregador	Assinatura trabalhador
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							



Atividade 3

PREENCHENDO A FOLHA DE PAGAMENTO



Nesta atividade, você é convidado a preencher uma folha de pagamento fictícia para que possa exercitar o conteúdo que aprendeu sobre esse assunto tão importante na prática diária das atividades do assistente administrativo.

As empresas podem usar programas específicos para o cálculo da folha de pagamento, mas para realizar esta atividade será utilizada uma planilha eletrônica.

Com a ajuda do monitor, forme um grupo com três ou quatro colegas. No laboratório de informática, escolham uma ocupação de uma empresa fictícia para fazer o cálculo. Para tanto, podem pesquisar um organograma qualquer que possa indicar alguns cargos da empresa, tais como gerente, analista, secretária e o próprio assistente administrativo.

Em seguida, incluam na planilha todas as informações que aprenderam nesta Unidade para fazerem o devido cálculo, simulando o valor do salário bruto e inserindo os descontos devidos para chegar ao salário líquido que o trabalhador receberá.

Ao final, vocês deverão apresentar suas conclusões para os demais grupos, podendo imprimir a folha de pagamento calculada para realizar essa apresentação.

Outras rotinas do RH

Caso haja necessidade de realizar a demissão de algum funcionário, essa também é uma atividade prevista na rotina do RH ou departamento de pessoal de uma empresa. A ação de finalizar um contrato de trabalho, do ponto de vista legal, denomina-se homologação.

Nesse caso, é necessária a seguinte documentação:

Documentação necessária
Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho
Carteira de Trabalho e Previdência Social
Livro ou Ficha de Registro de Empregados
Notificação de demissão
Extrato para fins rescisórios da conta vinculada do empregado no FGTS
Guia de recolhimento rescisório do FGTS e da Contribuição Social
Comunicado da dispensa

Documentação necessária
Atestado de Saúde Ocupacional demissional ou periódico
Documento que comprove a legitimidade do representante da empresa
Carta de preposto e instrumento de mandato
Prova bancária de quitação quando o pagamento for efetuado antes da assistência
Número de registro ou cópia do instrumento coletivo de trabalho aplicável

Fonte: BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Instrução normativa SRT nº 15, de 14 de julho de 2010*. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D308E216601309EC47E180B22/in_20100714_15.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Demais ações do RH e gestão de pessoas

Outra função da área de recursos humanos de uma empresa é lidar com a questão dos cargos e dos salários. Isso não significa apenas definir quais são os cargos, quantidades de funcionários necessários e salários praticados, para que assim a empresa possa desenvolver seu trabalho da forma e com a qualidade que deseja.

Quando falamos em desenvolvimento de plano de cargos e salários, trata-se de todo um planejamento efetuado nessa área para que se possa construir uma prática de gestão de pessoas que seja duplamente relevante. Em outras palavras, que traga benefícios e aumento na qualidade tanto do trabalho realizado quanto da trajetória pessoal de cada trabalhador, que pode assim almejar, por meio dos seus esforços, dedicação e conhecimentos, a conquista de novas posições no desenvolvimento de sua trajetória profissional dentro da empresa.

Oferecer uma política de planos e cargos transparente e que seja interessante para todos é função que deve ser considerada fundamental pela área de recursos humanos.

Veja a seguir um exemplo de quadro de cargos e de salários.

Exemplo de estrutura de Cargos e Salários		
Classe	Cargos	Salário médio (R\$)
1	Auxiliar de Serviços Gerais	892,49
	Auxiliar de Produção	997,03
2	Recepcionista	1 201,29
	Auxiliar Administrativo I	937,14
3	Operador de Máquina Industrial	750,42
	Recepcionista bilíngue	1 726,24
	Auxiliar Administrativo II	1 372,52
	Operador de Máquina Pesada	1 251,71
4	Eletricista	1 485,15
	Operador de Máquina Usinagem	1 730,46
	Eletricista II	1 841,97
	Almoxarife I	1 313,26
5	Eletricista III	2 323,53
	Almoxarife II	1 491,76
6	Almoxarife III	1 966,62
	Técnico de Segurança do Trabalho I	2 445,04
7	Técnico de Segurança do Trabalho II	3 059,00
8	Analista de Recursos Humanos Júnior	3 637,08
	Técnico Segurança do Trabalho III	3 092,51

Fonte: AQUI TEM RH. *Dados sobre cargos e salários.*
Disponível em: <<http://www.aquitemrh.com.br/salarios.php>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Outro aspecto importante da atuação do RH e que vem cada vez mais ganhando espaço e importância para o bom desenvolvimento do trabalho dos funcionários de uma empresa diz respeito à formação dessa força de trabalho.

Muitas empresas estão, cada vez mais, investindo em cursos e treinamentos para seus funcionários, possibilitando assim que eles possam aperfeiçoar seus conhecimentos e trazer ainda mais qualidade para o desenvolvimento do trabalho cotidiano.

Algumas organizações fornecem auxílios no pagamento de cursos, totais ou parciais, tais como curso de idiomas ou especializações (até mesmo de pós-graduação). Isso porque as empresas vêm compreendendo a importância de seus funcionários estarem sempre acompanhando e se atualizando em relação ao avanço das tecnologias, da pesquisa, da ciência e do conhecimento.

Atividade 4

POR DENTRO DAS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Vamos agora rever alguns importantes aprendizados que você obteve nesta Unidade. Para tanto, responda às questões a seguir.

1. Quais são os principais direitos garantidos em lei para o trabalhador brasileiro?

2. Vamos supor que você esteja trabalhando como assistente administrativo no RH de uma empresa e dois novos funcionários foram admitidos. Detalhe quais os procedimentos que você precisará fazer para oficializar o processo de admissão desses funcionários.

3. Além desses procedimentos legais associados à admissão desses dois funcionários, em quais outras atividades o RH poderá auxiliá-los?

4. Leia o seguinte depoimento:



Há 11 anos, eu entrei nesta empresa trabalhando como *office boy*. Naquela época, não tinha ainda nem o Fundamental completo. A empresa me incentivou a voltar à escola e finalizar meus estudos e depois que concluí o Ensino Médio comecei a trabalhar na área de estoque da empresa como assistente. Fui atrás de alguns cursos básicos na área e, graças a esses novos conhecimentos e ao meu esforço no dia a dia de trabalho, subi de cargo e atualmente sou analista de estoque. Minha intenção é continuar estudando, pois sei que a empresa apoia seus funcionários, eles nos dão uma bolsa de 50% do valor do curso. Afinal, são poucos os que conhecem esse setor como eu! (Silas, 29 anos)

Agora, responda: Qual é a relação entre esse depoimento e o setor de RH da empresa em que Silas trabalha? Justifique sua resposta.

Atividade 5

UMA PAUSA PARA REFLEXÃO



1. Leia e, se possível, também ouça a letra da música *Pecado capital*, do músico e compositor brasileiro Paulinho da Viola.

Pecado capital

Dinheiro na mão é vendaval
É vendaval!
Na vida de um sonhador
De um sonhador
Quanta gente aí se engana
E cai da cama
Com toda a ilusão que sonhou
E a grandeza se desfaz
Quando a solidão é mais
Alguém já falou

Mas é preciso viver
E viver não é brincadeira não
Quando o jeito é se virar
Cada um trata de si
Irmão desconhece irmão
E aí dinheiro na mão é vendaval
Dinheiro na mão é solução
E solidão

© By Artes da Viola (Moleque)

2. Agora, em dupla, discutam a mensagem da canção e respondam:

c) Quais relações podem ser estabelecidas entre a mensagem da música e o sistema capitalista no qual vivemos?

d) E com o universo das empresas, é possível estabelecer alguma relação?

3. Organizem uma apresentação da reflexão que fizeram sobre a música. Pode ser em forma de peça de teatro, apresentação musical ou cartaz.

O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NAS EMPRESAS DO SETOR DE TRANSPORTES

Esta Unidade é dedicada ao estudo das informações e dos procedimentos específicos que um assistente administrativo precisa conhecer ao trabalhar em uma empresa ligada ao setor de transportes.

O modal rodoviário é o mais utilizado para o transporte de cargas em nosso país; segundo os dados da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) de 2014, esse modal foi responsável pelo transporte de aproximadamente 61% do total das cargas transportadas em território brasileiro.

Para dar conta desse montante de transportes realizados, em 13 de abril de 2015, esse setor contava com os seguintes registros formais feitos pelo Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas (RNTRC) na ANTT:

- 868 957 Transportadores Autônomos de Cargas (TAC);
- 174 311 Empresas de Transportes de Cargas (ETC);
- 415 para Cooperativas de Transportes de Cargas (CTC).

Fontes: AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (ANTT). Registro Nacional do Transportador Rodoviário de Cargas (RNTRC). *RNTRC em números*. Disponível em: <http://appweb2.antt.gov.br/rntrc_numeros/rntrc_TransportadorFrotaVeiculo.asp>. Acesso em: 13 abr. 2015.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE (CNT). *Boletim estatístico*. Disponível em: <http://www.cnt.org.br/Paginas/Boletins_Detalhes.aspx?b=3>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Pode-se dizer que a organização de empresas no ramo de transportes de cargas no Brasil é algo recente. Do ponto de vista formal,

foi apenas em 1963, com o Decreto federal nº 51.727, que se criou, no Departamento Nacional de Estradas e Rodagens (DNER), o Registro das Empresas de Transporte Rodoviário de Carga e dos Veículos Autônomos de Carga.

Esse decreto, que regulamentava a existência das empresas de transporte no País, vigorou até 1983, quando foi sancionada a Lei federal nº 7.092, criando o Registro Nacional de Transportes Rodoviários de Bens.

Nova alteração jurídica aconteceu em 2007, pela Lei federal nº 11.442, que passou a instituir a seguinte divisão:

- I. Transportador Autônomo de Cargas (TAC): pessoa física que tenha no transporte rodoviário de cargas a sua atividade profissional;
- II. Empresa de Transporte Rodoviário de Cargas (ETC): pessoa jurídica constituída por qualquer forma prevista em lei que tenha no transporte rodoviário de cargas a sua atividade principal.

BRASIL. *Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111442.htm>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Vamos a seguir aprofundar nossos conhecimentos sobre esse setor e as empresas que trabalham nesse ramo, informações essas que complementam o conteúdo de formação do assistente administrativo que tenha interesse em trabalhar na área de transportes.

Especificidades da organização e das práticas de uma empresa de transportes

Agora você vai conhecer mais a fundo o funcionamento e a organização das empresas de transporte.

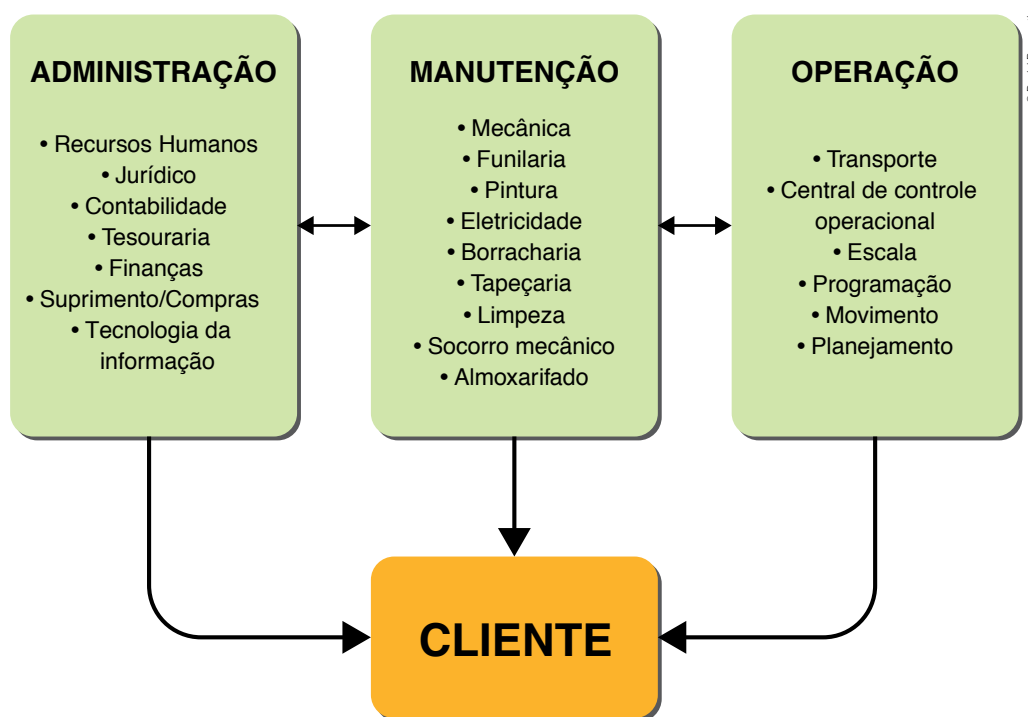
As empresas desse setor, geralmente, possuem a seguinte estrutura organizacional: administração, manutenção e operação.

A área de administração desenvolve as atividades relacionadas a planejamento, organização e controle das operações da empresa, envolvendo as atividades dos setores de compras, financeiro, RH, jurídico, tecnologia da informação etc.

A área de manutenção, por sua vez, é dedicada aos cuidados necessários com a frota de veículos que a empresa possui, atividade central para o bom desempenho do transporte das cargas e da segurança dos seus trabalhadores.

A área operacional é a responsável pelo planejamento e execução da prestação do serviço de transporte e movimentação das mercadorias.

Veja o organograma a seguir, que define essas áreas e suas responsabilidades.



Fonte: SERVIÇO SOCIAL DO TRANSPORTE (SEST); SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO TRANSPORTE (SENAT). *Curso de formação básica para assistente administrativo no transporte rodoviário de cargas*, 2011.

Principais órgãos de regulação e fiscalização do transporte rodoviário

A seguir, serão apresentados os principais órgãos de regulação e fiscalização do modal rodoviário no Brasil. Observe com atenção as atribuições de cada um deles.

Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)

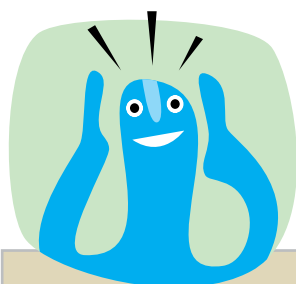
A ANTT é o principal órgão do governo federal que regula o transporte terrestre (rodoviário e ferroviário) no território brasileiro.

A agência, vinculada ao Ministério dos Transportes, foi criada em 2001 e tem como principal função ser um “órgão regulador da atividade de exploração da infraestrutura ferroviária e rodoviária federal e da atividade de prestação de serviços de transporte terrestre”.

BRASIL. *Decreto nº 4.130, de 13 de fevereiro de 2002*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4130.htm>. Acesso em: 26 mar. 2015.

É atribuição desse órgão realizar a habilitação dos transportadores, que podem ser transportadores autônomos, empresas de transporte de cargas ou cooperativas. Assim, cabe à ANTT a responsabilidade de conceder a esses trabalhadores e/ou empresas o RNTRC, que possibilita e autoriza a realização do transporte de cargas no território brasileiro.

Outra importante atribuição desse órgão é sua função reguladora das ações das empresas transportadoras, como, por exemplo, realizar o monitoramento dos preços cobrados pelos serviços de **transporte**.



Você sabia?

Os demais modais de **transporte** também possuem órgãos fiscalizadores. O transporte aéreo, por exemplo, é regulado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), vinculada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República. Já o transporte marítimo é regulado pela Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq), vinculada ao Ministério dos Transportes.

Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT)

O DNIT, também uma instituição federal, uma autarquia ligada ao Ministério dos Transportes, foi criado em 2001 e substituiu o DNER, que foi extinto.

Veja a descrição das funções do DNIT:



A autarquia tem por objetivo implementar a política de infraestrutura do Sistema Federal de Viação, compreendendo sua operação, manutenção, restauração ou reposição, adequação de capacidade e ampliação mediante construção de novas vias e terminais. Os recursos para a execução das obras são da União. Ou seja, o órgão é gestor e executor, sob a jurisdição do Ministério dos Transportes, das vias navegáveis, ferrovias e rodovias federais, instalações de vias de transbordo e de interface intermodal e instalações portuárias fluviais e lacustres.

Além disso, o DNIT é o órgão da União competente para exercer as atribuições elencadas no Art. 21 do Código de Trânsito Brasileiro: nas rodovias federais, ele é responsável pela aplicação de multas por excesso de peso e/ou de velocidade, por meio dos postos de pesagem e das lombadas eletrônicas.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE (DNIT). *Apresentação*. Disponível em: <<http://www.dnit.gov.br/acesso-a-informacao/insitucional>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Polícia Rodoviária Federal (PRF)

A principal atividade da Polícia Rodoviária Federal é realizar a fiscalização das rodovias e estradas federais observando e fazendo cumprir nas estradas e rodovias o Código Brasileiro de Trânsito (CBT), além da importante função de prestação de serviço às vítimas de acidentes e de outras ocorrências que aconteçam nas rodovias federais.



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)

O Mapa é o Ministério do governo federal responsável pelas ações e implementações de políticas públicas relativas ao setor de agricultura, pecuária e abastecimento.

Já a Anvisa, vinculada ao Ministério da Saúde, atua na área de alimentos e medicamentos: coordena, supervisiona e controla as atividades de registro, informações e inspeção, controle de riscos e estabelecimento de normas e padrões. O objetivo é garantir as ações de vigilância sanitária de alimentos, bebidas, águas envasadas, seus

insumos, suas embalagens, aditivos alimentares e coadjuvantes de tecnologia, limites de contaminantes e resíduos de medicamentos veterinários.

As duas instituições compartilham as ações anteriormente citadas e também com os Estados e municípios, que integram o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Assim, os dois órgãos são importantes para o transporte rodoviário de cargas, pois são também responsáveis pelo estabelecimento de normas e pela fiscalização do transporte de produtos agropecuários (Mapa) e de alimentos, medicamentos, agrotóxicos etc. (Anvisa).

A regulamentação do setor de transportes no Brasil é feita por meio da Lei federal nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007, que dispõe sobre o transporte coletivo rodoviário de cargas por conta de terceiros e mediante remuneração, conforme segue:

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre o Transporte Rodoviário de Cargas – TRC realizado em vias públicas, no território nacional, por conta de terceiros e mediante remuneração, os mecanismos de sua operação e a responsabilidade do transportador.

§ 1º. No caso de transporte de produtos perigosos, será observado exclusivamente o disposto em lei federal, considerando-se as competências estabelecidas nos arts. 22 e 24 da Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001. (Incluído pela Lei nº 12.667, de 2012)

§ 2º (VETADO). (Incluído pela Lei nº 12.667, de 2012)

Art. 2º. A atividade econômica de que trata o art. 1º desta Lei é de natureza comercial, exercida por pessoa física ou jurídica em regime de livre concorrência, e depende de prévia inscrição do interessado em sua exploração no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT [...]

BRASIL. *Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11442.htm>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Existe uma legislação específica para o transporte de cargas perigosas, ou seja, para o transporte dos considerados “produtos perigosos”. O governo federal sancionou, em 1988, o Regulamento para o Transporte Rodoviário de Produtos Perigosos (Decreto nº 96.044), ao qual foram adicionadas posteriormente algumas instruções complementares por meio das Resoluções nº 420, de 12 de fevereiro de 2004, nº 701, de 25 de agosto de 2004, e nº 1.644, de 26 de setembro de 2006 da ANTT.

Vários produtos possuem o rótulo de perigoso, sendo classificados em nove categorias e simbolizados como segue:

CLASSE DE RISCO E RÓTULOS

1 – Explosivo



2 – Gases



3 – Líquidos inflamáveis



4 – Sólidos inflamáveis, substâncias sujeitas à combustão espontânea, substâncias que em contato com água emitem gases inflamáveis



5 – Substâncias oxidantes e peróxidos orgânicos



6 – Substâncias tóxicas e substâncias infectantes



7 – Materiais radioativos



8 – Substâncias corrosivas



9 – Substâncias e artigos perigosos diversos



Fontes: AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (ANTT). *Cartilha sobre o transporte de produtos perigosos no Mercosul*. 2012. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/13101/Cartilhas.html>>. Acesso em: 26 mar. 2015; _____. *Resolução nº 420, de 12 de fevereiro de 2004*. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/1420/Resolucao_420.html>. Acesso em: 22 abr. 2015.

Documentação do transporte de carga

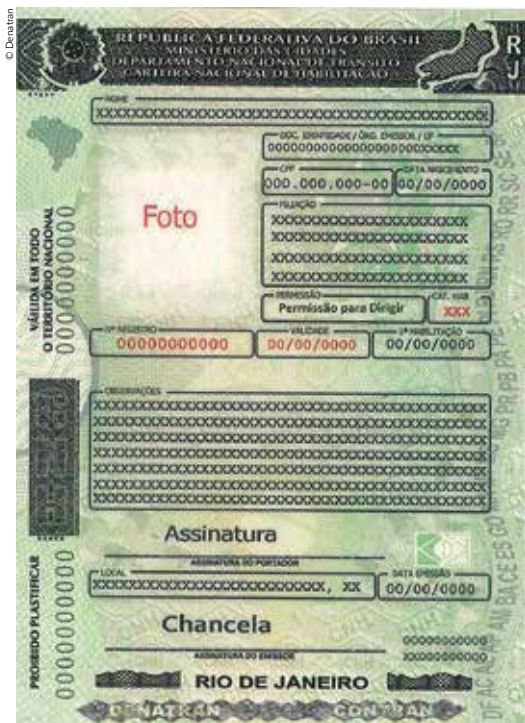
Outra questão que envolve o transporte de carga diz respeito a sua documentação. Por isso, vamos estudar quais são os documentos essenciais para que o transporte seja feito com segurança. Falaremos de três tipos de documentos: os do motorista, os relativos ao veículo (caminhão) e à carga transportada.

Vamos então conhecer quais são os documentos solicitados para cada um desses casos, e que juntos compõem a documentação obrigatoriamente exigida, habilitando o transportador para realizar seu trabalho de forma adequada.

Documentos do motorista

O motorista deve sempre estar de posse e apresentar quando solicitado apenas um documento: a Carteira Nacional de Habilitação (CNH). As categorias que habilitam o motorista a dirigir veículos próprios para o transporte de carga são C, D ou E.

O motorista deve se lembrar de portar com ele a CNH original, pois nenhum tipo de cópia será aceito. Além disso, é importante estar atento para a data de vencimento do documento, para evitar problemas. Atualmente, a CNH apresenta foto de identificação do motorista e também informações como RG e CPF, sendo, portanto, aceita como documento de identificação válido em todo o território nacional.



O novo modelo da CNH (à esquerda), com mais de 20 itens de segurança, substituirá gradualmente o modelo emitido até 2015 (à direita).

Documentação do veículo

Os veículos utilizados para o transporte rodoviário de cargas precisam apresentar a seguinte documentação:

- Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) – documento que comprova que o veículo está em dia com o pagamento de todas as taxas, impostos e multas que são devidas. Nesse caso, também só é aceito o documento original.

REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTERIO DAS CIDADES

DETRAN - UF Nº 000000000000
CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEICULO

VA: 0 COD RENAVAM: 000000000 R.T.B.: ***** OXICIDIO: 0000

NOME: XXXXXX XX XXXXXXXX

OFF/DOC: 000.000.000-00 PLACA: XXX0000

PLACA ANTUF: XXX0000/XX CHASSI: 0XXXX80XXXX0000000

ESPECIE TIPO: XXX/XXXXXXXXXX/XXX XXX COMBUSTIVEL: XXXXXXXX

MARCA/SIGELO: XXXX/XXXXXXXXX ANO FAB: 0000 ANO MOD: 0000

CAP/POUOL: 0 XXX/000/000 CATEGORIA: XXXXX COR PREDOMINANTE: XXXXX

COTA UNICA: VENC. COTA UNICA: VENC. COTAS: 1ª *****
2ª *****
3ª *****

FAMA LPVA: PARCELAMENTO/COTAS: 000000-0

CODIGO DE SEGURANCA: XXXXXXXX NUMERO DO LACRE: XX0000000000

OBSERVAÇÕES: 0XXXXX /**/XXXX XXX 000000

LOCAL E DATA: XX XX XXXXXX

- Certificado de Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas (CRNTRC) – este documento deve ser utilizado nos casos do transporte em que o frete é cobrado.

ANTT AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

CERTIFICADO DE REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTADORES RODOVIÁRIOS DE CARGAS

CRNTRC Nº 12345678
CATEGORIA: (TAC, ETC ou CTC)
(RAZÃO SOCIAL / NOME DO AUTÔNOMO)
(NOME FANTASIA)
(CNPJ/CPF)

Cadastrado em: 00/00/0000 Válido até: 00/00/0000

Lei nº 10.233/2001 - Lei nº 11.442/2007 - Resolução ANTT nº 3056/2009


Documentação da carga

A carga a ser transportada necessita de uma série de documentos que regularizam sua movimentação, que serão apresentados a seguir de acordo com o tipo de carga transportada: produtos não perigosos e produtos perigosos.



Transporte de produtos não perigosos

- Nota Fiscal de Transporte da Mercadoria – documento emitido pelo fornecedor da mercadoria que deve acompanhá-la durante todo o trajeto percorrido, até ser entregue ao seu comprador. Mercadorias transportadas sem a respectiva nota fiscal estão sujeitas a apreensão.

© Daniel Beneventi

NOTA FISCAL Nº 001.457										
 Rua da Castanha, 277 São Paulo - SP CEP 03742-019 SAC (11) 0800-2323233					<input checked="" type="checkbox"/> SAÍDA <input type="checkbox"/> ENTRADA		1ª VIA			
					CNPJ 22.123.456/0001-99		DESTINATÁRIO/ REMETENTE			
NATUREZA DA OPERAÇÃO Venda		CFOP 5.405	INSC. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTÁRIO			INSCRIÇÃO ESTADUAL 235.469.874.578				
DESTINATÁRIO/REMETENTE					CNPJ/CPF 413.809.989-75		DATA DA EMISSÃO 15/02/2015			
NOME/RAZÃO SOCIAL Joselito Pintor				BAIRRO/DISTRITO Vila Jurema		CEP 01536-002		DATA SAÍDA/ENTRADA 15/02/2015		
ENDEREÇO Rua Belas Artes, 357 AP 42			MUNICÍPIO Monte Alto		FONE/FAX (19) 91234-5678	UF SP	INSCRIÇÃO ESTADUAL		HORA DA SAÍDA 12:54:03	
FATURA										
DADOS DO PRODUTO										
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	CF	SIT. TRIB.	UNID.	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQUOTAS		VALOR DO IPI
001448	Cx. lápis de cor aquarelável 48c.	1	009	Unid	1	57,00	57,00	0,00	0,00	0,00
747545	Pincel 15 mm p/ aquarela	1	007	Unid	1	7,00	7,00	0,00	0,00	0,00
CÁLCULO DO IMPOSTO										
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 64,00		VALOR DO ICMS 0,00		BASE DE CÁLCULO ICMS SUBSTIT.		VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00		VALOR TOTAL PRODUTOS 64,00		
VALOR DO FRETE		VALOR DO SEGURO		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS		VALOR TOTAL DO IPI 0,00		VALOR TOTAL DA NOTA 64,00		
TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS										
NOME/RAZÃO SOCIAL Transportadora Vaivém				FRETE POR CONTA 1 EMITENTE 2 DESTINATÁRIO		PLACA DO VEÍCULO DAN 2302		UF SP		CNPJ/CPF 75.453.858/0001-45
ENDEREÇO Rua das Encomendas, 745				MUNICÍPIO São Paulo		UF SP		INSCRIÇÃO ESTADUAL 658.974.517.548		
QUANTIDADE 1	ESPÉCIE	MARCA	NÚMERO		PESO BRUTO		PESO LÍQUIDO			
DADOS ADICIONAIS										
Nota Fiscal com dados e valores fictícios				RESERVADO AO FISCO			Nº DE CONTROLE DO FORMULÁRIO			
DADOS DA AIDF E DO IMPRESSOR										
RECEBEMOS DE (RAZÃO SOCIAL DO EMITENTE) OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO						NOTA FISCAL				
DATA DO RECEBIMENTO		IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR				Nº 001.457				

- Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e): outro documento obrigatório para a realização do transporte de cargas, pois comprova a contratação do serviço e indica que a carga transportada está sob sua responsabilidade até a entrega. Desde 1º de agosto de 2013, o preenchimento desse documento deixou de ser manual – antigo Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga (CTRC) – e passou a ser obrigatório o uso do modelo eletrônico. Contudo, mesmo no modelo eletrônico, existe uma via que deve ser impressa para acompanhar a prestação de serviço do transporte de cargas, que é chamada de Documento Auxiliar do Conhecimento de Transporte Eletrônico (Dacte).

 Transportadora Vaivém Rua das Encostas, 745 CEP 71458-020 TEL (11) 8400-0001 CNPJ 75.453.858/0001-45		DACTE Documento Auxiliar do Conhecimento de Transporte Eletrônico			MODAL RODOVIÁRIO
		MODELO 40	SEDE 1	NÚMERO 578	F1 1/2
CONTROLE DO FISCO  Chave de acesso para consulta de autenticidade no portal da rfe.lazenda.gov.br 4512 2001 4574 1420 0159 5500 1002 5842 4512 6585 9810					
TIPO DO CT-e CT-E NORMAL	TIPO DO SERVIÇO NORMAL	TOMADOR DO SERVIÇO DESTINATÁRIO	FORMA DE PAGAMENTO PAGO	Nº DE PROTOCOLO 14526478478950	INSC. SUFRAMA DO DESTINATÁRIO
CFOP - NATUREZA DA OPERAÇÃO 6352					
ORIGEM DA PRESTAÇÃO SÃO PAULO/SP			DESTINO DA PRESTAÇÃO MONTE ALTO/SP		
REMETENTE AQUARELA MATERIAIS ARTÍSTICOS ENDEREÇO RUA DA CASTANHA, 277 MUNICÍPIO SÃO PAULO/SP CEP 03742-019 CNPJ/CPF 22.123.456/0001-99 INSC. ESTADUAL 235469874578 PAÍS BRASIL FONE 0800-2323233			DESTINATÁRIO JOSELITO PINTOR ENDEREÇO RUA BELAS ARTES, 357 AP 42 MUNICÍPIO MONTE ALTO/SP CEP 01536-002 CNPJ/CPF 413.809.989-75 INSC. ESTADUAL ISENTO PAÍS BRASIL FONE (19) 91234-5678		
EXPEDIDOR ENDEREÇO MUNICÍPIO CEP CNPJ/CPF INSC. ESTADUAL PAÍS FONE			RECEBEDOR ENDEREÇO MUNICÍPIO CEP CNPJ/CPF INSC. ESTADUAL PAÍS FONE		
TOMADOR DO SERVIÇO JOSELITO PINTOR ENDEREÇO RUA BELAS ARTES, 357 AP 42 CEP 01536-002 CNPJ/CPF 413.809.989-75 INSC. ESTADUAL ISENTO FONE (19) 91234-5678					
PRODUTO PREDOMINANTE MATERIAL ARTÍSTICO		OUTRAS CARACTERÍSTICAS DA CARGA		VALOR TOTAL DA MERCADORIA R\$ 64,00	
QNT./UN. MEDIDA	QNT./UN. MEDIDA	QNT./UN. MEDIDA	QNT./UN. MEDIDA	NOME DA SEGURADORA VIAGEM SEGURA	
RESPONSÁVEL REMETENTE		Nº DA APÓLICE 74587		Nº DA AVERBAÇÃO	
COMPONENTES DO VALOR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO					
FRETE-PESO R\$ 5,00	DESPACHO R\$ 0,00	TAXAS R\$ 0,00		VALOR TOTAL DO SERVIÇO R\$ 8,00	
VALOR FRETE R\$ 3,00	PEDÁGIO R\$ 0,00			VALOR A RECEBER R\$ 8,00	
SEC/CAT R\$ 0,00	OUTROS R\$ 0,00				
INFORMAÇÕES RELATIVAS AO IMPOSTO					
SITUAÇÃO TRIBUTÁRIA 00 - TRIBUTAÇÃO NORMAL DO ICMS	BASE DE CÁLCULO R\$ 8,00	ALIQ. ICMS R\$ 0,00	VALOR ICMS R\$ 0,00	% RED. BC. CALC. R\$ 0,00	ICMS ST R\$ 0,00
DOCUMENTOS ORIGINÁRIOS					
TP. DOC	CNPJ/CPF EMITENTE	SÉRIE/Nº DOCUMENTO	TP. DOC	CNPJ/CPF EMITENTE	SÉRIE/Nº DOCUMENTO
OBSERVAÇÕES DACTE com dados e valores fictícios					
INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS DO MODAL RODOVIÁRIO - CARGA FRACIONADA					
FNTRC DA EMPRESA 0457845121456	LOTAÇÃO NÃO	DATA PREVISTA DE ENTREGA 17/02/2015	ESSE CONHECIMENTO DE TRANSPORTE ATENDE A LEGISLAÇÃO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO EM VIGOR		
DECLARO QUE RECEBI OS VOLUMES DESTES CONHECIMENTOS EM PERFEITO ESTADO PELO QUE DOU POR CUMPRIDO O PRESENTE CONTRATO DE TRANSPORTE					
NOME RG	ASSINATURA/CARIMBO			CHEGADA DATA-HORA SAÍDA DATA-HORA	

© Daniel Beneventi


- Ordem de Coleta de Carga – é um documento utilizado pela empresa de transporte que executa o serviço de coleta de cargas no endereço do remetente, tendo o objetivo de fazer a cobertura do transporte realizado entre o endereço do remetente até a transportadora, onde será feita a emissão do CT-e.

Ilustrações: © Daniel Beneventi

ORDEM DE COLETA DE CARGA		(AUTENTICAÇÃO)
Nº 000.0002	Série-Subsérie	Via 1
Emitente: Transportadora Vaivém Endereço: Rua das Encomendas, 745 - São Paulo/SP CNPJ: 75.453.858/0001-45 Insc. Estadual: 658.974.517.548	Remetente: Aquarela Materiais Artísticos Endereço: Rua da Castanha, 277 - São Paulo/SP CNPJ: 22.123.456/0001-99 Insc. Estadual: 235.469.874.578	
DESCRIÇÃO DA CARGA A SER COLETADA		
Quantidade ou volume	Espécie do volume ou mercadoria	Nº e Data Doc. Fiscal
1	Pacote de papelão	Nº 001.457 - 15/02/2015
Local Rua da Castanha, 277 - São Paulo/SP	Data 15/02/2015	Ass. do recebedor
Nome, endereço e inscrição estadual e nº CNPJ/CPF (MF) do impressor; nº da AIDF, data e quantidade de impressão; nº de ordem do 1º e do último documento impresso e sua série e subsérie.		

- Manifesto de Carga – documento utilizado apenas no transporte de carga fracionada, no serviço de transporte intermunicipal e interestadual. Seu uso também é obrigatório.

CONHECIMENTO		NOTA FISCAL		VALOR DA MERCADORIA	REMETENTE	DESTINATÁRIO
Número	Série	Número	Série			
0500043	033	001.457	002	R\$ 64,00	AQUARELA MAT. ARTÍSTICOS	JOSELITO PINTOR

 Endereço: Rua das Encomendas, 745 - São Paulo/SP CNPJ 75.453.858/0001-45 Insc. Estadual 658.974.517.548	DADOS DO VEÍCULO Marca Volvo Placa DAN 2302 Local São Paulo UF SP Motorista Gesuino Coletor RG 45.478.472-X UF SP CNH 02379564502	MANIFESTO DE CARGA Nº 000875 Série 358 Local São Paulo Data 15 / 02 / 2015
---	---	--

OBSERVAÇÕES: Manifesto de carga com dados e valores fictícios	Recebi os volumes constantes deste manifesto _____, de _____ de _____ _____ Assinatura
---	---

Transporte de produtos perigosos

Em função da periculosidade que envolve o transporte desse tipo de carga, além dos itens obrigatórios elencados anteriormente, para transportar produtos perigosos, o motorista deve portar uma série de outras documentações. Veja a seguir a listagem de todas elas.

- Carteira Nacional de Habilitação, com autorização para o transporte de cargas perigosas. Para obter essa autorização, o condutor deverá realizar um curso específico: Movimentação e Operações de Produtos Perigosos, o MOPP.
- Documento fiscal do produto transportado – nessa documentação, deverão constar informações sobre o número ONU (número especificado pela Organização das Nações Unidas), classe ou subclasse, nome apropriado para o embarque e a quantidade total do produto.
- Certificado de capacitação do veículo e dos equipamentos – esse certificado deve ser expedido pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) ou por órgãos credenciados.
- Ficha de emergência e envelope para transporte – esse documento deve conter as seguintes informações: identificação do expedidor ou do fabricante do produto que forneceu as instruções sobre o produto transportado; identificação do produto ou grupo de produtos a que as instruções se aplicam; natureza dos riscos apresentados pelo produto; medidas a serem adotadas em caso de emergência.
- Kit de emergência e equipamento de proteção individual (EPI).
- Rótulo de risco – contém as informações referentes à classe de risco do produto transportado e seu respectivo símbolo.
- Licenças especiais (quando necessário) – a depender do produto que está sendo transportado, são necessárias licenças de alguns órgãos específicos, como o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), Inmetro, Vigilância Sanitária, Ministério da Defesa etc.

Custos do transporte de cargas

Ao realizar um transporte ou frete, é necessário conhecer todos os custos (fixos e variáveis) envolvidos no trabalho.

Dois fatores são primordiais para pensar nesses custos: distância e tempo. Para o transporte rodoviário de cargas, essas são as primeiras informações que o motorista ou transportador precisa conhecer para poder realizar o cálculo de seus custos. É claro que,

quanto mais distante e maior o tempo gasto para transportar a carga, maior será o custo desse transporte. No entanto, a distância é considerada fator preponderante na definição dos custos, ficando o tempo em segundo lugar.

As despesas no transporte também podem ser divididas em fixas e variáveis. Observe algumas delas:

Despesas fixas	Despesas variáveis
Seguro do veículo	Combustível
Licenciamento e Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores (IPVA)	Pagamento de pedágios
Pagamento da prestação de financiamento ou empréstimo do veículo	Pneus e óleo
Salários, encargos e benefícios de motoristas e ajudantes	Demais despesas com manutenção do veículo

Assim, é possível observar que os custos variáveis são aqueles relacionados à distância percorrida para a realização do transporte/frete. Já os custos fixos são determinados independentemente da distância percorrida, ou seja, não variam sendo a distância maior ou menor.

Custos do frete



O Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e) é o documento mais importante para a comprovação da contratação do **transportador** pelo **embarcador**. Para conhecer outras informações fundamentais sobre o transporte de cargas, você pode acessar o material da ocupação de motorista de carga, do Arco Ocupacional Transporte, no site do Programa Via Rápida Emprego. Disponível em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br/>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Vamos agora conhecer os principais conceitos envolvidos na negociação de um frete. Primeiro, vamos ver as definições de cada um dos agentes envolvidos nesse tipo de serviço.

- **Transportador** – refere-se ao sujeito responsável por realizar o transporte contratado pelo embarcador, podendo ele ser um trabalhador autônomo ou uma empresa de transporte, que receberá o frete como remuneração pelo trabalho realizado.
- **Embarcador** – essa denominação refere-se à empresa que necessita contratar algum tipo de transporte para realizar a entrega das mercadorias e dos produtos comercializados a seus clientes, sendo a responsável pelo pagamento do frete.

A composição da tarifa a ser cobrada pelo serviço de transporte depende de cinco fatores: frete-peso, frete-valor, taxas, Gerenciamento de Riscos (Gris) e pedágio. Veja do que se trata cada um desses itens no quadro a seguir.

Frete-peso	[...] parcela da tarifa que tem por finalidade remunerar o transporte do bem entre os pontos de origem e de destino. Inclui tanto custos diretos quanto custos indiretos: custos operacionais do veículo, despesas administrativas e de terminais, [custos de gerenciamento de riscos], custos de capital e taxa de lucro operacional. A soma destes constitui o total do custo operacional, que é específico para cada transportadora e para cada tipo de serviço realizado.
Frete-valor (ou <i>ad valorem</i>)	[...] é fundamental para o equilíbrio entre custos e receitas. Proporcional ao valor da mercadoria transportada, tem como finalidade resguardar o transportador dos riscos de acidentes e avarias envolvidos em sua atividade. Tais riscos são proporcionais ao tempo que o bem fica em poder da empresa durante a operação de transporte [...]
Generalidades [Taxas]	[...] destinam-se a remunerar os serviços adicionais necessários à prestação dos serviços. São cobradas apenas quando os serviços correspondentes são efetivamente prestados. [Em alguns casos, variam com o peso transportado.]
Gris	Gerenciamento de Riscos é representado por um percentual (%) sobre o valor da Nota Fiscal [...] [e tem como] finalidade cobrir os custos específicos decorrentes das medidas de combate ao roubo de cargas, notadamente as de prevenção de risco [...], redução de risco [...] e transferência de riscos [...], além dos custos de mão de obra aplicada a essas atividades.
Pedágio	[Em rodovias sujeitas a pedágio, a Lei federal] nº 10.209 tornou obrigatório o fornecimento de vale-pedágio ao carreteiro e o repasse desta despesa ao embarcador. [...]

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE DE CARGAS E LOGÍSTICA (NTC & LOGÍSTICA). *Manual de cálculo de custos e formação de preços do transporte rodoviário de cargas*. 2014. Disponível em: <<http://www.portalntc.org.br/media/images/publicacoes/manual-de-calculo-e-formacao-de-precos-rodoviario-2014/index.html>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Outro importante aspecto que deve ser do conhecimento do assistente administrativo interessado em trabalhar em uma empresa de transportes diz respeito aos tributos que esse serviço deve pagar.

Além do ICMS e do ISS, impostos já estudados na Unidade 7, são específicos do serviço de transportes de carga o pagamento:

- do IPVA, pago pela empresa que possui frota de veículos própria;
- da Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico (Cide), que é um tributo pago na compra de combustíveis – um dos principais custos a serem considerados na realização de um serviço de transporte.

Entrega e verificação de mercadorias

Nos processos tradicionais, em que a mercadoria chega e é armazenada para posterior utilização, a descarga é a etapa em que se faz a verificação e o controle da mercadoria, especialmente a:

- supervisão da qualidade, quantidade, inexistência de danos ou avarias;
- conferência da exatidão da nota fiscal em relação aos impostos e preços, bem como dos dados referentes à quantidade e ao tipo de produtos adquiridos, conforme o pedido de compra e a mercadoria entregue;
- supervisão de outras características dos produtos que também necessitam de verificação, como, no caso de perecíveis, dos prazos de validade, da temperatura de conservação e de transporte etc.

Etapas da verificação

Verificação simples



Inicialmente se costuma proceder a uma verificação simples, chamada “cega”, em que se conferem apenas as quantidades das caixas ou embalagens entregues com as constantes na nota fiscal de entrega e do Manifesto de Carga, verificando assim se os documentos estão de acordo com o pedido de compra de materiais.

Conferência das embalagens recebidas

É importante que o motorista que fez o transporte da carga, e que é responsável por ela, faça, após descarregar o caminhão, a conferência quantitativa da carga transportada. Para tanto, pode-se preencher um formulário, como o do modelo a seguir, para realizar o registro das informações.

CONFERÊNCIA DE QUANTIDADE		
Fornecedor	Nota Fiscal	Nº Data
Código	Material	Quantidade contada
Observações:		
Nome do conferente	Assinatura	Data
		___/___/___

Posteriormente, as embalagens ou caixas são abertas para que se proceda a uma verificação mais detalhada da mercadoria entregue – o que, dependendo da prática adotada na empresa e/ou dos volumes recebidos, pode ser feito por amostragem, ou seja, apenas parte das embalagens são abertas para a conferência.

Existem produtos que demandam uma análise mais detalhada de sua qualidade ou características e, nesses casos, são separadas amostras para serem analisadas por técnicos ou por laboratórios de controle de qualidade. Dependendo do produto, da empresa ou do fornecedor, essa inspeção pode ocorrer antes mesmo da descarga, de modo a evitar o trabalho da recarga, caso o produto não seja aprovado.

Um exemplo é o teste de impureza, em que é checada a proporção de partículas estranhas em algumas amostras do produto escolhidas ao acaso (aleatoriamente) em pontos diferentes da carga.



Finalizando esse processo, ao se constatar que a carga transportada e entregue está de acordo com o estabelecido comercialmente, ou seja, que a carga entregue está de acordo com os padrões de qualidade, higiene e quantidade que foram solicitados, realiza-se o procedimento conhecido como regularização da carga. Esse passo final é da maior importância, pois dele depende a liberação do pagamento pelo trabalho executado pelo motorista de carga.

Coleta de mercadorias

O segundo tipo de procedimento a ser realizado pelo motorista de carga no contexto de um armazém ou terminal de cargas é o de coleta de mercadorias. Esse processo refere-se à retirada, à saída das mercadorias do armazém e ao respectivo carregamento dos caminhões que vão transportá-las.

É, portanto, o processo inverso do que você acabou de estudar.

Esse procedimento começa dentro do armazém ou do depósito de onde as mercadorias serão coletadas. Em muitas empresas, existem esteiras rolantes que auxiliam o trânsito dos produtos nessa etapa e colaboram para minimizar danos no manuseio, ao mesmo tempo que facilitam o trabalho dos operadores, conduzindo os volumes em direção das respectivas docas para a operação de carga ou controlando automaticamente os produtos que são encaminhados para a separação.

A etapa da separação é feita tanto tendo como ponto de partida um pedido individual quanto a partir de um produto para vários pedidos, conjuntamente.

No primeiro caso, toma-se o pedido em mãos e se procede à separação de todos os seus itens; no segundo caso, toma-se um produto e ele é separado para todos os pedidos. É como se você fosse ao supermercado realizar compras para duas famílias: você pode pegar um carrinho e apanhar todos os produtos da lista e, depois, pegar outro carrinho e percorrer novamente todo o supermercado recolhendo eventualmente vários produtos iguais; ou pegar um carrinho e recolher os produtos das duas compras de uma única vez e, sendo necessário, pegar outro carrinho para completar as compras. A escolha por uma ou outra opção provavelmente decorrerá da variedade de produtos de cada compra – se são muitos ou poucos produtos iguais – ou da quantidade de itens de cada uma.

Feita a separação, os produtos são embalados, não necessariamente apenas quando enviados para fora da empresa – há produtos que devem estar perfeitamente embalados, mesmo em pequenas movimentações dentro da própria empresa –, sendo então encaminhados à expedição.



© Simon Dawson/Bloomberg/Getty Images

A etapa seguinte consiste na conferência e no carregamento da carga, para que esta possa então ser transportada ao cliente que a solicitou.

Os paletes são estrados quadrados, de madeira ou plástico. Sobre eles, podem ser acomodadas e empilhadas embalagens, caixas, fardos etc., permitindo padronizar os volumes que serão transportados junto com o próprio palete e facilitando a organização das mercadorias.

Eles podem ser acessados por dois lados (duas entradas) ou pelos quatro lados (quatro entradas), sendo de uso contínuo ou descartáveis (*one way*), de uma ou duas faces (só a parte de cima é lisa ou tanto a de cima quanto a de baixo são lisas) e mais ou menos reforçados, com a capacidade de aguentar diferentes **pesos**.



Paleta de dois lados.



Paleta de quatro lados.



Paleta plástico termoformado.



Paleta de uma face não reversível.



Orientações para a realização dos procedimentos tanto de carga quanto de descarga de materiais em armazéns:

- organizar, sempre que possível, as unidades de carga paletizadas;
 - reduzir a movimentação manual das cargas;
 - não empilhar as mercadorias e os produtos diretamente no piso do armazém;
- observar o **peso** máximo de 20 kg para o transporte manual de cargas;
- observar sempre as condições dos equipamentos de movimentação utilizados nesses armazéns, atentando ainda para que esses mesmos equipamentos sejam sempre utilizados seguindo as normas técnicas estabelecidas, para que não haja nenhum tipo de acidente ou prejuízo;
 - enquanto estiver em operação dentro de um armazém, o trabalhador deve ficar sempre atento às suas ações e às dos demais que estão trabalhando ao redor, evitando assim riscos de acidentes.

Procedimentos internos da empresa

Para finalizar, você vai conhecer os procedimentos que devem ser realizados internamente na empresa para que todo o processo de transporte de cargas e mercadorias, descrito anteriormente, possa acontecer. É fundamental que o assistente administrativo conheça todas essas rotinas e as respectivas atividades que as acompanham.

Etapa	Descrição
Processo de Coleta	É uma das etapas mais importantes dentro de uma transportadora. Uma coleta bem-feita é essencial para o bom atendimento ao cliente.
Solicitação de Coleta	É o registro do atendimento ao cliente e permite o recolhimento de dados essenciais para que a coleta propriamente dita possa ser realizada. A equipe de coleta deve, assim que receber a solicitação, confirmar se há alguma irregularidade ou necessidade de equipamento suplementar para efetuar-la.
Identificação da Mercadoria	Para que a mercadoria possa ser rastreada é de extrema importância que seja realizada a identificação das mercadorias.
Conferência da Nota Fiscal	É fundamental a conferência da quantidade de volumes, verificando assim se a quantidade coletada está de acordo com os dizeres da nota fiscal.
Cliente Pessoa Física	É permitido o envio de mercadorias de Pessoa Jurídica (PJ) para Pessoa Física (PF) com nota fiscal, desde que não sejam muitos volumes ou que caracterizem comércio.
Declaração de Conteúdo e Valor	<p>Faz-se necessário para resguardar o transporte de objetos particulares de pessoas não obrigadas à emissão de nota fiscal, conforme legislação de cada Unidade Federal (UF), sendo imprescindível ser preenchido e assinado pelo remetente de próprio punho.</p> <p>O valor máximo aceito é de R\$ 500,00 por declaração. Esta declaração, feita pelo declarante, não poderá omitir o valor da mercadoria. Caso a mercadoria tenha valor nominal superior ao estabelecido ela não poderá ser transportada.</p> <p>UFs que permitem o transporte de objetos por meio desta declaração: SP e PR.</p> <p>UFs que não aceitam esta declaração e portanto é necessário a Nota Fiscal avulsa adquirida na Secretaria da Fazenda do Estado para acobertar os objetos para o transporte: MG, RS, SC, GO, DF e MS.</p>

Etapa	Descrição
Tipos de Mercadorias	<p>No ato da coleta, deverá ser verificado se o tipo de mercadoria poderá ser transportado, levando em consideração o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercadoria deve ser compatível com a operação. • Mercadoria não deve conter nenhum tipo de restrição para o transporte. • Mercadoria deve estar dentro dos padrões predeterminados. • É proibido o transporte de Produtos Perigosos relacionados na tabela da ONU, a não ser que todas as exigências estejam de acordo para o transporte deste tipo de mercadoria. • É preciso verificar se a mercadoria a ser transportada possui algum valor sentimental, como antiguidades, por exemplo. • É de fundamental importância verificar não se tratar de mercadoria considerada ilegal. E se afirmativa, o transporte deve ser recusado. • É proibido o transporte de mercadoria incompatível com a operação, por não permitirem a presença de outros produtos, não permitirem o empilhamento ou que tenham alto risco de avariar outras mercadorias etc.
Termo de Responsabilidade	<p>Documento que isenta a empresa de responsabilidade de indenizações pela perda total ou parcial da mercadoria entregue para o despacho, se porventura sofrer durante o transporte avaria em razão de sua natureza.</p> <p>Como exemplo destes tipos de mercadorias, podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidros ou peças com vidros • Farol • Geladeira • Instrumentos musicais • Peças de granito • Chapas de inox • Mercadorias com mais de 6 (seis) metros • Mercadorias de difícil manuseio
Processo de Entrega	<p>A entrega é a etapa final do trabalho de uma transportadora e é o processo que contribui diretamente para a fidelização de clientes.</p>

Etapa	Descrição
Comprovante de Entrega	<p>O comprovante de entrega é o registro de que todo o trabalho de uma transportadora foi realizado por completo e de acordo com o combinado, por isso, ele é o nosso documento mais importante.</p> <p>Neste comprovante de entrega devem constar os seguintes dados de quem efetivamente recebeu a mercadoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pessoa Física – data, assinatura, hora, nome legível e nº do RG. • Pessoa Jurídica – data, carimbo da empresa, nome legível, assinatura e hora.
Roteirização	<p>De uma maneira bem simples, é a forma de programar as entregas e coletas dentro de uma determinada região ou área, partindo da base operacional da empresa e retornando a mesma, sendo que o motorista tenha condições de realizar as operações dentro do tempo previsto e com a menor quilometragem possível.</p> <p>As empresas transportadoras, geralmente, contam com um profissional que possui bons conhecimentos da cidade quanto a bairros e ruas e trabalham com a ajuda de guias de ruas impressos ou eletrônicos, e fazem uso dos códigos de endereçamento postal (CEP).</p>
Plano de Viagem	<p>Trata-se de ficha onde constam as orientações de percurso para o motorista, locais onde poderá pernoitar, como manter contato com a empresa sobre a viagem, telefones de emergência, quais as entregas deverão ser realizadas e prioridades.</p>
Tipos de Frete	<p>A Pagar – pelo destinatário: significa que a transportadora ainda não recebeu o pagamento pelo serviço prestado.</p> <p>Pago – pelo cliente: significa que a transportadora já recebeu.</p> <p>À Vista: pago pelo remetente no ato da entrega da mercadoria na Transportadora.</p> <p>Geralmente são utilizadas as seguintes siglas para identificar o tipo de frete:</p> <p>CIF – Frete a pagar no remetente.</p> <p>FOB – Frete a pagar no destinatário.</p>
Prestação de Contas	<p>Para fechamento da prestação de contas todos os documentos, cheques, dinheiro, CTRCs, que ficaram para resolução de problemas ou que precisarão ser reprogramados, devem ser entregues para que seja feita a conferência e tomadas as devidas providências para finalização deste processo.</p>
Rastreamento e Monitoramento	<p>Todos os veículos utilizados pela empresa devem ser rastreados e monitorados por uma Central de Monitoramento através de sistemas satelitais, e toda equipe envolvida neste procedimento deve ser treinada e constantemente atualizada.</p>

SERVIÇO SOCIAL DO TRANSPORTE (SEST); SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO TRANSPORTE (SENAT). *Curso de formação básica para assistente administrativo no transporte rodoviário de cargas*, 2011. p. 71-4.

Atividade 1

REVENDO O QUE APRENDI SOBRE O SETOR DE TRANSPORTES

Para reforçar o aprendizado relativo ao trabalho do assistente administrativo nas empresas de transporte, responda às seguintes questões:

1. Quais são as principais áreas que compõem uma empresa de transportes? Relacione as principais responsabilidades de cada uma delas.

2. Quais são os principais órgãos de regulação e fiscalização do transporte rodoviário?

3. Identifique os principais documentos relacionados ao transporte de cargas não perigosas.

4. Quais são as principais etapas que a empresa de transportes deve seguir na prestação do serviço de transporte de uma carga?



© Frand, Boston/23RF

REVENDO SEUS CONHECIMENTOS

Estamos chegando ao fim deste curso.

É hora de rever aquilo que você aprendeu nesse tempo no qual se dedicou à formação básica na ocupação de assistente administrativo.

É importante que você consiga identificar o que sabe em relação a essa ocupação e que se sinta preparado para buscar uma vaga no mercado de trabalho em uma empresa ou em algum dos outros espaços nos quais os conhecimentos desse profissional são requisitados.

Vamos, então, retomar o que você aprendeu.

Atividade 1

REVISITE SEUS CONHECIMENTOS

Na Unidade 2, você refletiu sobre o que sabia inicialmente a respeito das atividades que o assistente administrativo realiza, indicando o que sabia ou não fazer. Agora, vai pensar novamente sobre esse assunto e listar o que aprendeu no curso.

Essa será a base tanto para você fazer seu currículo e entrar no mercado de trabalho como para identificar lacunas e buscar novas formas de aprimoramento na ocupação.

Se você quiser, consulte o *site* da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>; acesso em: 26 mar. 2015) para verificar, mais uma vez, o que se espera de um trabalhador nessa ocupação.

O que já sabia fazer	O que aprendi no curso	O que ainda preciso aprimorar/aprender

O importante é não ficar parado

Analisando a última coluna do quadro da Atividade 1, há conhecimentos que você considera necessário aprimorar ou adquirir? Sim? Isso é normal, e esse fato não deve desanimá-lo. Parte dos conhecimentos sobre a ocupação você aprenderá na prática, com a experiência. Outra parte você vai adquirir de outras maneiras.

Assim, planeje o que fará para dar sequência a seu aprendizado e ampliar seus conhecimentos:

- vai voltar a estudar;
- vai procurar um novo curso nessa área;
- vai ler revistas ou livros especializados;
- vai pesquisar mais informações sobre as práticas administrativa na internet.

Só você poderá escolher o que fazer. Não há regras sobre o que é certo ou errado nessa hora. O importante é não deixar o tempo passar, para não perder o ânimo, e se programar para realizar as atividades escolhidas de forma organizada.

O planejamento é um instrumento que deve ser revisto de tempos em tempos, para não se tornar ultrapassado. Ações e prazos podem, e devem, ser sempre atualizados.

Não adianta prever muitas ações difíceis de executar. A chance de você desanimar nesse caso é muito grande.

Atividade 2

PLANEJE SEUS PRÓXIMOS APRENDIZADOS

Para fazer seu planejamento, utilize o quadro a seguir.

O que fazer?	Por quê?	Como?	Quando?

A preparação para o mercado de trabalho

Além de aprimorar seus aprendizados, você deve preparar-se para obter um lugar no mercado de **trabalho**.

Para ajudar na procura do emprego, é importante deixar seus documentos em ordem.

Para isso, o primeiro passo é organizar os comprovantes de tudo o que você sabe fazer ou já fez que esteja ligado ao trabalho de assistente administrativo.



A indicação (o famoso “boca a boca”) é uma das formas pelas quais as pessoas mais conseguem emprego ou se tornam conhecidas pelo seu **trabalho**.

Depois, coloque-os de forma organizada – assim como uma cópia de seus documentos pessoais – em uma pasta, que servirá para sua apresentação nos locais em que você vai procurar emprego.

Conhecida como portfólio, essa pasta deve conter:

- comprovação de sua escolaridade formal – diplomas;
- certificados de cursos que você fez, incluindo este;
- comprovação de suas experiências de trabalho, como registros informais, declarações ou fotos, incluindo as dos trabalhos que você produziu neste curso;
- cartas de recomendação;
- documentos pessoais.



Você sabia?

A palavra **currículo** vem do latim, língua que deu origem ao português e a outros idiomas, como o espanhol, o francês e o italiano. A expressão *curriculum vitae*, traduzida do latim, quer dizer “carreira de vida”.

Além do portfólio, você tem de fazer um **currículo**. Nele você vai elaborar um resumo de tudo o que já fez, o que sabe e o que pretende fazer.

Em português, é melhor usar o termo *currículo*, em vez de *curriculum* ou *curriculum vitae*.

Antigamente, os currículos eram extensos, e todas as informações constantes dele eram muito detalhadas. Algumas pessoas até inventavam dados para tornar seu currículo mais interessante.

Hoje, os currículos são curtos e objetivos. Vão direto ao assunto e, de preferência, ressaltam os saberes e as práticas relacionados à ocupação ou ao cargo que a pessoa pretende exercer.

Para tornar sua apresentação mais adequada, os dados que sempre devem constar do currículo são:

- a) Nome.
- b) Dados pessoais (inclua apenas seu endereço completo e idade; não precisa colocar estado civil, filhos etc. – essas informações só devem aparecer se forem importantes para o cargo ou função que você tem intenção de ocupar).

- Chegue sempre um pouco antes da hora marcada, cerca de 15 minutos.
- Leve seu **currículo** e seu portfólio.
- Desligue seu celular e jogue fora balas ou gomas de mascar.
- Mantenha-se calmo.
- Exponha com clareza o que sabe fazer na área de administração e fale também um pouco sobre suas atitudes e seu jeito de ser.
- Mostre-se confiante com relação ao que sabe, mas não queira parecer mais do que é. Seja honesto em dizer que não sabe a respeito de algo que lhe seja perguntado.
- Seja simpático, mas não fale mais do que o necessário.
- Evite intimidades. Cumprimente o entrevistador apenas com um aperto de mãos.

Boa sorte!



Há ocasiões em que as coisas não dão certo de primeira. Nesse caso, não desanime. Mantenha a confiança e procure outras oportunidades. Se quiser saber mais sobre como se apresentar para um trabalho e como fazer seu **currículo**, consulte o Caderno do Trabalhador I – Conteúdos Gerais, no *site* do Programa Via Rápida Emprego. Disponível em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

Referências bibliográficas

ACIDENTE com bobina esmaga trabalhador. *Diário da Região*, 25 abr. 2012.

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (ANTT). *Cartilha sobre o transporte de produtos perigosos no Mercosul*: edição 2012. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/13101/Cartilhas.html>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. Registro Nacional do Transportador Rodoviário de Cargas (RNTRC). *RNTRC em números*. Disponível em: <http://appweb2.antt.gov.br/rntrc_numeros/rntrc_TransportadorFrotaVeiculo.asp>. Acesso em: 13 abr. 2015.

_____. *Relatório nº 420, de 12 de fevereiro de 2004*. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/1420/Resolucao_420.html>. Acesso em: 22 abr. 2015.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *A Anvisa na redução à exposição involuntária à fumaça do tabaco*. Brasília: Anvisa, 2009. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Inicio/Derivados+do+Tabaco/Assuntos+de+Interesse/Publicacoes>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

AQUI TEM RH. *Dados sobre cargos e salários*. Disponível em: <<http://www.aquitemrh.com.br/salarios.php>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). *NBR 13434-2*. Sinalização de segurança contra incêndio e pânico. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE DE CARGAS E LOGÍSTICA (NTC & LOGÍSTICA). *Manual de cálculo de custos e formação de preços do transporte rodoviário de cargas*. 2014. Disponível em: <<http://www.portalntc.org.br/media/images/publicacoes/manual-de-calculo-e-formacao-de-precos-rodoviario-2014/index.html>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BNDES). *Porte de empresa*. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Apoio_Financeiro/porte.html>. Acesso em: 26 mar. 2015.

BOFF, Leonardo. *Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra*. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

BRASIL. *Decreto nº 4.130, de 13 de fevereiro de 2002*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4130.htm>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. *Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. *Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11442.htm>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. Ministério da Previdência Social. *Formas de Contribuição: Empregado*. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/inicial-central-de-servicos-ao-segurado-formas-de-contribuicao-empregado>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. *Assédio moral e sexual no trabalho*. Brasília: MTE, Ascom, 2009. Disponível em: <<http://www.eln.gov.br/opencms/export/sites/eletronorte/ouvidoria/assedioMoral.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. _____. *Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)*. Disponível em: <<http://www.mtecoo.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. _____. *Instrução normativa SRT nº 15, de 14 de julho de 2010*. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D308E216601309EC47E180B22/in_20100714_15.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. _____. *Norma Regulamentadora nº 6*. Equipamento de proteção individual – EPI. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812DC56F8F012DCDAD35721F50/NR-06%20%28atualizada%29%202010.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. _____. *Norma Regulamentadora nº 11*. Transporte, movimentação, armazenagem e manuseio de materiais. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEF1FA6256B00/nr_11.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. _____. *Norma Regulamentadora nº 15*. Atividades e operações insalubres. Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A47594D040147D14EAE840951/NR-15%20\(atualizada%202014\).pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A47594D040147D14EAE840951/NR-15%20(atualizada%202014).pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. _____. *Norma Regulamentadora nº 26*. Sinalização de segurança. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A31190C1601312A0E15B61810/nr_26.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. Receita Federal. *Alíquotas do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte* – a partir do exercício de 2012. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/aliquotas/ContribFont2012a2015.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

CHOUCAIR, Geórgia. Executivos deixam trabalho em grandes empresas para atuar em outras menores. *Estado de Minas*, 25 ago. 2013. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2013/08/25/internas_economia,439550/executivos-deixam-trabalho-em-grandes-empresas-para-atuar-em-outras-menores.shtml>. Acesso em: 25 mar. 2015.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE (CNT). *Boletim estatístico*. Disponível em: <http://www.cnt.org.br/Paginas/Boletins_Detalhes.aspx?b=3>. Acesso em: 26 mar. 2015.

CORDEIRO, Tiago. Como era a vida na Idade Média. *Aventuras na História*, 1º abr. 2010. Abril. Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/aventuras-historia/como-era-vida-idade-media-677615.shtml>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). Redução da jornada de trabalho no Brasil. *Nota Técnica*, n. 16, mar. 2006. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/2006/notatec16ReducaoDaJornada.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE (DNIT). *Apresentação*. Disponível em: <<http://www.dnit.gov.br/acesso-a-informacao/insitucional>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

FREIRE, Madalena. *Educador: educa a dor*. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GOUNET, Thomas. *Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel*. São Paulo: Boitempo, 1999.

LEI Antifumo passa a valer a partir desta quarta (3). *Portal Brasil*, 3 dez. 2014. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/saude/2014/12/lei-antifumo-passa-a-valer-a-partir-desta-quarta-3>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Introdução à administração*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MENDES, Jerônimo. *O que é cultura organizacional?* Disponível em: <<http://www.jeronimomendes.com.br/o-que-e-cultura-organizacional>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. Concurso Público Inmetro. Cespe – UnB, 2010. Disponível em: <http://www.cespe.unb.br/concursos/inmetro2010/arquivos/INMETRO10_010_14.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

PEPPE, Paulo Cesar Raimundo. *Demonstração de fluxo de caixa*: roteiro. São Paulo: CRCSP, ago. 2012. Palestra. Disponível em: <http://www.crcsp.org.br/apostilas/demonstracao_fluxo_caixa_peppe_0608.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

RESENDE, Otto Lara. Vista Cansada. *Folha de S.Paulo*, 23 fev. 1992. Opinião, p. 1-2. © by herdeiros de Otto Lara Resende.

RIBEIRO, Osni Moura. *Contabilidade geral fácil*. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

ROSA, Lucilene Faria. *Tributação*: cartilha. Brasília: Sebrae, 2012. Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/na_medida_tributacao.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

RUIZ, Alice. *Tem palavra*. Disponível em: <http://www.aliceruiz.mpbnet.com.br/discografia/paralelas/tem_palavra.htm>. Acesso em: 25 mar. 2015.

SALGADO, Tarcísio Tito. *Logística*: práticas, técnicas e processos de melhorias. São Paulo: Senac, 2013.

SANDRONI, Paulo. *Dicionário de economia do século XXI*. 8. ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro: Record, 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Por uma concepção multicultural de direitos humanos. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n. 48, jun. 1997.

SÃO PAULO (Estado). *Lei nº 13.541, de 7 de maio de 2009*. Disponível em: <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2009/lei-13541-07.05.2009.html>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

_____. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Arte, Inglês e Língua Portuguesa: 6º ano/1º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2011.

_____. _____. *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 6º ano/1º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2011.

_____. _____. *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 7º ano/2º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2012.

_____. _____. *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 8º ano/3º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2013.

_____. _____. *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 9º ano/4º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2013.

_____. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sdecti). *Geografia*: caderno do estudante. Ensino Fundamental. São Paulo: Sdecti/SEE, 2014. v. 3.

_____. _____. *História*: caderno do estudante. Ensino Médio. São Paulo: Sdecti/SEE, 2015. v. 1.

_____. _____. *Sociologia*: caderno do estudante. Ensino Médio. São Paulo: Sdecti/SEE, 2015. v. 1.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE) (Org.). *Anuário do trabalho na micro e pequena empresa*: 2012. 5. ed. Brasília: Dieese, 2012. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2012.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). *D-Olho na Qualidade: 5S para os pequenos negócios*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/D%E2%80%93Olho-na-Qualidade:-5S-para-os-pequenos-neg%C3%B3cios>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. *Fluxo de caixa*. Disponível em: <<http://gestaoportal.sebrae.com.br/customizado/uasf/gestao-financeira/ferramentas-de-apoio/0%20Fluxo%20de%20Caixa.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC). *Práticas administrativas em escritório*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010.

SERVIÇO SOCIAL DO TRANSPORTE (SEST); SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO TRANSPORTE (SENAT). *Curso para operador de transporte de cargas*. Brasília: Sest/Senat, 2011.

_____. *Curso de formação básica para assistente administrativo no transporte rodoviário de cargas*, 2011.

SILVA, Edson Cordeiro da. *Como administrar o fluxo de caixa das empresas: guia prático e objetivo de apoio aos executivos*. São Paulo: Atlas, 2005.

TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios de administração científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

TERASSOVICH, Antonio Paulo. Como administrar as saídas do fluxo de caixa? Exame, 27 fev. 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/como-administrar-as-saidas-do-fluxo-de-caixa>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC), 2008. Disponível em: <http://antigo.vestibular.udesc.br/main.php?sl=vestibular_2008_1>. Acesso em: 25 mar. 2015.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE (UNICENTRO), 2012. Disponível em: <http://www2.unicentro.br/vestibular/files/2012/10/provas_20102.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL). Concurso para assistente social, 2011. Disponível em: <<http://www.copeve.ufal.br/index.php?opcao=concurso&idConcurso=62>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

VAGO, Fernando Rodrigues Moreira et al. A importância do gerenciamento de estoque por meio da ferramenta curva ABC. *Sociais e Humanas*, Santa Maria, v. 26, n. 3, set.-dez. 2013.

- *Conhecendo as empresas*
- *Principais rotinas do setor comercial*
- *Por dentro do setor financeiro*
- *Principais rotinas do setor de recursos humanos*
- *O assistente administrativo nas empresas do setor de transportes*
- *Reverendo seus conhecimentos*



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Secretaria de Desenvolvimento
Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação