



CREFITO-SP Escriturário

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de textos diversos.	1
Principais tipos e gêneros textuais e suas funções.	7
Semântica: sinônimos, antônimos, sentido denotativo e sentido conotativo.	18
Emprego e diferenciação das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição e conjunção.	19
Tempos, modos e flexões verbais.	31
Flexão de substantivos e adjetivos (gênero e número).	36
Pronomes de tratamento.	39
Colocação pronominal.	39
Concordâncias verbal e nominal.	41
Conhecimentos de regência verbal e regência nominal.	43
Crase.	46
Ortografia (conforme Novo Acordo vigente).	47
Pontuação.	48
Acentuação.	53
Figuras de linguagem.	55
Funções da linguagem.	60
Vícios de linguagem.	62
Discursos direto, indireto e indireto livre.	64
Exercícios.	68
Gabarito.	84

MATEMÁTICA

Conjuntos: linguagem básica, pertinência, inclusão, igualdade, união e interseção	1
Números naturais, inteiros, racionais e reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.	3
Média aritmética simples.	12
Máximo divisor comum e Mínimo múltiplo comum.	12
Regra de três simples e composta.	15
Porcentagem, juros e descontos simples.	17

SUMÁRIO



Operações com expressões algébricas e com polinômios	20
Equações e inequações do 1º e 2º graus	30
Interpretação de gráficos.....	39
Sistemas de equações de 1º e 2º graus	47
Progressões aritmética e geométrica	49
Teorema de Tales e Teorema de Pitágoras	53
Geometria Plana: elementos primitivos; Áreas de triângulos, paralelogramos, trapézios e círculos; Áreas e volumes de prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas	56
Raciocínio lógico e sequencial	63
Unidades de medida (metro, centímetro, milímetro, decâmetro, decímetro, hectômetro e quilômetro); Medidas: comprimento, área, volume, ângulo, tempo e massa.....	71
Exercícios.....	75
Gabarito.....	107

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conhecimentos sobre princípios básicos de Informática; Dispositivos de armazenamento; Periféricos de um computador; Configuração de impressoras.....	1
MS-Windows 10: configurações, conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2013 e 2016.....	10
Aplicativos do Pacote Microsoft Office 2016 (Word, Excel e Power Point)	33
Correio Eletrônico (Microsoft Outlook): uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.....	59
Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas; Uso dos principais navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome)	62
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.).....	69
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).....	71
Exercícios.....	72
Gabarito.....	85

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de atendimento ao público presencial e telefônico; Comunicação interna e externa.....	1
Manual de Redação da Presidência da República. Ata, Ofício, Memorando, Certidão, Atestado, Declaração, Procuração, Aviso, Comunicado, Circular, Requerimento, Portaria, Edital, Decreto, Carta Comercial	6
Noções de arquivologia	24
Noções de elaboração de planilhas eletrônicas e análise de dados estatísticos.....	34
Noções de administração financeira	44
Expedição/Recebimento de Malotes	48

SUMÁRIO



Licitação e Contratos administrativos.....	50
Legislação: DECRETO LEI nº 938, de 13 de outubro de 1969.....	157
LEI nº 6.316, de 17 de dezembro de 1975.....	158
LEI nº 6.839, de 30 de outubro de 1980.....	163
RESOLUÇÃO COFFITO nº 08/1978.....	164
RESOLUÇÃO COFFITO nº 37/1984.....	187
RESOLUÇÃO COFFITO nº 139/1992.....	193
RESOLUÇÃO COFFITO nº 468/2016.....	195
Exercícios.....	196
Gabarito.....	200

SUMÁRIO



Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”



A teoria dos conjuntos é a teoria matemática capaz de agrupar elementos¹.

Dessa forma, os elementos (que podem ser qualquer coisa: números, pessoas, frutas) são indicados por letra minúscula e definidos como um dos componentes do conjunto.

Exemplo: o elemento “a” ou a pessoa “x”

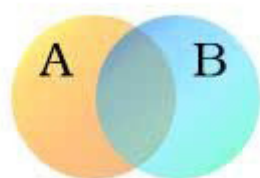
Assim, enquanto os elementos do conjunto são indicados pela letra minúscula, os conjuntos, são representados por letras maiúsculas e, normalmente, dentro de chaves ($\{ \}$).

Além disso, os elementos são separados por vírgula ou ponto e vírgula, por exemplo:

$A = \{a, e, i, o, u\}$

— Diagrama de Euler-Venn

No modelo de Diagrama de Euler-Venn (Diagrama de Venn), os conjuntos são representados graficamente:



— Relação de Pertinência

A relação de pertinência é um conceito muito importante na “Teoria dos Conjuntos”.

Ela indica se o elemento pertence (\in) ou não pertence (\notin) ao determinado conjunto, por exemplo:

$D = \{w, x, y, z\}$

Logo:

$w \in D$ (w pertence ao conjunto D);

$j \notin D$ (j não pertence ao conjunto D).

— Relação de Inclusão

A relação de inclusão aponta se tal conjunto está contido (\subset), não está contido ($\not\subset$) ou se um conjunto contém o outro (\supset), por exemplo:

$A = \{a, e, i, o, u\}$

$B = \{a, e, i, o, u, m, n, o\}$

$C = \{p, q, r, s, t\}$

Logo:

$A \subset B$ (A está contido em B, ou seja, todos os elementos de A estão em B);

$C \not\subset B$ (C não está contido em B, na medida em que os elementos do conjunto são diferentes);

$B \supset A$ (B contém A, donde os elementos de A estão em B).

¹ <https://www.todamateria.com.br/teoria-dos-conjuntos/>



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.¹. 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

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

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.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



Cuidados no atendimento pessoal e telefônico

Seja na relação face a face ou através de outros meios, como em telefonemas e videoconferências, o atendimento ao cliente deve sempre ser realizado de maneira cordial, prestativa, objetiva e concisa. O tom de voz, a postura, a dicção, a clareza das informações e a gentileza são parte de um comportamento adequado para conversar com outras pessoas. Nem sempre é tarefa simples realizar um atendimento, o que exige muita paciência e tolerância.

Além disso, ser um bom ouvinte também faz parte do processo comunicativo. Diferentemente da comunicação pessoal, o contato telefônico pode apresentar suas barreiras, como má qualidade do som, mudança na sonoridade da voz, chiados e ruídos. Deste modo, é necessário prestar atenção e tomar certos cuidados, como buscar pronunciar as palavras mais devagar e com mais ênfase em cada sílaba, bem como perguntar ao indivíduo do outro lado da linha se ele compreende a mensagem, e até pedir para que ele a repita, como outra maneira de garantir a efetividade da comunicação.

Para que a comunicação seja bem-feita, ambas as partes devem ser ativas e se compreenderem de forma clara. Nem sempre esta é a realidade, tendo em vista a dificuldade que algumas pessoas têm ao se expressarem, por falta de conhecimento técnico ou do padrão da norma-culta de uma língua, ou pela dificuldade na interpretação das informações. Sendo assim, o emissor, o atendente, deve saber adequar a linguagem à diferentes tipos de pessoas, para cada situação específica. De nada adianta usar a linguagem técnica dos advogados para um cliente leigo na área, é necessário adaptar as palavras e expressões, para que a comunicação flua e seja efetiva em seus propósitos.

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação à um falante nativo; é provável que o primeiro