

# CRECI-BA

CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DA 9ª REGIÃO

**PROFISSIONAL DE SUPORTE TÉCNICO (PST)  
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**



**APOSTILA  
COMPLETA**



**MATERIAL PARA  
DOWNLOAD**



**TEORIA E  
QUESTÕES**

# AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

## POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO**.

× Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:  
<https://www.maxieduca.com.br>



## CRECI-BA

*Profissional de Suporte Técnico (PST) – Assistente Administrativo*

### LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e Interpretação de Textos: Análise de textos variados, incluindo digitais (e-mails, redes sociais) e multimodais (gráficos, tabelas).....	173
Identificação de tipos textuais, figuras de linguagem .....	6
Análise Linguística e Semântica: Ortografia oficial .....	14
Significado de palavras (sinônimos, antônimos, etc.); denotação e conotação .....	18
Emprego das classes de palavras e colocação de pronomes .....	20
Estruturação Textual: Coesão, coerência e uso de conectores .....	32
Emprego correto de tempos e modos verbais.....	34
Concordância verbal e nominal .....	38
Regência verbal e nominal .....	47
Uso da crase .....	50
Pontuação: Uso correto dos sinais de pontuação .....	53
Reescrita e Produção Textual: Reescrita de frases e textos; Adequação da linguagem a diferentes contextos .....	55
Questões .....	59
Gabarito.....	61

### RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Matemática Básica: Operações com conjuntos numéricos.....	1
Razão, proporção .....	19
Regra de três (simples e composta).....	22
Funções e equações (1º e 2º graus) .....	23
Progressões (aritmética e geométrica).....	34
Análise Combinatória e Probabilidade: Princípios de contagem (arranjos, combinações, permutações). Noções de probabilidade .....	38
Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas. Proposições e conectivos.....	47
Argumentação (dedução, indução) .....	57
Diagramas lógicos.....	62
Raciocínio Analítico: Raciocínio verbal.....	65
Raciocínio Espacial: matemático e sequencial. Orientação no espaço e no tempo .....	71

# SUMÁRIO



Análise de Dados: Estatística básica (média, moda, mediana) .....	76
Interpretação de gráficos e tabelas .....	78
Matemática Financeira: porcentagem, Juros simples e compostos. Descontos e taxas .....	85
Questões .....	96
Gabarito .....	105

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos Fundamentais: Hardware, software e periféricos .....	1
Aplicativos de Escritório e Comunicação: Editores de texto, planilhas e apresentações (Microsoft 365, Google Workspace) .....	8
Ferramentas de comunicação (Teams, Meet) .....	24
Sistemas Operacionais: Noções de Windows (10 e 11); Organização de arquivos e pastas .....	32
Sistemas móveis (Android e iOS) .....	63
Redes e Internet: Conceitos básicos de redes, internet e intranet; Navegadores (Chrome, Firefox, Edge); sites de busca .....	67
Uso de e-mail (Outlook, webmail) .....	73
Gerenciamento e Segurança da Informação: Segurança (vírus, antivírus, firewall) .....	84
Armazenamento em nuvem (OneDrive, Google Drive) .....	92
Procedimentos de backup .....	93
Transformação Digital: Conceitos básicos de Inteligência Artificial e computação em nuvem .....	95
Questões .....	102
Gabarito .....	111

## LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética no Setor Público: Conceito de ética na função pública; Princípios fundamentais da Administração Pública .....	1
Improbidade Administrativa: Noções da Lei nº 8.429/1992 .....	5
Processo Administrativo: Noções da Lei nº 9.784/1999, direitos e deveres .....	19
Transparência e Acesso à Informação: Noções da Lei nº 12.527/2011 e seus decretos .....	30
Proteção de Dados Pessoais: Noções da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) .....	43
Questões .....	66
Gabarito .....	71



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de Administração: Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle .....	1
Noções de Administração Financeira .....	15
Administração de Pessoa .....	20
Administração de Materiais .....	24
Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.....	52
Organização e Métodos .....	57
Gestão de estoque e suprimentos de escritório .....	57
Organização e Estrutura Organizacional: 2.1 Conceito e tipos de estrutura organizacional .....	59
Relações humanas e desempenho profissional. Desenvolvimento de equipes de trabalho.....	61
Noções de cidadania e relações públicas .....	70
Comunicação Organizacional: 3.1 Comunicação interna e externa .....	73
Redação oficial de documentos. Tipos de documentos administrativos .....	83
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos .....	104
Expedição de correspondência: registro e encaminhamento .....	105
Atendimento ao Público: Qualidade no atendimento: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta, objetividade.....	106
Postura profissional e relações interpessoais .....	111
Atendimento telefônico e presencial.....	112
Atendimento a públicos internos e externos.....	114
Trabalho em Equipe: Personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo. Empatia e compreensão mútua .....	115
Organização e Controle de Documentos: Noções de arquivologia. Tipos de arquivos e métodos de arquivamento. Gestão eletrônica de documentos. Digitalização de documentos .....	124
Questões .....	131
Gabarito.....	137

## LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal - Art. 205).....	1
Decreto-Lei nº 3.688/1941 (Lei das Contravenções Penais - Art. 47).....	1

# SUMÁRIO



Lei nº 6.530/1978 (Dá nova regulamentação à profissão de Corretor de Imóveis, disciplina o funcionamento de seus órgãos de fiscalização e dá outras providências) .	2
Decreto nº 81.871/1978 (regulamenta a Lei nº 6.530/1978) .....	6
Lei nº 10.406/2002 (Código Civil - Capítulo XIII: Da Corretagem) .....	12
Resoluções COFECI: nº 146/1982 (Código de Processo Disciplinar) .....	13
Nº 315/1991 (Fixa parâmetros para determinação de pena pecuniária aplicável às pessoas físicas e jurídicas que sejam autuadas e respondam processos disciplinares).....	24
Nº 325/1992 (Cria a Comissão de Atendimento ao Consumidor nos Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis).....	25
Nº 326/1992 (Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis) .....	26
Nº 327/1992 (Revê, consolida e estabelece normas para inscrição de pessoas físicas e jurídicas nos Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis).....	28
Nº 458/1995 (Dispõe sobre a obrigatoriedade do destaque do registro profissional em documentos e anúncios publicitários, e também sobre o número do registro ou da incorporação imobiliária) .....	37
Nº 1.065/2007 (Estabelece regras para utilização de nome abreviado por pessoas físicas e de fantasia por empresários e pessoas jurídicas, assim como tamanho mínimo de impressão do número de inscrição no CRECI em divulgações publicitárias e documentais).....	38
Nº 1.126/2009 (Regimento do Conselho Federal de Corretores de Imóveis e o Regimento Padrão para os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis).....	39
Nº 1.452/2021 (Emenda Regimental 04/2021).....	55
Nº 1.484/2022 (Disciplina a concessão de isenção e remissão de débitos) .....	60
Questões .....	60
Gabarito.....	65

# SUMÁRIO



### **DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO**

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

**Compreensão** refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

#### **Exemplo de compreensão:**

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

#### **Exemplo de interpretação**

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

### **TIPOS DE LINGUAGEM**

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).



O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves  $\{\}$ . Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos.

Exemplo:  $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$ .

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

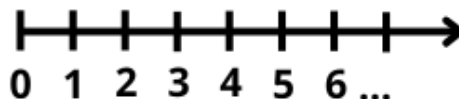
### CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como  $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

- $N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$  ou  $N^* = N - \{0\}$ : conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.
- $N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$ , em que  $n \in N$ : conjunto dos números naturais pares.
- $N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$ , em que  $n \in N$ : conjunto dos números naturais ímpares.
- $P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$ : conjunto dos números naturais primos.



### Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

#### Adição

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo:  $6 + 4 = 10$ , onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

#### Subtração

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando  $a - b$  tal que  $a \geq b$ .

Exemplo:  $200 - 193 = 7$ , onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.



## Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

## Gabinete

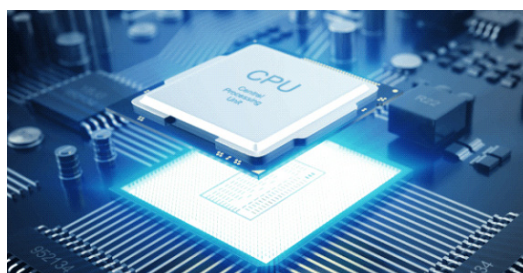
Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Gabinete

## Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU



### CONCEITO DE ÉTICA PROFISSIONAL

A ética profissional é um conjunto de princípios, valores e normas que regem a conduta dos indivíduos no exercício de suas funções dentro de uma organização ou profissão. Ela funciona como um guia de comportamento que estabelece limites entre o que é considerado moralmente aceitável e o que é reprovável no ambiente de trabalho.

Diferente da ética no sentido amplo, que está ligada a valores morais universais, a ética profissional está diretamente relacionada às exigências específicas de cada profissão, refletindo responsabilidades, deveres e comportamentos esperados em contextos laborais distintos.

No âmbito da Administração Geral, a ética profissional se manifesta na forma como os gestores e demais colaboradores conduzem suas atividades de maneira transparente, responsável e respeitosa. Envolve o compromisso com a verdade, a lealdade à instituição, o respeito às normas internas e externas, e a busca constante pelo bem coletivo e pela eficiência dos processos administrativos.

A conduta ética do profissional é percebida em suas decisões, no cumprimento de suas obrigações, na forma como lida com colegas, superiores, subordinados e clientes, bem como no zelo pelo patrimônio e pela imagem da organização.

O respeito à ética profissional é essencial para a construção da confiança dentro das equipes, bem como entre a organização e seus diversos públicos. Quando os profissionais pautam suas ações por valores éticos, criam-se ambientes de trabalho mais justos, harmoniosos e produtivos, onde há espaço para o diálogo, para a diversidade de opiniões e para o crescimento mútuo.

Além disso, o comportamento ético protege a organização contra riscos jurídicos, fraudes, abusos de poder e outras práticas prejudiciais que comprometem sua reputação e sustentabilidade no mercado.

Portanto, entender e aplicar a ética profissional é mais do que uma exigência legal ou contratual — é uma atitude que fortalece a dignidade do trabalho, promove a cidadania corporativa e assegura o respeito às relações humanas no ambiente organizacional.

A ética é, assim, um valor estratégico que contribui para o desenvolvimento pessoal e coletivo, sendo um diferencial competitivo e uma exigência crescente no contexto dos concursos públicos e da atuação no serviço público e privado.

### PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA ÉTICA PROFISSIONAL

Os princípios fundamentais da ética profissional formam a base sobre a qual se estruturam as condutas e decisões no ambiente de trabalho. Esses princípios funcionam como diretrizes universais que orientam o comportamento dos profissionais, independentemente da área de atuação, promovendo um padrão de integridade, respeito e responsabilidade.

No contexto da Administração Geral, tais princípios são ainda mais relevantes, uma vez que impactam diretamente a gestão de pessoas, recursos e processos organizacionais.

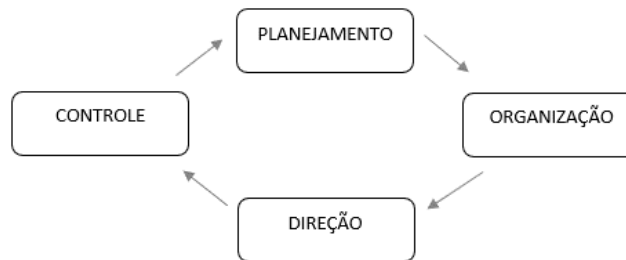
#### Integridade

A integridade é a pedra angular da ética profissional. Representa o compromisso com a honestidade, a coerência entre discurso e prática, e a fidelidade aos valores morais e institucionais. Um profissional íntegro não apenas cumpre normas, mas age com consciência, mesmo na ausência de supervisão. Ele não cede a tentações que favoreçam interesses pessoais em detrimento do coletivo e mantém-se firme diante de dilemas éticos.



## FUNÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

### Planejamento, organização, direção e controle



### Planejamento:

Planejamento é um processo estruturado com o propósito de alcançar uma condição futura desejada. Inicialmente, a organização realiza uma análise da sua situação atual, identificando oportunidades, ameaças, pontos fortes e fragilidades elementos centrais nesse processo. O planejamento não deve ser compreendido como uma ação isolada, mas como uma sequência lógica de etapas interligadas que resultarão na construção de um plano.

Entre suas principais características, destacam-se:

- Representa o ponto de partida;
- Serve para aumentar as chances de sucesso;
- Busca reduzir as incertezas, mesmo sem eliminá-las totalmente;
- Trata do futuro, mas sem a pretensão de prevê-lo com exatidão;
- Reconhece a influência do presente sobre o futuro, e como as ações atuais o moldam;
- Estimula uma postura PROATIVA, evitando reações tardias ou passivas;
- Leva a organização a reconhecer tanto suas limitações quanto suas capacidades;
- O processo de planejamento é mais relevante do que o plano em si.

Segundo Idalberto Chiavenato, “Planejamento é um processo de estabelecer objetivos e definir a maneira como alcançá-los”.

- **Processo:** é a sequência de passos que conduzem a um resultado, sendo este resultado o plano;
- **Estabelecer objetivos:** refere-se à definição de metas a serem atingidas;
- **Definir a maneira:** diz respeito à escolha dos meios e caminhos para alcançar esses objetivos.

### Etapas do Planejamento:

- **Definir os objetivos:** Determinar o que se deseja e aonde se pretende chegar;
- **Analisar a situação atual:** Compreender a realidade da organização;
- **Projetar cenários futuros possíveis:** Antecipar tendências e acontecimentos;
- **Avaliar e selecionar alternativas:** Escolher os caminhos mais adequados;
- **Executar o plano e verificar os resultados:** Colocar as ações em prática e mensurar seus efeitos.



## DECRETO-LEI NO 2.848, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1940

*Código Penal.*

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, usando da atribuição que lhe confere o art. 180 da Constituição, decreta a seguinte Lei:

(...)

### CAPÍTULO IV DOS CRIMES DE CONCORRÊNCIA DESLEAL

#### TÍTULO IV DOS CRIMES CONTRA A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Exercício de atividade com infração de decisão administrativa

Art. 205 - Exercer atividade, de que está impedido por decisão administrativa:

Pena - detenção, de três meses a dois anos, ou multa.

(...)



## Decreto-Lei nº 3.688/1941 (Lei das Contravenções Penais - Art. 47)

## DECRETO-LEI Nº 3.688, DE 3 DE OUTUBRO DE 1941

*Lei das Contravenções Penais*

**O Presidente da República**, usando das atribuições que lhe confere o artigo 180 da Constituição,

(...)

### PARTE ESPECIAL

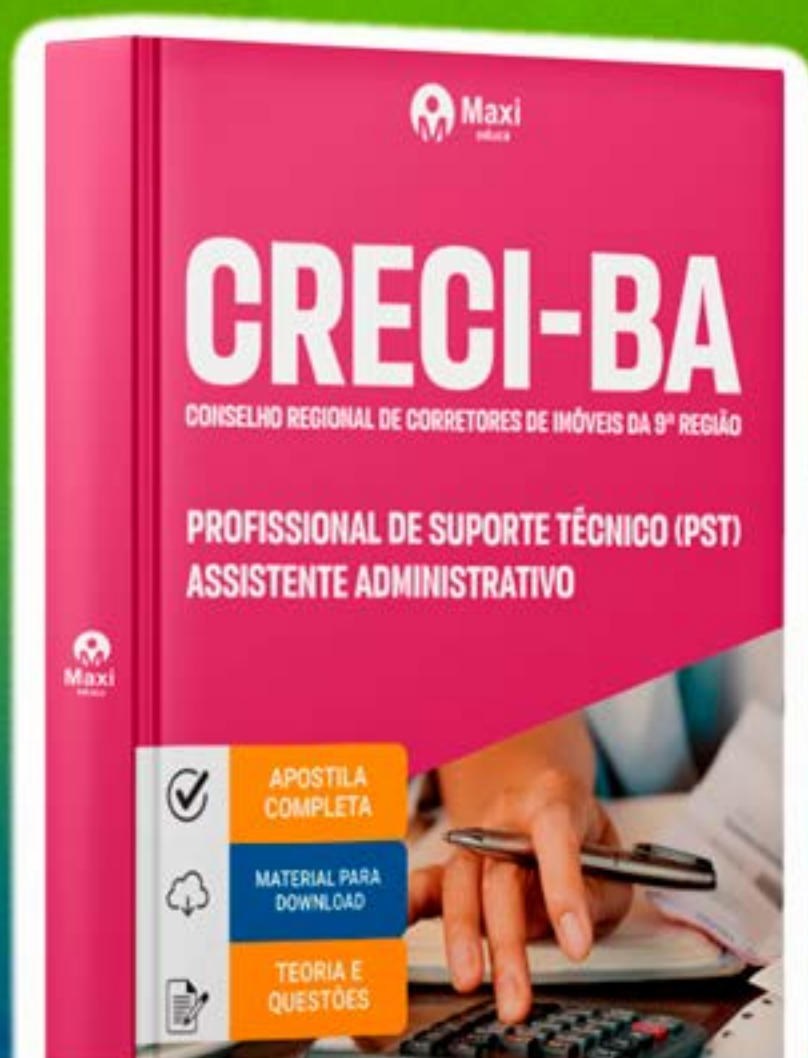
#### CAPÍTULO VI DAS CONTRAÇÕES RELATIVAS À ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Exercício ilegal de profissão ou atividade

Art. 47. Exercer profissão ou atividade econômica ou anunciar que a exerce, sem preencher as condições a que por lei está subordinado o seu exercício:

Pena – prisão simples, de quinze dias a três meses, ou multa, de quinhentos mil réis a cinco contos de réis.

(...)



# GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

[QUERO MINHA APROVAÇÃO!](#)