

SUMÁRIO



CRECI-MG

Assistente Administrativo - Profissional de Suporte Técnico

LÍNGUA PORTUGUESA

Linguagem, texto e discurso; texto, contexto e construção de sentidos	1
Coesão e coerência textuais	2
Intertextualidade e polifonia.....	7
Norma culta e variedades linguísticas; dialetos, registros e gírias.....	13
Língua padrão: ortografia	16
Acentuação.....	25
Pontuação	28
Denotação e conotação; polissemia e ambiguidade; sinonímia, antonímia, homonímia e paronímia; sentido denotativo e conotativo (figurado)	32
Figuras de linguagem	40
Morfologia: estrutura e processos de formação de palavras.....	45
Classes de palavras, flexões, emprego e valores semânticos, com ênfase em verbos, pronomes, conjunções, preposições, substantivos, artigos, adjetivos e advérbios	53
Dígrafos	69
Termos da oração e classificação; sujeito e predicado: estrutura, posição e concordância; casos de oração sem sujeito; orações coordenadas e subordinadas; objeto direto e indireto.....	70
Sintaxe de colocação, incluindo colocação pronominal	78
Concordância nominal e verbal	80
Regência nominal e verbal	82
Uso da crase	85
Conjugação verbal: tempos, modos, flexões e correspondência de formas	86
Uso do “por que”.....	86
Vícios de linguagem	86
Compreensão e interpretação de frases, palavras e textos	89
Questões	94
Gabarito.....	107

MATEMÁTICA

Estruturas lógicas	1
Lógica da argumentação	9
Diagramas lógicos.....	14

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Números inteiros: operações e propriedades. Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades.....	17
Razão e proporção	28
Porcentagem	30
Regra de três simples.....	32
Equação de 1° grau.....	33
Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade	35
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	40
Raciocínio lógico	47
Resolução de situações problema	51
Estudo do triângulo retângulo; relações métricas no triângulo retângulo; semelhança de triângulos; relações trigonométricas (seno, cosseno e tangente); teorema de pitágoras; ângulos; geometria - área, volume e perímetro.....	56
Questões	68
Gabarito.....	76

INFORMÁTICA

Sistema operacional windows 11 e seus aplicativos	1
Editores de texto: microsoft word 2016, documentos google (editor de texto online do google).....	9
Editores de planilha: microsoft excel 2016, planilhas google (editor de planilhas online do google).....	19
Internet: navegação web, pesquisa na web com ferramentas do google	28
Utilização e configuração dos navegadores microsoft edge e google chrome	32
Armazenamento de dados em nuvem com google drive	39
Segurança da informação: conceitos; códigos maliciosos; golpes e ataques na internet; riscos: cookies, janelas pop-up e plug-ins; mecanismos e procedimentos de segurança; uso seguro da internet; segurança de computadores, redes e dispositivos móveis	40
Componentes do computador e periféricos.....	55
Questões	61
Gabarito.....	70

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Comunicação; elementos da comunicação, emissor e receptor.....	1
Redação e documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como: relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, requerimento, circular e etc. Classificação de documentos e correspondências.....	11

SUMÁRIO



Noções básicas de organização de arquivos e fichários	26
Qualidade no atendimento ao público	28
Sigilo e postura profissional.....	34
Ética profissional	37
Administração pública: conceito, natureza e afins. Princípios básicos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência	40
Atos oficiais	43
Protocolo	45
Recepção	45
Relações humanas.....	47
Correspondência oficial e redação oficial.....	55
Atos administrativos	63
Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno e externo e colegas de trabalho	81
Ética no serviço público.....	82
Constituição federal de 1988: título i - dos princípios fundamentais	83
Títulos ii - dos direitos e garantias fundamentais	85
Título iii - da organização do estado.....	100
Capítulo vii – da administração pública.....	113
Lei nº 13.709/ 2018 - Lei geral de proteção de dados pessoais (lgpd)	124
Questões	149
Gabarito.....	155

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DO CRECI

Lei nº 10.406/2022 (Código civil) -título vi - das várias espécies de contrato; cap. XIII da corretagem, arts. 722 A 729)	1
Lei nº 6.530/78 – Dá nova regulamentação à profissão de corretor de imóveis, disciplina o funcionamento de seus órgãos de fiscalização e dá outras providências	2
Decreto nº 81.871/78 – Regulamenta a lei nº 6.530/78	6
Resolução cofeci nº 326/1992 – aprova o código de ética profissional dos corretores de imóveis	12
Resolução cofeci nº 327/1992 – estabelece normas para inscrição de pessoas físicas e jurídicas nos conselhos regionais de corretores de imóveis	14
Resolução cofeci nº 675/2000 – concede isenção de pagamento de contribuições anuais ao idoso e alterações posteriores	23
Resolução cofeci nº 1.065/2007 – Estabelece regras para a utilização de nome abreviado por pessoas físicas e de fantasia por empresários e pessoas jurídicas, assim como tamanho mínimo de impressão do número de inscrição no creci em divulgações publicitárias e documentais	24
Resolução nº 1.381/16 - Dá nova redação ao artigo 41 e seus parágrafos, e ao artigo 42, da resolução-cofeci nº 327/92, para estabelecer novos procedimentos relativos à transferência e transformação de inscrição.....	25

SUMÁRIO



Resolução nº 1.503/2023- Equipara, para fins de inscrição de pessoas físicas nos conselhos regionais, os diplomas expedidos por instituições de ensino superior, e revoga a resolução-cofeci nº 695/2001	27
Questões	29
Gabarito.....	35

SUMÁRIO



A comunicação como processo essencial da linguagem

A comunicação é um dos pilares da vida em sociedade. Desde os gestos mais simples até as manifestações mais complexas da linguagem escrita ou oral, comunicar-se é fundamental para estabelecer relações, construir conhecimento e atuar no mundo. O processo comunicativo, em sua essência, envolve a troca de informações entre um emissor e um receptor, mediada por uma mensagem. Esse processo é viabilizado por um canal, estruturado por um código e situado em um contexto. Esses seis elementos formam o chamado modelo clássico da comunicação, conforme definido por Roman Jakobson.

Compreender os mecanismos e os recursos envolvidos na comunicação é essencial para interpretar textos, analisar discursos e atribuir sentido às mensagens. Isso se torna ainda mais relevante no contexto dos concursos públicos, nos quais a habilidade de leitura, interpretação e produção textual é constantemente exigida.

Linguagem, Língua e Fala: distinções fundamentais

A linguagem é uma faculdade humana universal, que permite a comunicação. Pode se manifestar de diversas formas — verbal (oral ou escrita), não verbal (imagens, gestos, sons) ou mista (como em tirinhas e propagandas). Já a língua é um sistema de signos linguísticos compartilhado por uma comunidade, como o português, o espanhol ou o inglês. Por fim, a fala representa o uso individual da língua em situações específicas.

Roman Jakobson também contribuiu com a teoria das funções da linguagem, que ajudam a compreender o objetivo principal de um ato comunicativo:

- Referencial: transmite uma informação objetiva (ex: notícias);
- Emotiva: expressa emoções do emissor (ex: diários, desabafos);
- Conativa: busca provocar uma ação no receptor (ex: ordens, pedidos);
- Fática: verifica ou mantém o canal de comunicação (ex: “alô”, “tá me ouvindo?”);
- Metalinguística: usa a linguagem para falar da própria linguagem (ex: definições gramaticais);
- Poética: valoriza a forma da mensagem (ex: poemas, slogans publicitários).

Reconhecer essas funções ajuda a identificar a intenção comunicativa de diferentes textos.

Texto: conceito, tipos e propriedades

Um texto é uma unidade de sentido composta por enunciados que se organizam com base na coesão e na coerência. Ele pode ser escrito ou oral, verbal ou não verbal. O importante é que tenha intencionalidade comunicativa, ou seja, que seja produzido com o objetivo de transmitir uma mensagem compreensível.

Os tipos textuais mais cobrados em concursos são:

- Narração: relata acontecimentos com personagens, tempo e espaço definidos;
- Descrição: apresenta características de seres, lugares, objetos;
- Dissertação: expõe ideias, podendo ser argumentativa ou expositiva;
- Injunção: orienta o leitor a agir, como em manuais e receitas;
- Exposição: apresenta informações de forma neutra e objetiva.

Além disso, os gêneros textuais são manifestações concretas desses tipos, moldadas por contextos sociais. Um artigo de opinião, por exemplo, é um gênero com predominância do tipo dissertativo-argumentativo.

Duas propriedades essenciais do texto são:

- Coesão: ligação formal entre as partes do texto (uso de pronomes, conjunções, elipses, etc.);



Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressa um pensamento ou uma ideia completa, transmitindo um juízo sobre algo. Uma proposição afirma fatos ou ideias que podemos classificar como verdadeiros ou falsos. Esse é o ponto central do estudo lógico, onde analisamos e manipulamos proposições para extrair conclusões.

VALORES LÓGICOS

Os valores lógicos possíveis para uma proposição são:

- **Verdadeiro (V)**, caso a proposição seja verdadeira.
- **Falso (F)**, caso a proposição seja falsa.

Os valores lógicos seguem três axiomas fundamentais:

- **Princípio da Identidade:** uma proposição é idêntica a si mesma. Em termos simples: $p \equiv p$

Exemplo: “Hoje é segunda-feira” é a mesma proposição em qualquer contexto lógico.

- **Princípio da Não Contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

Exemplo: “O céu é azul e não azul” é uma contradição.

- **Princípio do Terceiro Excluído:** toda proposição é ou verdadeira ou falsa, não existindo um terceiro caso possível. Ou seja: “Toda proposição tem um, e somente um, dos valores lógicos: V ou F.”

Exemplo: “Está chovendo ou não está chovendo” é sempre verdadeiro, sem meio-termo.

Classificação das Proposições

Para entender melhor as proposições, é útil classificá-las em dois tipos principais:

• Sentenças Abertas

São sentenças para as quais não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, pois elas não exprimem um fato completo ou específico. São exemplos de sentenças abertas:

- Frases interrogativas: “Quando será a prova?”
- Frases exclamativas: “Que maravilhoso!”
- Frases imperativas: “Desligue a televisão.”
- Frases sem sentido lógico: “Esta frase é falsa.”

• Sentenças Fechadas

Quando a proposição admite um único valor lógico, verdadeiro ou falso, ela é chamada de sentença fechada. Exemplos:

- Sentença fechada e verdadeira: “ $2 + 2 = 4$ ”
- Sentença fechada e falsa: “O Brasil é uma ilha”



O Microsoft Windows 11 representa a mais recente iteração da famosa série de sistemas operacionais da Microsoft.

Lançado como sucessor do Windows 10, o Windows 11 foi projetado para oferecer uma experiência de usuário aprimorada, juntamente com melhorias no desempenho, segurança e funcionalidades.

Além disso, a Microsoft introduziu uma série de mudanças no design, tornando o Windows 11 visualmente distinto em relação às versões anteriores.

Recursos do Windows 11

– **Nova interface de usuário:** o Windows 11 traz uma interface de usuário redesenhada, com um novo menu Iniciar no centro da barra de tarefas, cantos arredondados, ícones renovados e uma barra de tarefas simplificada. Essa mudança visa fornecer uma aparência mais moderna e coesa.

– **Compatibilidade de aplicativos:** o Windows 11 é projetado para ser compatível com a maioria dos aplicativos e programas disponíveis para o Windows 10. Além disso, a Microsoft trabalhou para melhorar a compatibilidade com aplicativos Android por meio da Microsoft Store.

– **Desempenho aprimorado:** a Microsoft afirma que o Windows 11 oferece melhor desempenho em comparação com seu antecessor, graças a otimizações no núcleo do sistema operacional e suporte a hardware mais recente.

– **Mudanças no Snap Layouts e Snap Groups:** as funcionalidades de organização de janelas no Windows 11 foram aprimoradas com o Snap Layouts e Snap Groups, facilitando a organização de aplicativos e janelas abertas em vários monitores.

– **Widgets:** o Windows 11 introduz widgets que fornecem informações personalizadas, como notícias, clima e calendário, diretamente na área de trabalho.

– **Integração do Microsoft Teams:** o Microsoft Teams é integrado ao sistema operacional, facilitando a comunicação e a colaboração.

– **Suporte a jogos:** o Windows 11 oferece suporte aprimorado para jogos com o DirectX 12 Ultimate e o Auto HDR, proporcionando uma experiência de jogo mais imersiva.

– **Requisitos de Hardware:** o Windows 11 introduziu requisitos de hardware mais rígidos em comparação com o Windows 10. Para aproveitar todos os recursos, os dispositivos devem atender a determinadas especificações, incluindo TPM 2.0 e Secure Boot.

É importante mencionar que, além do Windows 11, a Microsoft pode ter lançado versões superiores do sistema operacional no momento em que este texto foi escrito. Como com qualquer sistema operacional, as versões posteriores geralmente buscam aprimorar a experiência do usuário, a segurança e a compatibilidade com hardware e software mais recentes.

O Windows 11 representa uma evolução na família de sistemas operacionais da Microsoft, introduzindo mudanças significativas na interface do usuário e aprimoramentos no desempenho, enquanto mantém a compatibilidade com a maioria dos aplicativos e programas usados no Windows 10.

— Atalhos de teclado

O Windows 11, como seus predecessores, oferece uma variedade de atalhos de teclado que facilitam a navegação e a realização de tarefas comuns.

Aqui estão alguns atalhos úteis do teclado para o Windows 11:

1. Tecla Windows: a tecla com o logotipo do Windows, geralmente localizada no canto inferior esquerdo do teclado, é usada em conjunto com outras teclas para realizar várias ações, como abrir o menu Iniciar, alternar entre aplicativos e acessar a barra de tarefas.



Conhecimentos Específicos

O ato de comunicar uma mensagem está presente na vida do ser humano desde o começo dos tempos. Seja este ato de maneira verbal (fala ou escrita) ou não-verbal (gestos, expressões faciais, desenhos), a comunicação faz parte do processo natural da vida em sociedade e é através dela que nos relacionamos uns com os outros.

Muito além de uma simples troca de informações, o processo de comunicação inventado pelo homem é complexo, somos capazes de expressar emoções, relatar situações, contar histórias, escrever livros, entre outras atividades linguísticas, através dos diferentes idiomas criados, dos signos linguísticos que os representam e codificam a mensagem que vem a ser decodificada mais tarde no processo comunicativo.

Este processo beneficia o ser humano de muitas maneiras, inclusive no ambiente de trabalho, um sistema em que a comunicação age como um dos principais recursos para o trabalho seja realizado, para que haja compreensão mútua, para que acordos sejam feitos e para que haja clareza nas intenções de uma corporação.

Ainda assim, é possível que a comunicação não cumpra seu propósito quando há ruído no processo de codificação, decodificação, transmissão ou recepção da mensagem. Os ruídos podem se referir à de fato sons e barulhos que impedem o receptor da mensagem de compreender o que foi dito, no entanto, podem se referir também à outros fatores como a baixa escolaridade ou um nível econômico mais baixo podem prejudicar o conhecimento de um indivíduo sobre seu idioma nativo, que dirá um idioma estrangeiro.

No ambiente de trabalho, o indivíduo precisa se expressar com clareza, sua comunicação deve ser limpa e objetiva. Para tal, é preciso se colocar “do outro lado da linha” e entender que o outro poderá interpretar o que falamos de outra maneira caso as informações não estejam bem organizadas e claras. Uma boa comunicação no ambiente de trabalho contribui para melhores relações interpessoais, para propor soluções e ideias, explicar planos de ação e estratégias, estabelecer acordos e fechar negócios, beneficiando a empresa como um todo.

— Elementos da Comunicação

A comunicação, no contexto da Administração Geral, é um processo estruturado que envolve a interação de diversos elementos. Cada um desses elementos desempenha um papel crucial para assegurar que a mensagem seja transmitida de forma clara e compreendida corretamente. Compreender esses elementos é essencial para evitar mal-entendidos e garantir a eficácia das interações dentro da organização. Os principais elementos da comunicação são:

– **Emissor:** O emissor é o ponto de partida do processo comunicacional. É a pessoa ou entidade que origina a mensagem. No ambiente organizacional, o emissor pode ser um gestor transmitindo instruções, um funcionário reportando um problema ou até mesmo um comunicado oficial da empresa. A clareza do emissor ao formular a mensagem é fundamental para o sucesso da comunicação.

– **Receptor:** O receptor é o destinatário da mensagem. Na administração, o receptor pode variar entre colegas de trabalho, subordinados, superiores ou até mesmo o público externo, como clientes e fornecedores. A compreensão da mensagem pelo receptor depende tanto da forma como a mensagem foi transmitida quanto da capacidade do receptor de interpretar corretamente o conteúdo.

– **Mensagem:** A mensagem é o conteúdo central da comunicação, aquilo que o emissor deseja transmitir ao receptor. Pode incluir informações, instruções, feedbacks, opiniões ou qualquer outro tipo de dado relevante. A forma como a mensagem é estruturada, seu conteúdo e sua clareza são determinantes para que o objetivo da comunicação seja alcançado.

– **Canal:** O canal é o meio utilizado para transmitir a mensagem do emissor ao receptor. Os canais podem ser verbais (como reuniões e conversas), escritos (como e-mails e memorandos), ou visuais (como gráficos e apresentações). A escolha do canal adequado é vital para assegurar que a mensagem seja recebida de forma clara e no tempo certo.

**LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002**

Institui o Código Civil.

(...)

**TÍTULO VI
DAS VÁRIAS ESPÉCIES DE CONTRATO**

(...)

**CAPÍTULO XIII
DA CORRETAGEM**

Art. 722. Pelo contrato de corretagem, uma pessoa, não ligada a outra em virtude de mandato, de prestação de serviços ou por qualquer relação de dependência, obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas.

Art. 723. O corretor é obrigado a executar a mediação com diligência e prudência, e a prestar ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio. (Redação dada pela Lei nº 12.236, de 2010)

Parágrafo único. Sob pena de responder por perdas e danos, o corretor prestará ao cliente todos os esclarecimentos acerca da segurança ou do risco do negócio, das alterações de valores e de outros fatores que possam influir nos resultados da incumbência. (Incluído pela Lei nº 12.236, de 2010)

Art. 724. A remuneração do corretor, se não estiver fixada em lei, nem ajustada entre as partes, será arbitrada segundo a natureza do negócio e os usos locais.

Art. 725. A remuneração é devida ao corretor uma vez que tenha conseguido o resultado previsto no contrato de mediação, ou ainda que este não se efetive em virtude de arrependimento das partes.

Art. 726. Iniciado e concluído o negócio diretamente entre as partes, nenhuma remuneração será devida ao corretor; mas se, por escrito, for ajustada a corretagem com exclusividade, terá o corretor direito à remuneração integral, ainda que realizado o negócio sem a sua mediação, salvo se comprovada sua inércia ou ociosidade.

Art. 727. Se, por não haver prazo determinado, o dono do negócio dispensar o corretor, e o negócio se realizar posteriormente, como fruto da sua mediação, a corretagem lhe será devida; igual solução se adotará se o negócio se realizar após a decorrência do prazo contratual, mas por efeito dos trabalhos do corretor.

Art. 728. Se o negócio se concluir com a intermediação de mais de um corretor, a remuneração será paga a todos em partes iguais, salvo ajuste em contrário.

Art. 729. Os preceitos sobre corretagem constantes deste Código não excluem a aplicação de outras normas da legislação especial.

(...)