



CRP 3

Assistente De Atendimento e Assistente Organizacional

LÍNGUA PORTUGUESA

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; divisão silábica | 1 |
| Ortoépia; prosódia | 3 |
| Acentuação | 4 |
| Ortografia | 6 |
| Morfologia: estrutura e formação das palavras | 7 |
| Classes de palavras | 9 |
| Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações .. | 21 |
| Concordância verbal e nominal | 27 |
| Regência verbal e nominal | 29 |
| Crase | 32 |
| Pontuação | 33 |
| Semântica: a significação das palavras no texto | 37 |
| Interpretação de texto | 38 |
| Questões | 40 |
| Gabarito | 50 |

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Princípio da regressão ou reversão | 1 |
| Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa | 2 |
| Lógica matemática qualitativa | 8 |
| Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras | 13 |
| Regra de três simples e compostas | 15 |
| Razões especiais | 17 |
| Análise combinatória e probabilidade | 19 |
| Progressões aritmética e geométrica | 26 |
| Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjun- tos, união, interseção e diferença | 30 |
| Geometria plana e espacial | 37 |
| Trigonometria | 57 |
| Conjuntos numéricos | 63 |
| Equações de 1º e 2º grau | 82 |

SUMÁRIO



| | |
|---------------------------------------------------|-----|
| Inequações de 1º e 2º grau | 88 |
| Funções de 1º e 2º grau..... | 91 |
| Geometria analítica | 101 |
| Matrizes, determinantes e sistemas lineares | 112 |
| Polinômios | 125 |
| Questões | 132 |
| Gabarito..... | 140 |

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Conceitos de hardware e software: funcionamento do computador; conhecimentos dos componentes principais..... | 1 |
| Redes de computadores: conceitos básicos..... | 7 |
| Noções do sistema operacional windows (10 e 11) | 18 |
| Msoffice m365 (word, excel, power point, one drive, sharepoint e teams)..... | 50 |
| Conceitos de internet e intranet. Navegadores web: mozilla firefox e google chrome... .. | 66 |
| Segurança da informação: noções de procedimentos de segurança; boas práticas de segurança cibernética, incluindo autenticação de dois fatores e gestão de senhas..... | 73 |
| Noções de vírus, worms e outras pragas virtuais..... | 79 |
| Questões | 83 |
| Gabarito..... | 93 |

CONHECIMENTOS DE NORMAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Constituição federal de 1988: dos princípios fundamentais..... | 1 |
| Dos direitos e garantias fundamentais; dos direitos sociais..... | 2 |
| Da organização do estado..... | 13 |
| Da administração pública | 26 |
| Da organização dos poderes..... | 36 |
| Da ordem social..... | 81 |
| Organização administrativa: centralização e descentralização; autarquia, fundação, empresa pública e sociedade de economia mista..... | 105 |
| Lei da improbidade administrativa (lei nº 8.429/1992) | 111 |
| Licitações e contratos administrativos: lei nº 14.133, De 1º de abril de 2021; dos princípios; das definições; das modalidades, limites e dispensa; dos contratos..... | 126 |
| Processo administrativo na administração federal (lei nº 9.784/99)..... | 247 |

SUMÁRIO



| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lei nº 12.527, De 18 de novembro de 2011, lei de acesso à informação | 258 |
| Lei nº 13.709, De 14 de agosto de 2018: lei geral de proteção de dados..... | 270 |
| Questões | 293 |
| Gabarito..... | 301 |

LEGISLAÇÃO DO CRP-03 E CFP

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lei federal nº 4.119, De 27 de agosto de 1962: dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicóloga(o) | 1 |
| Lei federal nº 5.766, De 20 de dezembro de 1971: cria o conselho federal e os conselhos regionais de psicologia e dá outras providências | 4 |
| Resolução cfp nº 009/2016 - regimento interno d conselho regional de psicologia da 3ª região..... | 9 |
| Código de ética profissional da(o) psicóloga(o) - resolução cfp nº 17/2000 | 26 |
| Questões | 41 |
| Gabarito..... | 45 |

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Noções de Administração: Processo administrativo; Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle; Estrutura organizacional; Cultura organizacional; Noções de Funções administrativas: Planejamento, organização, direção e controle..... | 1 |
| Noções de gestão da qualidade | 12 |
| Noções de administração de recursos materiais; Administração de Materiais | 13 |
| Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade | 47 |
| Noções de Administração Financeira | 68 |
| Administração de Pessoas | 74 |
| Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos | 78 |
| Noções de Organização e Métodos | 82 |
| Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional..... | 88 |
| Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho..... | 92 |
| Noções de cidadania e relações públicas | 101 |
| Comunicação..... | 104 |
| Redação oficial de documentos oficiais | 115 |
| Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos | 133 |
| Expedição de correspondência: registro e encaminhamento | 133 |



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Noções de Contratos administrativos: Conceito. Instrumentos contratuais; Características; Cláusulas essenciais; Alteração do contrato; Reajuste, revisão e repactuação; Extinção do contrato. Garantias; Sanções e Penalidades; Portal Nacional de Compras Públicas – PNCP..... | 134 |
| Questões | 159 |
| Gabarito..... | 166 |

SUMÁRIO

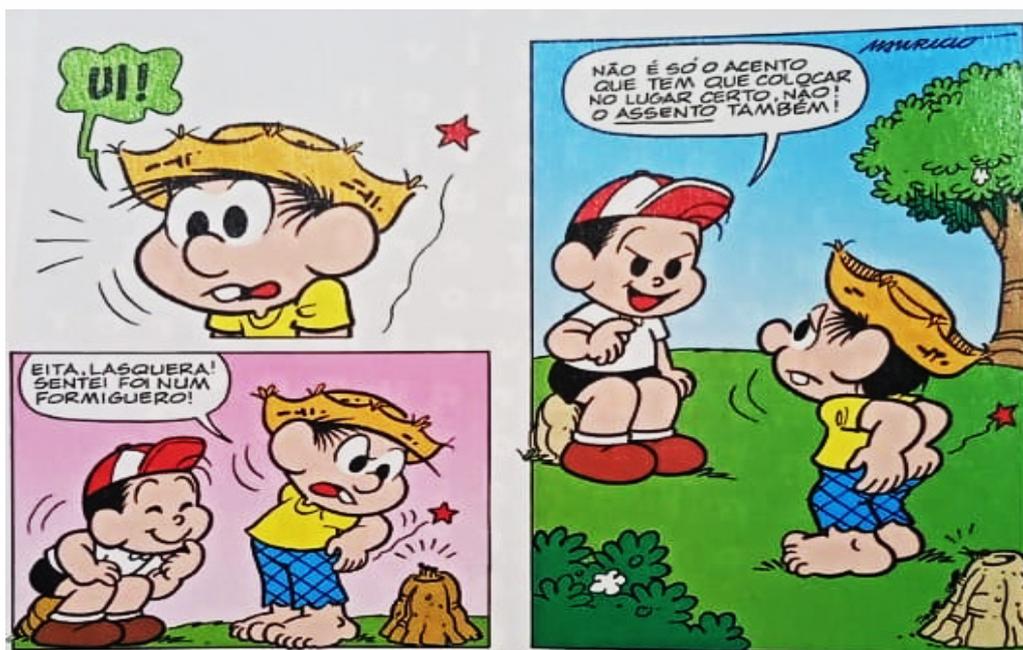


Fonologia

A fonologia também é um ramo de estudo da Linguística, mas ela se preocupa em analisar a organização e a classificação dos sons, separando-os em unidades significativas. É responsabilidade da fonologia, também, cuidar de aspectos relativos à divisão silábica, à acentuação de palavras, à ortografia e à pronúncia.

Sintetizando: a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Para ficar mais claro, leia os quadrinhos:



(Gibizinho da Mônica, nº73, p.73)

O humor da tirinha é construído por meio do emprego das palavras acento e assento. Sabemos que são palavras diferentes, com significados diferentes, mas a pronúncia é a mesma. Lembra que a fonética se preocupa com o som e representa ele por meio de um Alfabeto específico? Para a fonética, então, essas duas palavras seriam transcritas da seguinte forma:

| | |
|---------|-------|
| Acento | asêtu |
| Assento | asêtu |

Percebeu? A transcrição é idêntica, já que os sons também são. Já a fonologia analisa cada som com seu significado, portanto, é ela que faz a diferença de uma palavra para a outra.

Bom, agora que sabemos que fonética e fonologia são coisas diferentes, precisamos entender o que é fonema e letra.

Fonema: os fonemas são as menores unidades sonoras da fala. Atenção, estamos falando de menores unidades de som, não de sílabas. Observe a diferença: na palavra pato a primeira sílaba é pa-. Porém, o primeiro som é pê (P) e o segundo som é a (A).

Letra: as letras são as menores unidades gráfica de uma palavra.



Raciocínio Lógico-Matemático

Princípio da regressão é uma abordagem que visa encontrar um valor inicial requerido pelo problema com base em um valor final fornecido. Em outras palavras, é um método utilizado para resolver problemas de primeiro grau, ou seja, problemas que podem ser expressos por equações lineares, trabalhando de forma inversa, ou “de trás para frente”.

Esteja atento:

Você precisa saber transformar algumas operações:

Soma ↔ a regressão é feita pela **subtração**.

Subtração ↔ a regressão é feita pela **soma**.

Multiplificação ↔ a regressão é feita pela **divisão**.

Divisão ↔ a regressão é feita pela **multiplificação**

Exemplo:

1. SENAI

O sr. Altair deu muita sorte em um programa de capitalização bancário. Inicialmente, ele apresentava um saldo devedor X no banco, mas resolveu depositar 500 reais, o que cobriu sua dívida e ainda lhe sobrou uma certa quantia A. Essa quantia A, ele resolveu aplicar no programa e ganhou quatro vezes mais do que tinha, ficando então com uma quantia B. Uma segunda vez, o sr. Altair resolveu aplicar no programa, agora a quantia B que possuía, e novamente saiu contente, ganhou três vezes o valor investido. Ao final, ele passou de devedor para credor de um valor de R\$ 3 600,00 no banco. Qual era o saldo inicial X do sr. Altair?

- (A) -R\$ 350,00.
- (B) -R\$ 300,00.
- (C) -R\$ 200,00.
- (D) -R\$ 150,00.
- (E) -R\$ 100,00.

Resolução:

Devemos partir da última aplicação. Sabemos que a última aplicação é 3B, logo:

$$3B = 3600 \rightarrow B = 3600/3 \rightarrow B = 1200$$

$$\text{A } 1^{\circ} \text{ aplicação resultou em B e era } 4A: B = 4A \rightarrow 1200 = 4A \rightarrow A = 1200/4 \rightarrow A = 300$$

$$\text{A é o saldo que sobrou do pagamento da dívida X com os 500 reais: } A = 500 - X \rightarrow 300 = 500 - X \rightarrow -X = 300 - 500 \rightarrow -X = -200. (-1) \rightarrow X = 200.$$

Como o valor de X representa uma dívida representamos com o sinal negativo: a dívida era de R\$ -200,00.

Resposta: C.



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



— Dos Princípios Fundamentais

Forma, Sistema e Fundamentos da República

– Papel dos Princípios e o Neoconstitucionalismo

Os princípios abandonam sua função meramente subsidiária na aplicação do Direito, quando serviam tão somente de meio de integração da ordem jurídica (na hipótese de eventual lacuna) e vetor interpretativo, e passam a ser dotados de elevada e reconhecida normatividade.

– Princípio Federativo

Significa que a União, os Estados-membros, o Distrito Federal e os Municípios possuem autonomia, caracteriza por um determinado grau de liberdade referente à sua organização, à sua administração, à sua normatização e ao seu Governo, porém limitada por certos princípios consagrados pela Constituição Federal.

– Princípio Republicano

É uma forma de Governo fundada na igualdade formal entre as pessoas, em que os detentores do poder político exercem o comando do Estado em caráter eletivo, representativo, temporário e com responsabilidade.

– Princípio do Estado Democrático de Direito

O Estado de Direito é aquele que se submete ao império da lei. Por sua vez, o Estado democrático caracteriza-se pelo respeito ao princípio fundamental da soberania popular, vale dizer, funda-se na noção de Governo do povo, pelo povo e para o povo.

– Princípio da Soberania Popular

O parágrafo único do Artigo 1º da Constituição Federal revela a adoção da soberania popular como princípio fundamental ao prever que *“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”*.

– Princípio da Separação dos Poderes

A visão moderna da separação dos Poderes não impede que cada um deles exerça atipicamente (de forma secundária), além de sua função típica (preponderante), funções atribuídas a outro Poder.

Vejamos abaixo, os dispositivos constitucionais correspondentes ao tema supracitado:

TÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui - se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

- I - a soberania;
- II - a cidadania
- III - a dignidade da pessoa humana;

**LEI Nº 4.119, DE 27 DE AGOSTO DE 1962.**

Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DOS CURSOS**

Art. 1º - A formação em Psicologia far-se-á nas Faculdades de Filosofia, em cursos de bacharelado, licenciado e Psicólogo.

Art. 2º - (VETADO)

Art. 3º - (VETADO)

Parágrafo único. (VETADO)

Art. 4º - (VETADO)

§ 1º (VETADO)

§ 2º (VETADO)

§ 3º (VETADO)

§ 4º (VETADO)

§ 5º (VETADO)

§ 6º (VETADO)

§ 7º (VETADO)

**CAPÍTULO II
DA VIDA ESCOLAR**

Art. 5º - Do candidato à matrícula no curso de bacharelado exigir-se-á idade mínima de 18 anos, apresentação do certificado de conclusão do 2º ciclo secundário, ou curso correspondente na forma da lei de exames vestibulares.

Parágrafo único. Ao aluno que concluir o curso de bacharelado será conferido o diploma de Bacharel em Psicologia.

Art. 6º - Do candidato à matrícula nos cursos de licenciado e Psicólogo se exigirá a apresentação do diploma de Bacharel em Psicologia.

§ 1º Ao aluno que concluir o curso de licenciado se conferirá o diploma de Licenciado em Psicologia.

§ 2º Ao aluno que concluir o curso de Psicólogo será conferido o diploma de Psicólogo.

Art. 7º - Do regimento de cada escola poderão constar outras condições para matrícula nos diversos cursos de que trata esta lei.

Art. 8º - Por proposta e a critério do Conselho Técnico-Administrativo (C.T.A.) e com aprovação do Conselho Universitário da Universidade, poderão os alunos, nos vários cursos de que trata esta lei, ser dispensados das disciplinas em que tiverem sido aprovados em cursos superiores, anteriormente realizados, cursos êses oficiais ou devidamente reconhecidos.



— Funções de administração

Planejamento, organização, direção e controle



— Planejamento

Processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada. A organização estabelece num primeiro momento, através de um processo de definição de situação atual, de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas, que são os objetos do processo de planejamento. O planejamento não é uma tarefa isolada, é um processo, uma sequência encadeada de atividades que trará um plano.

- Ele é o passo inicial;
- **É uma maneira de ampliar as chances de sucesso;**
- Reduzir a incerteza, jamais eliminá-la;
- Lida com o futuro: Porém, não se trata de adivinhar o futuro;
- Reconhece como o presente pode influenciar o futuro, como as ações presentes podem desenhar o futuro;
- Organização ser PROATIVA e não REATIVA;
- Onde a Organização reconhecerá seus limites e suas competências;
- O processo de Planejamento é muito mais importante do que seu produto final (assertiva);

Idalberto Chiavenato diz: “Planejamento é um **processo** de **estabelecer objetivos** e **definir a maneira** como alcança-los”.

- Processo: Sequência de etapas que levam a um determinado fim. O resultado final do processo de planejamento é o PLANO;
- Estabelecer objetivos: Processo de estabelecer um fim;
- Definir a maneira: um meio, maneira de como alcançar.

– Passos do Planejamento

- Definição dos objetivos: O que quer, onde quer chegar.
- Determinar a situação atual: Situar a Organização.
- Desenvolver possibilidades sobre o futuro: Antecipar eventos.
- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.