

CRUZ DO ESPÍRITO SANTO-PB

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZ DO ESPÍRITO SANTO - PARAÍBA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO



**APOSTILA
COMPLETA**



**MATERIAL PARA
DOWNLOAD**



**TEORIA E
QUESTÕES**

EDITAL Nº 001/2026

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>



Prefeitura de Cruz do Espírito Santo - PB
Auxiliar Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Acentuação gráfica.....	1
Concordância nominal. Concordância verbal.....	3
Crase: uso correto.....	9
Estrutura e interpretação de textos	14
Formação de palavras (derivação, composição, prefixação e sufixação).....	19
Pontuação	26
Pronomes: tipos e uso correto.....	30
Regência nominal e verbal	33
Verbos: tempos, modos, voz e conjugação.....	39
Questões	42
Gabarito.....	55

INFORMÁTICA

Conceitos básicos de hardware e software.....	1
Conceitos de redes de computadores e internet; Ferramentas de navegação e pesquisa na internet.....	7
Conceitos de segurança da informação e antivírus	26
Correio eletrônico (e-mail) e suas funcionalidades	43
Noções de armazenamento em nuvem.....	46
Operação e funcionalidades de sistemas operacionais	52
Uso de editores de texto.....	56
Uso de planilhas eletrônicas.....	66
Uso de programas de apresentação	74
Questões	82
Gabarito.....	88

SUMÁRIO



RACIOCÍNIO LÓGICO

Análise combinatória básica.....	1
Diagramas lógicos	6
Equivalências lógicas	13
Lógica proposicional; Tabelas-verdade	20
Problemas de raciocínio analítico; Verdade e falsidade de proposições	22
Problemas de raciocínio dedutivo	25
Problemas de sequências numéricas e lógica	31
Problemas de raciocínio indutivo.....	33
Questões	43
Gabarito.....	49

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

Atendimento ao público presencial e telefônico; Controle e registro de atendimento ao público	1
Organização e arquivamento de documentos; Classificação e catalogação de documentos; Controle e organização de arquivos físicos; Organização de documentos em processos administrativos; Recebimento, triagem e encaminhamento de documentos	7
Controle e registro de correspondências.....	11
Elaboração e digitação de documentos administrativos; Redação de documentos e comunicações internas; Preparação de relatórios simples	13
Protocolos de entrada e saída de documentos	27
Digitalização e organização de arquivos digitais.....	28
Controle de agendas e compromissos institucionais	30
Gestão básica de informações e dados administrativos	33
Elaboração de planilhas eletrônicas; Uso de editores de texto para elaboração de documentos; Uso de correio eletrônico institucional	35
Controle e organização de materiais de escritório; Rotinas de recebimento e distribuição de materiais; Controle básico de estoque de materiais administrativos	36
Preenchimento de formulários e cadastros administrativos	63
Organização de reuniões e apoio administrativo	66
Atualização de cadastros e bancos de dados	69
Utilização de sistemas informatizados de gestão administrativa	72
Conferência e revisão de documentos; Fluxo de documentos e informações dentro da instituição; Organização de arquivos cronológicos e alfabéticos	78
Técnicas de comunicação no ambiente de trabalho	83



Rotinas administrativas em setores públicos	93
Questões	98
Gabarito	104

SERVIÇOS PÚBLICOS

Atendimento ao Público.....	1
Boas Práticas no Serviço Público.....	6
Comunicação no Ambiente de Trabalho.....	11
Conservação de Materiais e Equipamentos.....	17
Cuidado com o Patrimônio Público	22
Direitos e Deveres do Servidor Público.....	27
Disciplina no Trabalho	33
Ética no Serviço Público.....	38
Higiene e Limpeza no Ambiente de Trabalho.....	43
Noções de Administração Pública.....	49
Noções de Arquivo e Organização de Documentos.....	54
Noções de Cidadania	60
Noções de Organização do Trabalho.....	65
Noções de Segurança no Trabalho.....	71
Pontualidade e Assiduidade	76
Postura Profissional.....	81
Qualidade no Atendimento	87
Relacionamento Interpessoal	92
Responsabilidade no Serviço Público	97
Rotinas de Trabalho	103
Trabalho em Equipe	108
Uso Adequado de Equipamentos; Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	113
Zelo pelo Ambiente de Trabalho.....	119
Cumprimento de Ordens e Hierarquia.....	124
Questões	129
Gabarito.....	137

SUMÁRIO



A acentuação gráfica consiste no emprego do acento nas palavras grafadas com a finalidade de estabelecer, com base nas regras da língua, a intensidade e/ou a sonoridade das palavras. Isso quer dizer que os acentos gráficos servem para indicar a sílaba tônica de uma palavra ou a pronúncia de uma vogal. De acordo com as regras gramaticais vigentes, são quatro os acentos existentes na língua portuguesa:

- **Acento agudo:** indica que a sílaba tônica da palavra tem som aberto.

Ex.: área, relógio, pássaro.

- **Acento circunflexo:** empregado acima das vogais “a” e “o” para indicar sílaba tônica em vogal fechada.

Ex.: acadêmico, âncora, avô.

- **Acento grave/crase:** indica a junção da preposição “a” com o artigo “a”.

Ex.: “Chegamos à casa”. Esse acento não indica sílaba tônica!

- **Til:** Sobre as vogais “a” e “o”, indica que a vogal de determinada palavra tem som nasal, e nem sempre recai sobre a sílaba tônica.

Ex.: a palavra órfã tem um acento agudo, que indica que a sílaba forte é “o” (ou seja, é acentoônico), e um til (ˆ), que indica que a pronúncia da vogal “a” é nasal, não oral. Outro exemplo semelhante é a palavra bênção.

- **Monossílabas Tônicas e Átonas:** mesmo as palavras com apenas uma sílaba podem sofrer alteração de intensidade de voz na sua pronúncia.

Ex.: observe o substantivo masculino “dó” e a preposição “do” (contração da preposição “de” + artigo “o”).

Ao comparar esses termos, percebermos que o primeiro soa mais forte que o segundo, ou seja, temos uma monossílaba tônica e uma átona, respectivamente. Diante de palavras monossílabas, a dica para identificar se é tônica (forte) ou fraca átona (fraca) é pronunciá-las em uma frase, como abaixo:

“Sinto grande dó ao vê-la sofrer.”

“Finalmente encontrei a chave do carro.”

► Recebem acento gráfico

As monossílabas tônicas terminadas em:

- a(s) → pá(s), má(s);
- e(s) → pé(s), vê(s);
- o(s) → só(s), pôs.

As monossílabas tônicas formados por ditongos abertos -éis, -éu, -ói.

Ex.: réis, véu, dói.

Não recebem acento gráfico:

- **As monossílabas tônicas:** par, nus, vez, tu, noz, quis.
- As formas verbais monossilábicas terminadas em “-ê”, nas quais a 3ª pessoa do plural termina em “-eem”.

Importante: Antes do novo acordo ortográfico, esses verbos eram acentuados.

Ex.: Ele lê → Eles lêem leem.



A informática é a área relacionada ao tratamento automático da informação por meio de recursos computacionais. Ela envolve o uso de computadores, programas, redes, dispositivos digitais e sistemas capazes de receber dados, processá-los, armazená-los e apresentar resultados úteis ao usuário. Em sentido amplo, a informática não se limita ao uso de computadores pessoais, pois também está presente em celulares, caixas eletrônicos, sistemas bancários, plataformas educacionais, equipamentos hospitalares, veículos, indústrias e diversos serviços digitais.

O termo “informação” é essencial para compreender essa área. Dados isolados, como números, letras ou símbolos, passam a ter valor quando são organizados e interpretados dentro de um contexto. Um computador, por exemplo, pode receber os dados de uma planilha de notas escolares, processá-los e gerar médias, relatórios e gráficos. Nesse processo, a informática transforma dados brutos em informações compreensíveis e úteis para a tomada de decisões.

► Diferença entre hardware e software

Componentes físicos e componentes lógicos

Em um sistema computacional, hardware e software são elementos complementares. O hardware corresponde à parte física do computador, isto é, tudo aquilo que pode ser tocado, como monitor, teclado, mouse, placa-mãe, processador, memória, impressora, gabinete, cabos e demais dispositivos. Já o software corresponde à parte lógica, formada por programas, sistemas e instruções que orientam o funcionamento da máquina.

Para compreender essa diferença de modo didático, pode-se comparar o computador a um corpo organizado. O hardware seria a estrutura física, composta por peças e dispositivos. O software seria o conjunto de comandos e regras que permite a essa estrutura executar tarefas. Um computador sem software é apenas um conjunto de componentes eletrônicos sem orientação funcional; por outro lado, um software sem hardware não possui meio físico para ser executado.

A tabela a seguir sintetiza as principais diferenças entre hardware e software, permitindo visualizar de maneira objetiva como esses dois elementos se distinguem e, ao mesmo tempo, se complementam no funcionamento do computador.

Aspecto comparado	Hardware	Software
Natureza	Parte física do computador	Parte lógica do computador
Forma de existência	Pode ser tocado e visualizado fisicamente	Não pode ser tocado; existe como instruções, códigos e programas
Função principal	Executar fisicamente as operações e permitir a interação com o sistema	Orientar, controlar e organizar o funcionamento do hardware
Exemplos	Teclado, mouse, monitor, processador, memória, HD, SSD e impressora	Sistema operacional, navegador, editor de texto, antivírus, aplicativos e jogos
Dependência	Precisa de software para executar tarefas úteis	Precisa de hardware para ser instalado, executado e utilizado
Tipo de problema comum	Falha física, mau contato, superaquecimento, desgaste ou quebra de componente	Erro de instalação, travamento, vírus, incompatibilidade ou falha de atualização



Raciocínio Lógico

A análise combinatória ou combinatória é a parte da Matemática que estuda métodos e técnicas que permitem resolver problemas relacionados com contagem¹.

Muito utilizada nos estudos sobre probabilidade, ela faz análise das possibilidades e das combinações possíveis entre um conjunto de elementos.

PRINCÍPIO FUNDAMENTAL DA CONTAGEM

O princípio fundamental da contagem, também chamado de princípio multiplicativo, postula que:

“quando um evento é composto por n etapas sucessivas e independentes, de tal modo que as possibilidades da primeira etapa são x e as possibilidades da segunda etapa são y , resulta no número total de possibilidades de o evento ocorrer, dado pelo produto $(x) \cdot (y)$ ”.

Em resumo, no princípio fundamental da contagem, multiplica-se o número de opções entre as escolhas que lhe são apresentadas.

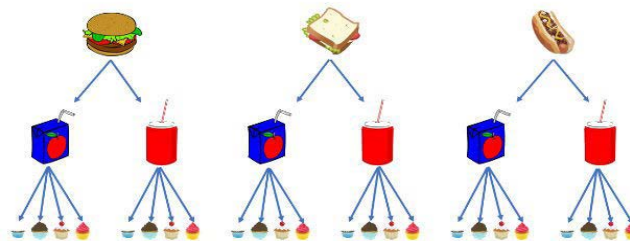
Exemplo:

Uma lanchonete vende uma promoção de lanche a um preço único. No lanche, estão incluídos um sanduíche, uma bebida e uma sobremesa.

São oferecidas três opções de sanduíches: hambúrguer especial, sanduíche vegetariano e cachorro-quente completo. Como opção de bebida pode-se escolher 2 tipos: suco de maçã ou guaraná.

Para a sobremesa, existem quatro opções: cupcake de cereja, cupcake de chocolate, cupcake de morango e cupcake de baunilha. Considerando todas as opções oferecidas, de quantas maneiras um cliente pode escolher o seu lanche?

Solução: Podemos começar a resolução do problema apresentado, construindo uma árvore de possibilidades, conforme ilustrado abaixo:



Acompanhando o diagrama, podemos diretamente contar quantos tipos diferentes de lanches podemos escolher. Assim, identificamos que existem 24 combinações possíveis.

Podemos ainda resolver o problema usando o princípio multiplicativo. Para saber quais as diferentes possibilidades de lanches, basta multiplicar o número de opções de sanduíches, bebidas e sobremesa.

Total de possibilidades: $3 \cdot 2 \cdot 4 = 24$.

Portanto, temos 24 tipos diferentes de lanches para escolher na promoção.

TIPOS DE COMBINATÓRIA

O princípio fundamental da contagem pode ser usado em grande parte dos problemas relacionados com contagem. Entretanto, em algumas situações seu uso torna a resolução muito trabalhosa.

Desta maneira, usamos algumas técnicas para resolver problemas com determinadas características. Basicamente há três tipos de agrupamentos: arranjos, combinações e permutações.

¹ <https://www.todamateria.com.br/analise-combinatoria/>



As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

► **Atender as Expectativas dos Clientes**

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

**FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO E INTERESSE PÚBLICO****► Acolhimento e urbanidade****Acolhimento em relação a urbanidade**

Acolhimento integra o funcionamento adequado de atendimento ao público porque transforma uma orientação geral em comportamento observável no cotidiano. A atuação profissional deve considerar a finalidade pública da tarefa, os limites da função e os efeitos produzidos sobre usuários, colegas e recursos institucionais. Quando esse elemento é tratado de forma sistemática, reduz-se a improvisação e aumenta-se a previsibilidade do serviço. Isso exige atenção às condições concretas de execução, comunicação suficiente entre os envolvidos e capacidade de reconhecer situações que demandam encaminhamento a outra pessoa ou unidade.

A aplicação de urbanidade requer percepção do contexto e capacidade de distinguir situações rotineiras de ocorrências excepcionais. Em atividades repetitivas, padrões claros favorecem uniformidade e permitem que diferentes pessoas executem tarefas com resultados semelhantes. Em situações fora do padrão, a resposta deve preservar segurança, continuidade e rastreabilidade, registrando o que for relevante e comunicando a quem tenha competência para decidir. Esse comportamento evita decisões improvisadas, protege o patrimônio e a informação e ajuda a manter a responsabilidade distribuída de forma compreensível dentro da organização.

Imparcialidade em relação a acessibilidade

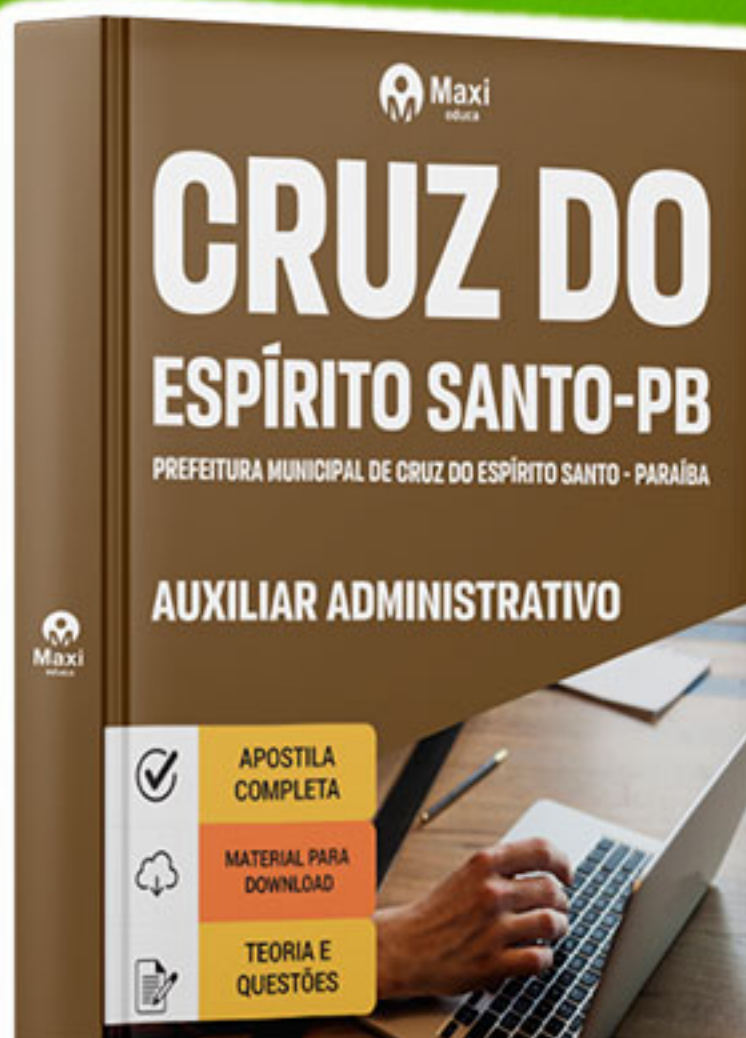
No campo de fundamentos do atendimento e interesse público, imparcialidade não deve ser entendido como uma providência isolada. Seu valor depende da conexão com planejamento, responsabilidade e controle da atividade. Uma conduta tecnicamente correta precisa ser aplicada no momento adequado, pelos meios disponíveis e com respeito aos procedimentos internos. Também é importante evitar excessos: agir com zelo não significa criar obstáculos desnecessários, assim como buscar rapidez não autoriza ignorar verificações essenciais. O equilíbrio entre cuidado, eficiência e respeito às pessoas sustenta resultados consistentes e reduz retrabalho, conflitos e perdas.

Do ponto de vista das relações de trabalho, acessibilidade também possui dimensão coletiva. A ação de uma pessoa pode facilitar ou dificultar o desempenho de toda a equipe, afetando prazos, ambiente, acesso à informação e qualidade do atendimento. Por isso, práticas profissionais devem ser compatíveis com cooperação, urbanidade e respeito aos papéis definidos. Quando houver divergência, o problema deve ser tratado com objetividade, sem personalização indevida, e com foco na tarefa, no procedimento aplicável e no interesse público que justifica a atividade administrativa.

► Clareza e respeito**Clareza e seus efeitos sobre respeito**

Um aspecto prático de clareza é a necessidade de conferir o resultado da própria atuação. A execução de uma tarefa não se encerra apenas com a realização material do ato; é preciso verificar se o objetivo foi alcançado, se houve pendências, se algum registro precisa ser atualizado e se outra pessoa depende de informação para continuar o fluxo. Essa verificação simples reduz falhas acumuladas e facilita a identificação precoce de problemas. Quando uma inconformidade é percebida, a resposta adequada envolve correção possível, comunicação tempestiva e prevenção de repetição.

Em termos de comunicação, respeito depende de mensagens compreensíveis e de confirmação quando houver risco de interpretação divergente. Informações essenciais devem ser transmitidas pelo canal adequado, com objetividade e sem exposição indevida de dados ou assuntos restritos. O silêncio diante de um problema



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!