

**Projeto CRESS/SP – CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE SÃO  
PAULO – 9ª REGIÃO  
Concurso Público – Edital 01.2024**

**ENSINO MÉDIO COMPLETO – TARDE**

- 0107 – ASSISTENTE DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – SEDE (ÁREA DE TRABALHO:  
CONTABILIDADE E FINANÇAS)**  
**0108 – ASSISTENTE DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – SEDE (ÁREAS DE TRABALHO:  
BIBLIOTECA; FISCALIZAÇÃO; INSCRIÇÃO; COBRANÇA E SECRETARIA)**  
**0202, 0302, 0402, 0502, 0602, 0702, 0802, 0902, 1002, 1102, 1202 – ASSISTENTE DE  
ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – SECCIONAIS**

**LÍNGUA PORTUGUESA**

Prezado(s) Candidato(s),

Em resposta aos recursos interpostos em relação à publicação do Gabarito da Prova Objetiva, segue abaixo o parecer da Banca Examinadora.

**Questão 1:** o recurso é improcedente, pois o erro de digitação não impedia a resolução da questão, já que nenhuma das outras alternativas poderia estar correta e a banca não trabalha com pegadinhas. A alternativa A está incorreta porque não há críticas a médicos que prescrevem aparelhos auditivos, mas sim ao fato de as pessoas que precisam não os usarem. A alternativa B está incorreta porque o autor se espanta com o número de pessoas que têm diversos problemas auditivos e não usam aparelhos e não com o número de pessoas que têm o mesmo problema que ele. A alternativa C está incorreta porque o propósito da campanha é promover o uso dos aparelhos auditivos e não remover a ligação com a velhice. Sendo assim, apenas a alternativa D pode estar correta, já que ele parte do princípio que outras coisas que podem ser conectadas à velhice não são tão evitadas quanto os aparelhos auditivos. Isso conforme o que diz em “Acontece que cabelos brancos, calvície, rugas e pelancas também são sinais da passagem dos anos e as pessoas não costumam ter muito pudor em relação à tintura, implantes, plásticas, botox ou silicone. Sem falar nos óculos. Ninguém deixa de usar quando surge a vista cansada”.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 2:** o recurso é improcedente, pois a alternativa C não está correta porque, por mais convincente que um dado estatístico possa ser, não é um recurso utilizado pelo autor para o convencimento. O dados estatístico de que a doença do autor acomete 10% da população é apenas utilizado para que o autor exponha sua própria situação. A alternativa D não está correta porque o autor dá exemplos de coisas que são relacionadas à idade, mas não são evitadas pelas pessoas e não um exemplo que desassocia os aparelhos auditivos e a velhice.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 6:** o recurso é improcedente, pois todas as alternativa eram diferentes e apenas a C preenchia corretamente as lacunas do enunciado proposto.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**MATEMÁTICA**

**Questão 14:** o recurso é improcedente, pois Utilizando a fórmula do montante,  $M = C \cdot (1 + i \cdot t) \rightarrow 43520 = C \cdot (1 + 0,012 \cdot 30) \rightarrow C = \frac{43520}{1,36} = 32000$ , alternativa (B) do gabarito, única e correta.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 16:** o recurso é improcedente, pois Se a piscina possui 18000 litros em 75% de sua capacidade, então com 100% de sua capacidade ela possui 24.000 litros, ou seja tem capacidade de 24m<sup>3</sup>. Logo, para sabermos a terceira medida, temos de fazer  $\frac{24}{5 \cdot 3} = \frac{24}{15} = 1,6$  m. alternativa (C) do gabarito. Única e correta. O problema pede a altura da piscina, e não a altura da água quando a piscina está com 75% de sua capacidade.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

### LEGISLAÇÃO

**Questão 19:** o argumento procede e o gabarito deverá ser alterado de “A” para “D”.

Diante do exposto, a banca examinadora defere o recurso interposto, alterando o gabarito de “A” para “D”.

**Questão 21:** o recurso é improcedente, pois trata-se de um edital referente ao Estado de São Paulo, constando trechos de um texto redigido exclusivamente para o CRESS-SP, não possibilitando a dupla interpretação e/ou prejudicando o entendimento da questão.

Com relação ao item II: quando dizemos “critérios estabelecidos pela Consolidação das Resoluções de outros conselhos profissionais”, entendemos que se trata de outros conselhos profissionais como por exemplo: Coren, Conselho Federal de Medicina, Conselho Federal de Farmácia, e outros. Os conselhos regionais de assistentes sociais de outras regiões não são conselhos regionais de outras profissões, e sim, conselhos de uma mesma profissão em localizações distintas. Além disso, não haveria a possibilidade de ter a opção I e III pois a afirmação III também está incorreta.

De acordo com o documento divulgado pelo conselho de assistentes sociais, apenas a afirmação I está corretamente destacada no enunciado da questão.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

#### **0108 – ASSISTENTE DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – SEDE (ÁREAS DE TRABALHO: BIBLIOTECA; FISCALIZAÇÃO; INSCRIÇÃO; COBRANÇA E SECRETARIA)**

**Questão 27:** o recurso é improcedente, pois a questão não solicita sobre a função das guias divisórias, mas como a função é identificada. A notação trata-se da inscrição feita na projeção ou na tira de inserção. É por meio da notação que se identifica a função das guias.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 28:** o recurso é improcedente, pois sobrenomes formados com as palavras Santa, Santo ou São seguem a regra dos sobrenomes compostos de um adjetivo e um substantivo.

Exemplo:

Waldemar Santa Rita

Luciano Santo Cristo

Carlos São Paulo

Arquivam-se:

Santa Rita, Waldemar

Santo Cristo, Luciano

São Paulo, Carlos

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 31:** o recurso é improcedente, pois o controle bibliográfico e o plano de registro são conceitos relacionados à organização e gerenciamento de informações em bibliotecas e sistemas de informação. Entretanto, possuem diferenças. O controle bibliográfico refere-se ao conjunto de técnicas e procedimentos utilizados para identificar, registrar e organizar informações sobre documentos, como livros, artigos, teses, entre outros. Ele envolve a criação de registros bibliográficos que contêm informações essenciais sobre o documento, como título, autor, editora, data de publicação, assunto, ISBN (International Standard Book Number) ou ISSN (International Standard Serial Number), entre outros dados. O objetivo do controle bibliográfico é facilitar a localização e recuperação de documentos dentro de um sistema de informação ou biblioteca.

Já o plano de registro é uma estrutura que define os elementos a serem registrados e as regras para a descrição bibliográfica de documentos dentro de um sistema de informação ou biblioteca. Ele estabelece padrões e diretrizes para a criação de registros bibliográficos consistentes e padronizados, garantindo a qualidade e a interoperabilidade dos dados. O plano de registro pode incluir instruções detalhadas sobre a forma como os elementos bibliográficos devem ser apresentados, a ordem em que devem ser registrados e as normas a serem seguidas.

Em resumo, enquanto o controle bibliográfico se refere ao processo geral de identificação e organização de informações sobre documentos, o plano de registro especifica as diretrizes e normas para a criação de registros bibliográficos dentro de um sistema de informação ou biblioteca. Ambos são fundamentais para garantir a eficiência na gestão da informação e na recuperação de documentos.

Ademais, a descrição apresentada no enunciado da questão tem como base CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 34:** o recurso é improcedente, pois de acordo com a obra Comportamento organizacional / Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, Filipe Sobral ; [tradução Rita de Cássia Gomes]. -- 14. ed. -- São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2010. Liderança e estrutura As equipes não funcionam se seus membros não entrarem em acordo sobre quem faz o quê e assegurar que todos contribuam igualmente nesse arranjo. O acordo em relação às especificidades do trabalho e como elas devem ser organizadas para integrar as habilidades individuais requer liderança e estrutura para a equipe, seja da parte dos gestores, seja dos próprios membros da equipe. É certo que, nas equipes autogerenciadas, seus membros assumem muitas das funções que geralmente ficam a cargo dos chefes. No entanto, a função de um gestor, nesse caso, consiste em administrar as relações da equipe com pessoas *de fora* dela (e não o trabalho realizado internamente pelos membros). A alternativa C reflete o fator Clima de Confiança.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 36:** o recurso é improcedente, pois segundo Hamilton Pozo (Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais, 2007), são objetivos do planejamento e controle de estoque: assegurar o suprimento adequado de matéria-prima, material auxiliar, peças e insumos ao processo de fabricação; manter o estoque o MAIS BAIXO POSSÍVEL para atendimento compatível às necessidades vendidas, identificar os itens obsoletos e defeituosos em estoque, para eliminá-los, não permitir condições de falta ou excesso em relação à demanda de vendas, prevenir-se contra perdas, danos, extravios ou mau uso, manter as quantidades em relação às necessidades e aos registros, fornecer bases concretas para a elaboração de dados ao planejamento de curto, médio e longo prazos, das necessidades de estoque e manter os custos nos níveis mais baixos possíveis, levando em conta os volumes de vendas, prazos, recursos e seu efeito sobre o custo de venda do produto.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 39:** o recurso é improcedente, pois a questão está dentro do conteúdo “Legislação Arquivística”.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

#### 0202, 0302, 0402, 0502, 0602, 0702, 0802, 0902, 1002, 1102, 1202 – ASSISTENTE DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – SECCIONAIS

**Questão 26:** o recurso é improcedente, pois a alternativa correta é a C. Em relação às demais alternativas:

(A) o servidor público deve seguir às normas da instituição, pois é isso que garante a satisfação das necessidades dos usuários. A alternativa é falsa pois nem sempre o cumprimento da regra gerará satisfação ao usuário.

(B) na avaliação do nível de satisfação do usuário com o atendimento recebido, o mais importante é saber se a necessidade do cidadão foi ou não atendida. A alternativa é falsa pois o nível de satisfação do usuário não é medido apenas com o atendimento à sua necessidade.

(D) como o atendimento ao público é sempre singular e diferenciado, pois cada caso é um caso, está desconectada das variáveis do contexto organizacionais. É falsa pois mesmo o atendimento sendo singular, não está desconectado das variáveis do contexto.

**Referência:** Qualidade no Atendimento ao Público. Atendimento ao Público. Órgão. Servidor. Opinião p. 36

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 27:** o recurso é improcedente, pois a alternativa A é correta. Pois DDD, sigla para "Discagem Direta a Distância", é um sistema de códigos numéricos utilizado para identificar as áreas geográficas de um país ou região em chamadas telefônicas de longa distância. Esse sistema foi criado com o intuito de facilitar as ligações entre cidades e estados, eliminando a necessidade de operadores para fazer as conexões. É um sistema de ligação telefônica automática entre diferentes áreas urbanas nacionais. O DDD é formado por dois números que identificam um estado ou cidade. Podemos citar como exemplo a cidade de São Paulo, cujo DDD é 11

As demais alternativas são falsas pois: DDI, sigla para "Discagem Direta Internacional", é um sistema de códigos numéricos utilizado para realizar chamadas telefônicas de longa distância entre diferentes países. Esse sistema possibilita a comunicação direta entre pessoas e empresas em diferentes partes do mundo, permitindo a conexão global por meio da telefonia. Cada país possui um código de DDI específico, que é composto por um ou mais dígitos numéricos. Esse código é utilizado em conjunto com o código de saída internacional (prefixo de chamada de longa distância) do país de origem para estabelecer a comunicação com a nação desejada. Quanto as siglas DID e IDD, são falsas porque não existem enquanto código para chamadas telefônicas.

**Referência:** Dry Telecom. Disponível em: <https://drytelecom.com.br/artigo/ddd-a-chave-secreta-da-conexao-global>

Revista EXAME. O que é DDD e DDI? Como saber de qual estado estão me ligando. Disponível em: <https://exame.com/brasil/guia-do-cidadao/o-que-e-ddd-e-ddi-como-saber-de-qual-estado-estao-me-ligando/>

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 28:** o recurso é improcedente, pois EDITAL é o instrumento de comunicação utilizado pela Administração Pública para fins de abertura de concorrência e de concurso público, provimento de cargo público, convocação de servidor, licitações e divulgação de atos deliberativos.

As demais são falsas pois:

PORTARIA: Ato administrativo que define competências estabelece normas e procedimentos, disciplina matéria não regulada em lei. Define situações funcionais e aplica medidas de ordem disciplinar. Portaria é ato de competência do Presidente ou do Diretor Geral, que dispõe sobre assuntos de natureza predominantemente administrativa, especialmente os relativos a pessoal (exoneração, delegação de



competência, designação, elogio, penalidade e outros do gênero), bem como ao funcionamento dos serviços do conselho (horário de expediente, suspensão de prazos legais, designação de comissões, etc.). A portaria compreende a ordem normatizadora e a matéria normatizada. A ordem normatizadora constitui o preâmbulo, e a matéria normatizada diz respeito à própria comunicação do ato, que é o texto.

**DECRETO:** Destinado ao público em geral, tem a finalidade de regulamentar leis e dispor sobre organização administrativa, matérias tributária, orçamentária, financeira e de recursos humanos. Não é função do decreto apresentar conteúdo ou destinação definidos de modo exaustivo; para isso é necessária publicação de outros atos mais específicos.

**RESOLUÇÃO:** Ato normativo com a finalidade de complementar e normatizar legislação tributária, orçamentária, financeira e de recursos humanos, tem como destino o público em geral.

**Referência:** MANUAL DE ATOS OFICIAIS Conselho da Justiça Federal Dezembro/2011.

MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS. SBC, 2019.

Manual da Presidência da República, 3ª. Edição. 2018.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 29:** o recurso é improcedente, pois Arquivo é o conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

Essa definição está em concordância com o disposto na **LEI N.º 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991.**, em seus

Art. 2º - Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos,

Art 7. Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.

Conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) arquivo é um conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. Arquivo também pode ser definido como a entidade ou órgão administrativo responsável pela custódia, pelo tratamento documental e pela utilização dos arquivos sob sua jurisdição.

Arquivo também é conhecido como móvel ou armário que guarda.

Os arquivos podem ser públicos (federal, estadual, municipal) ou privados.

**Referência:** CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 5.

LEI No 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991.

Vera Pinheiro. MANUAL E PROCEDIMENTOS PARA ORGANIZAÇÃO DOS ARQUIVOS. 2013.

Tribunal Eleitoral Regional. Gestão Documental: conceitos e princípios. <https://www.tre-pr.jus.br/institucional/gestao-documental/conceitos-e-principios>

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 31:** o recurso é improcedente, pois Alternativa A é a correta pois o Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão deliberativo máximo do Sistema Financeiro Nacional. Foi criado pela Lei4595/64, conhecida como a Lei da Reforma Bancária, em substituição à extinta Superintendência da Moeda e do crédito, em uma década em que o sistema financeiro passou por profundas mudanças estruturais e regulamentares.

As demais são falsas pois:

Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPc)- para definição das políticas dos fundos de previdência complementar fechados (fundos de pensão).

BCB é uma autarquia federal que tem como principal missão institucional assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda nacional e um sistema financeiro sólido e eficiente.

Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) É o órgão normativo do setor de seguros do país. Inicialmente, sua principal função era determinar as normas gerais da política governamental para os segmentos de Seguros Privados e Capitalização. Posteriormente, o CNSP recebeu também atribuições relacionadas à previdência privada aberta.

## REFERÊNCIA

Ministério da Fazenda. Conselho Monetário Nacional – CMN. Disponível em: [https://www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/cmn#:~:text=O%20Conselho%20Monet%C3%A1rio%20Nacional%20\(CMN,econ%C3%B4mico%20e%20social%20do%20Pa%C3%ADs.](https://www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/cmn#:~:text=O%20Conselho%20Monet%C3%A1rio%20Nacional%20(CMN,econ%C3%B4mico%20e%20social%20do%20Pa%C3%ADs.)

Banco Central do Brasil. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 34:** o recurso é improcedente, pois o fluxograma tem como finalidade identificar o caminho real e ideal para um produto ou serviço com o objetivo de reconhecer os desvios. É uma ilustração sequencial de todas as etapas de um processo, mostrando como cada etapa é relacionada. Utiliza símbolos facilmente reconhecidos para denotar os diferentes tipos de operações em um processo.

As demais são falsas pois:

**Diagrama de Pareto:** O diagrama de Pareto tem como finalidade mostrar a importância de todas as condições, a fim de, escolher o ponto de partida para solução do problema, identificar a causa básica do problema e monitorar o sucesso. Velfredo Pareto foi um economista italiano que descobriu que a riqueza não era distribuída de maneira uniforme. Ele formulou que, aproximadamente 20% do povo detinha 80% da riqueza, criando uma condição de distribuição desigual. Os diagramas de Pareto podem ser usados para identificar problemas mais importantes

**Diagrama de Dispersão:** O diagrama de dispersão mostra o que acontece com uma variável quando a outra muda, para testar possíveis relações de causa e efeito.:

**Diagrama de Causa e Efeito:** O diagrama de Ishikawa ou diagrama de causa e efeito ou ainda diagrama espinha de peixe tem como finalidade explorar e indicar todas as causas possíveis de uma condição ou um problema específico. O diagrama de causa e efeito foi desenvolvido para representar a relação entre o efeito e todas as possibilidades de causa que podem contribuir para esse efeito.

**REFERÊNCIA:** Gestão da Qualidade 2012 Inhumas - GO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA Campus Inhumas GOIÁS Simone Silva Machado. Pp. 45-50.

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

**Questão 36:** o recurso é improcedente, pois **Órgão Público:** é a unidade de atuação integrante das estruturas da administração direta e da administração indireta (art. 2º, inciso I da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999). De acordo com o artigo 37 da CF, “Órgão público é o centro de competências, unidade de ação, instituído para o desempenho das funções estatais, por meio de seus agentes que ocupam cargos públicos, cuja conduta é imputada à pessoa jurídica de direito público interno a que pertencem.

As demais são falsas pois:

**Unidade organizacional:** é qualquer item da Estrutura Organizacional. No âmbito do Siorg, as unidades organizacionais são especializadas em: Órgãos, Entidades, Unidades Administrativas e Unidades Colegiadas.

**Unidade Colegiada:** Unidades organizacionais que tem composição pluripessoal, constituído por representantes de órgãos ou entidades do Poder Público, do setor privado ou da sociedade civil, segundo a natureza da representação. São Órgãos Colegiados: a Comissão de Financiamentos Externos – Cofeix (Decreto nº 9.075, de 2017), a Câmara de Comércio



**Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social**

Rua Estevão Lopes, 133 • Butantã • São Paulo/SP

CEP: 05.503-020 • Fone: (11) 2539-0919

**Entidade:** É uma unidade da Administração Indireta do Poder Executivo Federal. Tem personalidade jurídica e patrimônio próprios, com autonomia administrativa e financeira. Criado Enap Fundação Escola Nacional de Administração Pública 18 por lei de iniciativa privativa do Chefe do Poder Executivo e com regulamento aprovado por Decreto, nos casos das entidades de direito público, ou ato previsto no Código Civil, quando de direito privado..

**REFERÊNCIA:** Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal - Siorg p. 15;18-19

Diante do exposto, a banca examinadora indefere o recurso interposto.

Atenciosamente,

**Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social**