

# SUMÁRIO



## CRP-SP

### *Técnico Especializado em Suporte Administrativo – Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos: compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	6
Funções e figuras de linguagem .....	15
Denotação e conotação significação das palavras: sinonímia, antonímia, paronímia, homonímia e polissemia.....	23
Compreensão e produção de gêneros textuais digitais: e-mails institucionais, publicações em redes sociais governamentais, comunicação digital oficial.....	30
Leitura e interpretação de textos multimodais: infográficos, gráficos, tabelas e recursos visuais integrados ao texto.....	32
Análise linguística e semântica: domínio da ortografia oficial conforme o acordo ortográfico da língua portuguesa.....	34
Emprego das classes de palavras.....	43
Colocação dos pronomes átonos e tônicos.....	55
Estruturação textual: domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	57
Emprego de tempos e modos verbais.....	60
Sintaxe: domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	63
Concordância verbal e nominal.....	71
Regência verbal e nominal.....	73
Emprego do sinal indicativo de crase.....	75
Pontuação: emprego dos sinais de pontuação.....	77
Reescrita e produção textual: reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. Adequação da linguagem aos diferentes contextos comunicativos e plataformas.....	81
Redação oficial: aspectos gerais da redação oficial. Características fundamentais da redação oficial. Padrões de redação oficial conforme o manual de redação da presidência da república (versão vigente). Emprego e concordância dos pronomes de tratamento. Linguagem inclusiva e não-discriminatória na redação oficial. Documentos eletrônicos e comunicações oficiais digitais. Tipos de documentos oficiais: ofício, memorando, parecer, relatório, ata, despacho e outros.....	88
Questões.....	101
Gabarito.....	109

# SUMÁRIO

# SUMÁRIO



## RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Matemática básica e operações: conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) .....	1
Operações com conjuntos .....	20
Razões e proporções .....	26
Regras de três simples e compostas .....	28
Funções e equações de 1º e 2º graus .....	30
Progressões aritméticas e geométricas .....	41
Análise combinatória e probabilidade: princípios de contagem. Arranjos e permutações. Combinações. Noções de probabilidade .....	46
Raciocínio lógico: compreensão de estruturas lógicas. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). Formação de conceitos e discriminação de elementos. Compreensão e análise da lógica de uma situação. Proposições e conectivos lógicos .....	53
Diagramas lógicos .....	66
Raciocínio analítico e espacial: raciocínio verbal .....	69
Raciocínio matemático .....	78
Raciocínio sequencial. Orientação espacial e temporal .....	88
Estatística e análise de dados: estatística básica (média, moda, mediana, desvio padrão). Análise e interpretação de gráficos e tabelas .....	93
Noções de amostragem .....	105
Noções de matemática financeira: porcentagem, juros simples e compostos. Desconto. Taxas .....	109
Sistemas de amortização .....	114
Questões .....	120
Gabarito .....	129

## LÍNGUA INGLESA

Compreensão de textos escritos em língua inglesa: Identificação de ideias principais e secundárias .....	1
Textos de gêneros variados, incluindo textos técnicos da área de tecnologia .....	2
Interpretação de gráficos, tabelas e recursos visuais .....	5
Vocabulário: Vocabulário geral .....	6
Vocabulário Profissional; Terminologia básica de tecnologia da informação .....	37
Expressões idiomáticas comuns .....	39
Aspectos gramaticais para compreensão textual .....	41
Substantivos .....	42
Artigos .....	43

# SUMÁRIO

# SUMÁRIO



Adjetivos .....	44
Advérbios.....	46
Pronomes .....	49
Verbos e tempos verbais .....	51
Verbos modais.....	58
Preposições.....	65
Conjunções.....	67
Conectivos lógicos.....	70
Estrutura textual: Elementos de coesão e coerência .....	73
Aplicação prática: Compreensão de manuais técnicos.....	74
Interpretação de comunicações profissionais .....	76
Entendimento de instruções e procedimentos em inglês.....	79
Questões .....	82
Gabarito.....	88

## LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética no setor público: conceito de ética e sua importância na função pública; princípios básicos do código de ética profissional do servidor público civil do poder executivo federal (decreto nº 1.171/1994).....	1
Princípios fundamentais da administração pública .....	6
Noções básicas do sistema de integridade pública (decreto nº 11.129/2022).....	9
Improbidade administrativa: noções gerais sobre a lei nº 8.429/1992 E suas alterações, em especial as introduzidas pela lei nº 14.230/2021; Exemplos de atos de improbidade administrativa; consequências para os agentes públicos envolvidos .....	28
Processo administrativo: introdução à lei nº 9.784/1999 E suas alterações; princípios básicos do processo administrativo; direitos e deveres dos cidadãos no processo administrativo .....	66
Transparência e acesso à informação: conceitos fundamentais da lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação - lai) .....	96
Procedimentos básicos para solicitação de informações públicas conforme o decreto nº 7.724/2012 E suas alterações pelo decreto nº 11.527/2023.....	111
Proteção de dados pessoais: noções introdutórias sobre a lei nº 13.709/2018 (Lei geral de proteção de dados pessoais - lgpd); direitos básicos dos titulares de dados pessoais .....	131
Responsabilidades do poder público no tratamento de dados pessoais .....	156
Noções básicas sobre a autoridade nacional de proteção de dados (anpd) .....	158
Legislação anticorrupção: aspectos gerais da lei nº 12.846/2013 (Lei anticorrupção) e seu regulamento (decreto nº 11.129/2022); Responsabilização de pessoas jurídicas por atos contra a administração pública.....	160
Legislação específica: lei nº 4.119/1962; Lei nº 5.766/1971; Decreto nº 79.822/1977; Resolução cfp nº 16/2001; resolução cfp nº 03/2007 e atualizações.....	167
Questões .....	210
Gabarito.....	214

# SUMÁRIO

# SUMÁRIO



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Fundamentos de Hardware e Software: Componentes de um computador: processador, memória, dispositivos de armazenamento e periféricos. Montagem e configuração básica de computadores. Diagnóstico e solução de problemas de hardware. Conceitos de software: sistemas operacionais e aplicativos.....	1
Sistemas Operacionais: Instalação, configuração e gerenciamento básico de sistemas Windows. Instalação, configuração e gerenciamento básico de sistemas Linux. Gerenciamento de usuários e permissões.....	8
Noções de backup e restauração de dados.....	38
Redes de Computadores: Conceitos básicos de redes locais (LAN) e sem fio (Wi-Fi). Equipamentos de rede: switches, roteadores e access points. Cabeamento de rede. Modelo TCP/IP e protocolos básicos (HTTP, FTP, SMTP). Endereçamento IP (IPv4). Diagnóstico e solução de problemas em redes.....	40
Segurança da Informação: Conceitos básicos de segurança da informação. Proteção contra vírus, malwares e outras ameaças. Noções de firewall. Boas práticas de segurança para usuários. Segurança de dados e senhas.....	51
Suporte Técnico e Manutenção: Instalação e configuração de hardware e software-Diagnóstico e resolução de problemas em equipamentos e sistemas. Atendimento e suporte ao usuário. Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos. Utilização de ferramentas de diagnóstico.....	59
Banco de Dados: Conceitos básicos de banco de dados. Sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBDs): função e uso. Linguagem SQL básica: consultas, inserção e atualização de dados. Noções de backup e restauração de bancos de dados.....	61
Internet e Serviços de Comunicação: Conceitos de Internet e Intranet. Navegação segura na web. Navegadores web.....	71
Serviços de e-mail: configuração e gerenciamento.....	79
Noções de telefonia IP (VoIP) e videoconferência.....	83
Ferramentas colaborativas online.....	98
Aplicativos e Ferramentas de Produtividade: Pacote Office: Word, Excel, PowerPoint e Outlook.....	101
Ferramentas de compactação e descompactação de arquivos.....	147
Leitores de PDF.....	148
Soluções de armazenamento em nuvem.....	149
Noções de Gestão de TI: Conceitos básicos de gerenciamento de ativos de TI. Gestão de incidentes e problemas. Controle de mudanças. Noções de níveis de serviço (SLA).....	150
Legislação e Ética em TI: Ética profissional em TI.....	152
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): conceitos fundamentais.....	154
Noções de direitos autorais e licenciamento de software.....	156
Acessibilidade digital.....	158
Tecnologias Atuais e Tendências: Noções de computação em nuvem. Noções de mobilidade (BYOD). Tendências tecnológicas relevantes para o ambiente de trabalho.....	160
Questões.....	164
Gabarito.....	170

# SUMÁRIO



A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

### — Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

### A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

– **Vocabulário**: O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.

– **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

– **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

### A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.



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  $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

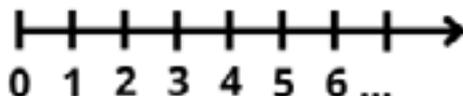
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$  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 de Números Naturais

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 de Números Naturais

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.



A habilidade de leitura transcende a mera capacidade de reconhecer palavras em uma página; ela envolve a habilidade de extrair significado, compreender nuances e discernir intenções subjacentes em textos escritos.

Este material didático visa equipar os estudantes com ferramentas críticas para identificar a ideia principal e informações específicas nos textos, além de analisar o caráter emocional, a atitude do autor e o efeito intencional que o texto pretende causar no leitor.

### Identificação da Ideia Principal

A ideia principal de um texto é o coração da mensagem que o autor deseja comunicar. É o ponto central em torno do qual todas as outras informações giram. Reconhecer a ideia principal é fundamental para entender o propósito do texto e para uma leitura eficiente e eficaz.

#### Técnicas para Identificação da Ideia Principal

– **Análise do Título e Subtítulos:** Frequentemente, o título e os subtítulos fornecem uma visão preliminar do tema central ou da mensagem principal.

– **Leitura dos Primeiros e Últimos Parágrafos:** Estas seções do texto geralmente contêm uma síntese ou uma declaração explícita da ideia principal.

– **Busca por Palavras e Frases Recorrentes:** A repetição é uma técnica retórica usada para enfatizar um ponto central; identificar essas repetições pode revelar a mensagem principal.

– **Criação de um Mapa Mental:** Visualizar as ideias principais e suas conexões pode ajudar na identificação da mensagem central.

### Identificação de Informações Específicas

Detalhes, exemplos, dados e outras informações específicas são usados para apoiar a ideia principal, fornecendo corpo e substância ao texto. Identificar esses elementos é crucial para entender o argumento do autor e para a análise crítica do conteúdo.

#### Estratégias para Extrair Informações Específicas

– **Uso de Técnicas de Leitura Direcionada:** Focar em seções específicas do texto que parecem conter informações relevantes.

– **Elaboração de Perguntas Específicas:** Formular perguntas sobre o texto que guiarão a busca por detalhes.

– **Realização de Anotações Detalhadas:** Registrar informações pertinentes à medida que são encontradas facilita a compreensão e a revisão posterior.

– **Aplicação de Métodos de Leitura Crítica:** Avaliar criticamente as informações para determinar sua relevância e precisão.

### Análise do Caráter Emocional

O caráter emocional do texto influencia como o conteúdo é recebido pelo leitor. O autor pode usar a linguagem para evocar emoções específicas, criando uma conexão mais profunda com o leitor ou reforçando seu argumento.

#### Formas de Reconhecer o Caráter Emocional

– **Identificação de Linguagem Emotiva:** Palavras e frases que carregam conotações emocionais fortes são chaves para entender o caráter emocional de um texto.

– **Avaliação do Tom:** O tom do texto (por exemplo, sério, irônico, otimista) pode dar pistas sobre as emoções que o autor pretende evocar.

– **Interpretação de Metáforas e Símbolos:** Figuras de linguagem podem ser usadas para transmitir emoções de maneira sutil e indireta.



A ética é a parte da filosofia que trata da reflexão sobre os princípios que fundamentam a moral. Pode ser entendida como uma teoria filosófica ou científica. Ética é um código moral que pretende ser o único conjunto de regras de conduta harmonicamente coerentes ao qual toda pessoa considerada moral deva obedecer<sup>1</sup>.

A necessidade de se definir os caminhos éticos a serem seguidos por profissionais de diversos ramos específicos fez multiplicar, nos últimos anos, os chamados “códigos de ética” relativos às mais diversas profissões (código de ética da advocacia, código de ética da medicina, etc.)<sup>2</sup>.

Os “códigos de ética” se caracterizam por princípios e regras que visam justamente definir condutas a serem seguidas por um determinado grupo de profissionais.

Não poderia ser diferente em relação à profissão dos servidores públicos, sobretudo quando se leva em consideração que a Administração Pública deve se pautar pelo princípio da moralidade, sendo exigido de seus agentes, aos quais se incumbe a materialização da vontade do Estado por meio de atos e procedimentos administrativos, um comportamento regido pela ética.

Os “códigos de ética” são mais que mero conjunto de leis a serem observadas por seus destinatários, no caso os servidores públicos, sob pena da sanção estatal; os “códigos de ética” são, na realidade um conjunto de normas a serem observadas, não por medo da violência do Estado por sua inobservância (sanção), mas por senso e consciência moral livre, autônoma e íntima, por convicção interna, de que os serviços públicos devem orientar-se à consecução do bem comum e prestígio à solidariedade social como meios de sobrevivência e harmonia da sociedade para o que se exige o estrito respeito ao elemento ético que deve compor todo o agir humano.

No que se refere aos Servidores Públicos Civis do Poder Executivo Federal, o Governo Federal, por meio do Decreto nº 1.171/94<sup>3</sup>, instituiu o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Referido Decreto descreve regras de conduta a serem seguidas pelos agentes públicos (regras deontológicas), deveres fundamentais do servidor público e também vedações ao servidor público.

Da mesma forma, considerada um dos pilares da legislação anticorrupção, a Lei de Improbidade Administrativa (LIA), nome pela qual ficou conhecida a Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992<sup>4</sup>, é dividida em três seções:

“I - Dos Atos de Improbidade Administrativa que Importam Enriquecimento Ilícito”;

II - “Dos Atos de Improbidade Administrativa que Causam Prejuízo ao Erário”; e

III - “Dos Atos de Improbidade Administrativa que Atentam Contra os Princípios da Administração Pública”.

Os Atos de improbidade administrativa atentam contra o Erário, resultam em enriquecimento ilícito ou atentam contra os princípios da administração pública. Entre as penas previstas estão o ressarcimento ao Erário, a indisponibilidade dos bens e a suspensão dos direitos políticos<sup>5</sup>.

Não obstante o reconhecimento da necessidade de atualização da Lei, seu texto sofreu alteração pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021<sup>6</sup>, sendo alvo de intensos debates e controvérsias: para alguns críticos, houve uma flexibilização da LIA, para outros buscou-se evitar seu uso político.

Da lei original, apenas os artigos 15 e 19 não foram objeto de modificação. Todos os demais foram alterados ou revogados.

1 CAVA, Wilson; GOMES, Celso Augusto dos Santos. *ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: alguns apontamentos. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Curso Gestão, Assessoramento e Estado-Maior, Escola de Formação Complementar do Exército, 2018.*

2 BORTOLETO, Leandro; MÜLLER, Perla. *Noções de ética no serviço público.* Editora Jus Podivm, 2014.

3 Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm).

4 Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8429.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8429.htm).

5 Alterações na Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429/1992 (Lei nº 14.230/2021). CADIP – CENTRO DE APOIO AO DIREITO PÚBLICO. Coordenadoria do Cadip (biênio 2022-2023). São Paulo, 15 de março de 2023 (4ª edição).

6 Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14230.htm#art1](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14230.htm#art1).



## 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