

SUMÁRIO



CRO-SP

Auxiliar Administrativo

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
Compreensão e produção de gêneros textuais digitais: e-mails institucionais, publicações em redes sociais governamentais, comunicação digital.....	20
Leitura e interpretação de textos multimodais: infográficos, gráficos, tabelas e recursos visuais integrados ao texto	26
Análise Linguística e Semântica: Domínio da ortografia oficial conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa	27
Significação das palavras: sinonímia, antonímia, paronímia, homonímia e polissemia; Denotação e conotação.....	31
Emprego das classes de palavras.....	38
Colocação dos pronomes átonos e tônicos.....	50
Estruturação Textual: Domínio dos mecanismos de coesão textual	52
Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual	53
Emprego de tempos e modos verbais.....	54
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	56
Concordância verbal e nominal.....	64
Regência verbal e nominal.....	70
Emprego do sinal indicativo de crase.....	77
Pontuação: Emprego dos sinais de pontuação	81
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	91
Adequação da linguagem aos diferentes contextos comunicativos e plataformas	93
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.....	94
Questões	109
Gabarito.....	116

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	52
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	106
Noções de Matemática Financeira: Porcentagem, Juros simples e compostos. Desconto. Taxas	110
Sistemas de amortização	115
Questões	121
Gabarito.....	130

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos fundamentais de informática: Tipos de computadores. Conceitos de hardware e software. Instalação de periféricos	1
Aplicativos de escritório: Edição de textos, planilhas e apresentações no ambiente Microsoft 365	10
Noções básicas do Google Workspace (Gmail, Documentos, Planilhas).....	19
Utilização de ferramentas de comunicação como Microsoft Teams e Google Meet.....	23
Sistemas Operacionais: Noções de sistema operacional (ambiente Windows 10 e Windows 11)	33
Noções básicas de sistemas operacionais móveis (Android e iOS)	58

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Redes de Computadores: Conceitos básicos de redes. Ferramentas e aplicativos de Internet e intranet. Navegadores e programas de navegação: Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge. Pesquisa na Internet: Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	62
Correio eletrônico: Uso do programa MS Outlook e webmails.....	68
Organização e Gerenciamento de informações: Gerenciamento de arquivos, pastas e programas	78
Armazenamento em nuvem (OneDrive, Google Drive).....	81
Segurança da informação: Procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware).....	84
Procedimentos de backup: Noções de backup de dados e arquivos. Backup em nuvem.....	92
Noções de Transformação Digital: Conceitos básicos de tecnologias emergentes (inteligência artificial, computação em nuvem).....	94
Questões	100
Gabarito.....	106

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	25
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	53
Transparência e acesso à informação: conceitos fundamentais da lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação - lai); procedimentos básicos para solicitação de informações públicas conforme o decreto nº 7.724/2012 E suas alterações pelo decreto nº 11.527/2023.....	70
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; responsabilidades do poder público no tratamento de dados pessoais; noções básicas sobre a autoridade nacional de proteção de dados (anpd).....	113
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.....	137
Questões	161
Gabarito.....	165

SUMÁRIO

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de administração: funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	1
Noções de administração financeira, administração de pessoas e administração de materiais.....	12
Procedimentos administrativos e manuais administrativos.....	49
Organização e métodos.....	52
Gestão de estoque e suprimentos de escritório.....	58
Organização e estrutura organizacional: conceito e tipos de estrutura organizacional.	60
Relações humanas e desempenho profissional. Desenvolvimento de equipes de trabalho.....	69
Noções de cidadania e relações públicas.....	79
Estrutura e funcionamento de conselhos profissionais.....	82
Comunicação organizacional: comunicação interna e externa.....	84
Redação oficial de documentos.....	94
Tipos de documentos administrativos.....	109
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	115
Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	115
Atendimento ao público: qualidade no atendimento: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta, objetividade.....	117
Postura profissional e relações interpessoais.....	122
Atendimento telefônico e presencial.....	123
Atendimento a clientes internos e externos.....	124
Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo. Empatia e compreensão mútua.....	126
Organização e controle de documentos: noções de arquivologia. Tipos de arquivos e métodos de arquivamento. Gestão eletrônica de documentos. Digitalização de documentos.....	134
Questões.....	142
Gabarito.....	146

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).

► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.



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

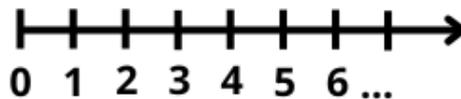
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ 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 informática, ou ciência da computação, é a área dedicada ao processamento automático da informação por meio de sistemas computacionais. Seu nome, derivado da fusão das palavras “informação” e “automática”, reflete o objetivo principal: utilizar computadores e algoritmos para tratar, armazenar e transmitir dados de forma eficiente e precisa.

A evolução da informática começou com dispositivos de cálculo simples, como o ábaco, e avançou significativamente ao longo dos séculos. No século 17, Blaise Pascal criou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas. Já no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, precursora dos computadores modernos. Ada Lovelace, sua colaboradora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser executado por uma máquina, tornando-se a primeira programadora da história.

No século 20, a informática passou por transformações revolucionárias. Surgiram os primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que usava válvulas para realizar cálculos em grande velocidade. A invenção do transistor e dos circuitos integrados possibilitou a criação de computadores menores e mais rápidos, e, com a chegada dos microprocessadores, os computadores pessoais começaram a se popularizar.

Hoje, a informática permeia praticamente todos os aspectos da vida cotidiana, desde smartphones até sistemas avançados de inteligência artificial. A área segue em constante inovação, impulsionando mudanças significativas em como nos comunicamos, trabalhamos e interagimos com o mundo ao nosso redor.

FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA

– **Computador:** é uma máquina capaz de receber, armazenar, processar e transmitir informações. Os computadores modernos são compostos por hardware (componentes físicos, como processador, memória, disco rígido) e software (programas e sistemas operacionais).

– **Hardware e Software:** hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto o software refere-se aos programas e aplicativos que controlam o hardware e permitem a execução de tarefas.

– **Sistema Operacional:** é um software fundamental que controla o funcionamento do computador e fornece uma interface entre o hardware e os programas. Exemplos de sistemas operacionais incluem Windows, macOS, Linux, iOS e Android.

– **Periféricos:** são dispositivos externos conectados ao computador que complementam suas funcionalidades, como teclado, mouse, monitor, impressora, scanner, alto-falantes, entre outros.

– **Armazenamento de Dados:** refere-se aos dispositivos de armazenamento utilizados para guardar informações, como discos rígidos (HDs), unidades de estado sólido (SSDs), pen drives, cartões de memória, entre outros.

– **Redes de Computadores:** são sistemas que permitem a comunicação entre computadores e dispositivos, permitindo o compartilhamento de recursos e informações. Exemplos incluem a Internet, redes locais (LANs) e redes sem fio (Wi-Fi).

Segurança da Informação: Refere-se às medidas e práticas utilizadas para proteger os dados e sistemas de computadores contra acesso não autorizado, roubo, danos e outros tipos de ameaças.

TIPOS DE COMPUTADORES

– **Desktops:** são computadores pessoais projetados para uso em um único local, geralmente composto por uma torre ou gabinete que contém os componentes principais, como processador, memória e disco rígido, conectados a um monitor, teclado e mouse.

– **Laptops (Notebooks):** são computadores portáteis compactos que oferecem as mesmas funcionalidades de um desktop, mas são projetados para facilitar o transporte e o uso em diferentes locais.



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 obedecer¹.

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 éticas” relativos às mais diversas profissões (código de ética da advocacia, código de ética da medicina, etc.)².

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 1.171/94³, 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 1992⁴, 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 políticos⁵.

Não obstante o reconhecimento da necessidade de atualização da Lei, seu texto sofreu alteração pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021⁶, 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.

4 Disponível em: 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).

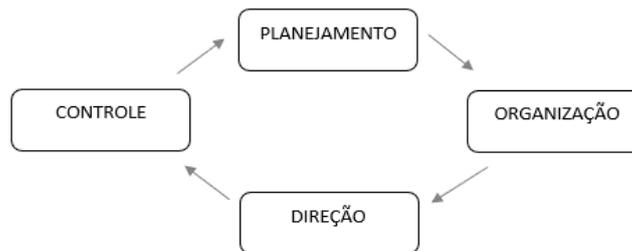
6 Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14230.htm#art1.



Funções de administração

- **Planejamento, organização, direção e controle**

- **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.