

SUMÁRIO



CRP-SP

Profissional De Suporte Administrativo/a

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.....	61
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	52
Diagramas lógicos	65
Raciocínio analítico e espacial: raciocínio verbal	69
Raciocínio matemático	78
Raciocínio sequencial. Orientação espacial e temporal	87
Estatística e análise de dados: estatística básica (média, moda, mediana, desvio padrão). Análise e interpretação de gráficos e tabelas	92
Noções de amostragem	105
Noções de matemática financeira: porcentagem, juros simples e compostos. Desconto. Taxas	109
Sistemas de amortização	114
Questões	120
Gabarito	129

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)	32
Noções básicas de sistemas operacionais móveis (android e ios)	57
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	61

SUMÁRIO

SUMÁRIO



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, antispymware).....	83
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	99
Gabarito.....	106

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética no setor público: ética e função pública; ética no setor público; código de ética profissional do servidor público civil do poder executivo federal (decreto nº 1.171/1994) ..	1
Princípios da administração pública	6
Sistema de integridade pública do poder executivo federal (decreto nº 11.129/2022); Decreto nº 11.129/2022 - Responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas; acordos de leniência	9
Improbidade administrativa: lei nº 8.429/1992 E suas alterações, em especial as introduzidas pela lei nº 14.230/2021; Medidas contra atos de improbidade administrativa; tipos de improbidade administrativa; sanções aplicáveis aos agentes públicos	28
Processo administrativo: lei nº 9.784/1999 E suas alterações; princípios e fases do processo administrativo; direitos e deveres dos administrados	66
Transparência e acesso à informação: lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação - lai); decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a lai, com as alterações do decreto nº 11.527/2023); Classificação de informações; procedimentos de acesso à informação.	96
Proteção de dados pessoais: lei nº 13.709/2018 (Lei geral de proteção de dados pessoais - lgpd); princípios e direitos do titular de dados; tratamento de dados pessoais pelo poder público; responsabilidades e sanções administrativas; autoridade nacional de proteção de dados (anpd)	131
Legislação anticorrupção: lei nº 12.846/2013 (Lei anticorrupção).....	158
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.....	164
Questões	208
Gabarito.....	212

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de administração: funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle	1
Procedimentos administrativos básicos	10
Noções de organização e métodos	11

SUMÁRIO



Cultura organizacional e ambiente de trabalho	18
Gestão de materiais de escritório e controle de estoque	24
Controle de patrimônio	27
Comunicação organizacional: comunicação interna e externa	34
Redação oficial e técnica.....	44
Tipos de documentos administrativos	59
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos	65
Expedição de correspondência	66
Elaboração de atas e relatórios.....	67
Atendimento ao público: qualidade no atendimento: princípios e técnicas	70
Postura profissional e relações interpessoais	75
Atendimento telefônico e presencial.....	76
Atendimento a psicólogos e ao público em geral	78
Orientação sobre serviços do crp-sp.....	79
Relações interpessoais e trabalho em equipe: relações interpessoais no ambiente de trabalho. Trabalho em equipe. Empatia e compreensão mútua.....	80
Noções de gestão de conflitos	89
Gestão documental: noções de arquivologia. Tipos de arquivos e métodos de arquivamento. Gestão eletrônica de documentos e digitalização. Controle e organização de prontuários. Tabela de temporalidade documental.....	96
Rotinas financeiras: controle de contas a pagar. Controle de fundo fixo (pequeno caixa). Noções de fluxo de caixa. Conferência de notas fiscais e recibos. Prestação de contas de adiantamentos e diárias.....	104
Rotinas de pessoal: noções de rotinas de departamento de pessoal. Folha de pagamento. Oções de admissão e desligamento. Noções de encargos sociais e benefícios. Controle de frequência	107
Rotinas de compras e materiais: processos básicos de compras. Controle de fornecedores. Recebimento e conferência de materiais	112
Gestão de estoque e suprimentos de escritório	113
Noções de contratos e licitações (lei nº 14.133/2021): Noções básicas de contratos administrativos. Noções de licitações públicas: modalidades, dispensa e inexigibilidade.	115
Organização de reuniões e eventos: planejamento e organização de reuniões. Organização de plenárias e sessões de julgamento. Providências para deslocamento e hospedagem. Suporte operacional a eventos. Registro e documentação de reuniões.	239
Questões	242
Gabarito.....	246

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

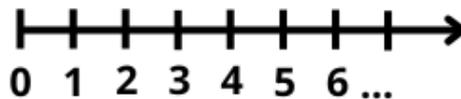
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ 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 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 ética” 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

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.