

# CRECI-CE

CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES  
DE IMÓVEIS

Profissional de Suporte Técnico –  
PST/Serviços Técnico- Administrativo

**EDITAL Nº 01/2023,  
DE 06 DE OUTUBRO DE 2023.**

CÓD: SL-1360T-23  
7908433244226

## Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados .....	7
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais .....	10
3. Domínio da ortografia oficial: Emprego das letras.....	16
4. Emprego da acentuação gráfica.....	20
5. Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual .....	21
6. Emprego/correlação de tempos e modos verbais .....	23
7. Domínio da estrutura morfosintática do período: Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração .....	25
8. Emprego dos sinais de pontuação .....	28
9. Concordância verbal e nominal; .....	30
10. Emprego do sinal indicativo de crase.....	31
11. Colocação dos pronomes átonos.....	31
12. Reescrita de frases e parágrafos do texto: Substituição de palavras ou de trechos de texto; Retextualização de diferentes gêneros e níveis de formalidade .....	32

## Raciocínio Lógico

1. Operações com conjuntos .....	45
2. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações .....	47
3. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos .....	58
4. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	68

## Noções de Informática

1. Noções de sistema operacional; Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. ....	73
2. Edição de textos, planilhas e apresentações.....	90
3. Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome); Programas de correio eletrônico (Outlook Express e Mozilla Thunderbird); sites de busca e pesquisa na Internet; Grupos de discussão; Redes sociais; Computação na nuvem (cloud computing) .....	113
4. Segurança da informação: Procedimentos de segurança; Noções de vírus, worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.); Procedimentos de backup; Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage)..	125

## Legislação Específica

1. Lei nº 6.530/1978 e alterações .....	135
2. Decreto nº 81.871/1978 e alterações.....	137
3. Resolução- COFECI: nº 146/1982 e alterações por meio da resolução nº 459/1995.....	140

4. Resolução- COFECI: nº 199/1985 .....	145
5. Resolução- COFECI: nº 326/1992 .....	146
6. Resolução- COFECI: nº 327/1992 e alterações por meio da resolução nº 1.243/2012 .....	145
7. Resolução- COFECI: nº 458/1995, /2007 e alterações por meio da resolução nº 1.402/2017 .....	152
8. Resolução- COFECI: nº 1126/2009 .....	152
9. Resolução- COFECI: nº 1.127/2009 .....	169

## Conhecimentos Específicos Profissional de Suporte Técnico (PST/Serviços Técnico- Administrativo)

1. Atos Administrativos: conceito, requisitos, atributos, discricionariedade e vinculação; classificação; espécies, motivação, anulação, revogação e extinção .....	173
2. Redação oficial. Correspondência oficial .....	184
3. Digitação qualitativa .....	194
4. abreviações .....	196
5. FORMAS DE TRATAMENTO.....	197
6. Expressões e vocábulos latinos de uso frequente nas comunicações administrativas oficiais .....	198
7. Documentos e modelos. Correspondência e Atos Oficiais. Modelos oficiais, ofícios e requerimentos. Abreviaturas, siglas e símbolos. Documentos Oficiais - Leis, Decretos, Resoluções, Portarias, Apostilas etc. Elaboração de atas e relatórios.....	199
8. Comunicação escrita e oral .....	213
9. Normas para elaboração de textos, envelope e endereçamentos postais .....	214
10. Contabilidade básica .....	218
11. Documentação e arquivo: pesquisa, documentação, arquivo, sistema e métodos de arquivamento e normas para arquivo. Noções arquivísticas .....	220
12. Técnicas secretariais.....	231
13. Organizar e secretariar reuniões.....	236
14. Organização e controle de eventos: reserva de passagens, hospedagem, ressarcimentos, logística e infraestrutura. Qualidade na prestação de serviços e no atendimento presencial, virtual e telefônico .....	237
15. Postura de atendimento. Atendimento ao público.....	240
16. Noções de Administração e Planejamento .....	252

**IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO**

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

**CACHORROS**

Os zoológicos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoológicos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

**IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS****Ironia**

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:



Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

**Ironia verbal**

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

**Ironia de situação**

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem suces-

**Canção (ou Cantiga, Trova)**

Poema oral com acompanhamento musical.

**Gazal (ou Gazel)**

Poesia amorosa dos persas e árabes; odes do oriente médio.

**Soneto**

É um texto em poesia com 14 versos, dividido em dois quartetos e dois tercetos.

**Vilancete**

São as cantigas de autoria dos poetas vilões (cantigas de escárnio e de maldizer); satíricas, portanto.

**Gênero Épico ou Narrativo**

Na Antiguidade Clássica, os padrões literários reconhecidos eram apenas o épico, o lírico e o dramático. Com o passar dos anos, o gênero épico passou a ser considerado apenas uma variante do gênero literário narrativo, devido ao surgimento de concepções de prosa com características diferentes: o romance, a novela, o conto, a crônica, a fábula.

**Épico (ou Epopeia)**

Os textos épicos são geralmente longos e narram histórias de um povo ou de uma nação, envolvem aventuras, guerras, viagens, gestos heroicos, etc. Normalmente apresentam um tom de exaltação, isto é, de valorização de seus heróis e seus feitos. Dois exemplos são *Os Lusíadas*, de Luís de Camões, e *Odisseia*, de Homero.

**Ensaio**

É um texto literário breve, situado entre o poético e o didático, expondo ideias, críticas e reflexões morais e filosóficas a respeito de certo tema. É menos formal e mais flexível que o tratado.

Consiste também na defesa de um ponto de vista pessoal e subjetivo sobre um tema (humanístico, filosófico, político, social, cultural, moral, comportamental, etc.), sem que se pautem em formalidades como documentos ou provas empíricas ou dedutivas de caráter científico. Exemplo: *Ensaio sobre a tolerância*, de John Locke.

**Gênero Dramático**

Trata-se do texto escrito para ser encenado no teatro. Nesse tipo de texto, não há um narrador contando a história. Ela “acontece” no palco, ou seja, é representada por atores, que assumem os papéis das personagens nas cenas.

**Tragédia**

É a representação de um fato trágico, suscetível de provocar compaixão e terror. Aristóteles afirmava que a tragédia era “uma representação duma ação grave, de alguma extensão e completa, em linguagem figurada, com atores agindo, não narrando, inspirando dó e terror”. Ex.: *Romeu e Julieta*, de Shakespeare.

**Farsa**

A farsa consiste no exagero do cômico, graças ao emprego de processos como o absurdo, as incongruências, os equívocos, a caricatura, o humor primário, as situações ridículas e, em especial, o engano.

**Comédia**

É a representação de um fato inspirado na vida e no sentimento comum, de riso fácil. Sua origem grega está ligada às festas populares.

**Tragicomédia**

Modalidade em que se misturam elementos trágicos e cômicos. Originalmente, significava a mistura do real com o imaginário.

**Poesia de cordel**

Texto tipicamente brasileiro em que se retrata, com forte apelo linguístico e cultural nordestinos, fatos diversos da sociedade e da realidade vivida por este povo.

**Discurso Religioso<sup>4</sup>**

A Análise Crítica do Discurso (ADC) tem como fulcro a abordagem das relações (internas e recíprocas) entre linguagem e sociedade. Os textos produzidos socialmente em eventos autênticos são resultantes da estruturação social da linguagem que os consome e os faz circular. Por outro lado, esses mesmos textos são também potencialmente transformadores dessa estruturação social da linguagem, assim como os eventos sociais são tanto resultado quanto substrato dessas estruturas sociais.

O discurso religioso é “aquele em que há uma relação espontânea com o sagrado” sendo, portanto, “mais informal”; enquanto o teológico é o tipo de “discurso em que a mediação entre a alma religiosa e o sagrado se faz por uma sistematização dogmática das verdades religiosas, e onde o teólogo (...) aparece como aquele que faz a relação entre os dois mundos: o mundo hebraico e o mundo cristão”, sendo, assim, “mais formal”. Porém, podemos falar em DR de maneira globalizante.

Assim, temos:

- Desnívelamento, assimetria na relação entre o locutor e o ouvinte – o locutor está no plano espiritual (Deus), e o ouvinte está no plano temporal (os adoradores). As duas ordens de mundo são totalmente diferentes para os sujeitos, e essa ordem é afetada por um valor hierárquico, por uma desigualdade, por um desnívelamento. Deus, o locutor, é imortal, eterno, onipotente, onipresente, onisciente, em resumo, o todo-poderoso. Os seres humanos, os ouvintes, são mortais, efêmeros e finitos.

- Modos de representação. A voz no discurso religioso (DR) se fala em seus representantes (Padre, pastor, profeta), essa é uma forma de relação simbólica. Essa apropriação ocorre sem explicitar os mecanismos de incorporação da voz, aspecto que caracteriza a mistificação.

- O ideal do DR é que o ‘representante’, o que se apropria do discurso de Deus, não o modifique. Ele deve seguir regras restritas reguladas pelo texto sagrado, pela Igreja, pelas liturgias. Deve-se manter distância entre ‘o dito de Deus’ e ‘o dizer do homem’.

- A interpretação da palavra de Deus é regulada. “Os sentidos não podem ser quaisquer sentidos: o discurso religioso tende fortemente para a monossemia”.

- Dualismos, as formas da ilusão da reversibilidade: plano humano e plano divino; ordem temporal e ordem espiritual; sujeitos e **Sujeito; homem e Deus**. A ilusão ocorre na passagem de um plano

<sup>4</sup> [https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/soletras/article/download/4694/3461#:~:text=O%20discurso%20religioso%20C3%A9%20aquele,discurso%20\(Orlandi%2C%201996\).&text=locutor%20est%C3%A1%20no%20plano%20espiritual,plano%20temporal%20\(os%20adoradores\).](https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/soletras/article/download/4694/3461#:~:text=O%20discurso%20religioso%20C3%A9%20aquele,discurso%20(Orlandi%2C%201996).&text=locutor%20est%C3%A1%20no%20plano%20espiritual,plano%20temporal%20(os%20adoradores).)

para outro e pode ter duas direções: de cima para baixo, ou seja, de Deus para os homens, momento em que Ele compartilha suas propriedades (ministração de sacramentos, bênçãos); de baixo para cima, quando o homem se alça a Deus, principalmente, através da visão, da profecia. Estas são formas de ‘ultrapassagem’.

- Escopo do discurso religioso. A fé separa os fiéis dos não-fiéis, “os convictos dos não-convictos. Logo, é o parâmetro pelo qual delimita a comunidade e constitui o escopo do discurso religioso em suas duas formações características: para os que creem, o discurso religioso é uma promessa, para os que não creem é uma ameaça.

Os discursos religiosos, como já vimos, se mostram com estruturas rígidas quanto aos papéis dos interlocutores (a divindade e os seres humanos). Os dogmas sagrados, por exemplos, fé e Deus, são intocáveis. “Deus define-se (...) a si mesmo como sujeito por excelência, aquele que é por si e para si (Sou aquele que É) e aquele que interpela seu sujeito (...) eis quem tu és: é Pedro.”

Outros traços do DR se configuram com o uso do imperativo e do vocativo – características inerentes de discursos de doutrinação; uso de metáforas – explicitadas por paráfrases que indicam a leitura apropriada para as metáforas utilizadas; uso de citações no original (grego, hebraico, latim) – traduzidas para a língua em uso através de perífrases extensas e explicativas em que se busca aproveitar o máximo o efeito de sentido advindo da língua original; o uso de performativos – uso de verbos em que o ‘dizer’ representa o ‘fazer’; o uso de sintagmas cristalizados – usadas em orações e funções fáticas.

Ainda em relação às unidades textuais, podemos acrescentar o uso de determinadas formas simbólicas do DR como as parábolas, a utilização de certos temas, como a efemeridade da vida humana, a vida eterna, o galardão, entre outros. Acrescenta-se também como marca a intertextualidade.

### **Discurso Jurídico<sup>5</sup>**

O discurso legal caracteriza-se como um discurso hierárquico e dominante, baseado numa estrutura de exclusão e discriminação de várias minorias sociais, como os pobres, os negros, os homossexuais, as mulheres, etc. A especificidade da linguagem jurídica, e as restrições educacionais quanto a quem pode militar na Área (advogados, promotores, juízes, etc.), são apenas algumas das estratégias utilizadas pelo sistema jurídico para manter o discurso legal inacessível à maioria das pessoas, e desta forma protege-lo de análises e críticas.

Como em todo discurso dominante, as posições de poder criadas para os participantes de textos legais são particularmente assimétricas, como é o caso num julgamento (e.g. entre o juiz e o réu; entre o juiz e as testemunhas; etc.). Os juízes, por exemplo, detêm um poder especial devido ao seu status social e ao seu acesso privilegiado ao discurso legal (são eles que produzem a forma final dos textos legais). Portanto, é a visão de mundo do juiz que prevalece nas sentenças, em detrimento de outras posições alternativas.

Além de relações de poder, os textos legais também expressam relações de gênero. A lei e a cultura masculina estão intimamente ligadas; o sistema jurídico é quase que inteiramente dominado por homens (só recentemente as mulheres passaram a fazer parte de instituições jurídicas) e, de forma geral, ele expressa uma visão masculina do mundo. As mulheres que são parte em processos legais (e.g. reclamantes, réis, testemunhas, etc.) estão expostas a um **duplo grau de discriminação** e exclusão: primeiro, como leigas, elas

5 <https://periodicos.ufsc.br/index.php/revistacfn/article/download/23353/21030/0>

ocupam uma posição desfavorecida se comparadas com militantes legais (advogados, juízes, promotores, etc.); segundo, elas são estigmatizadas também por serem mulheres, e têm seu comportamento social e sexual avaliado e controlado pelo discurso jurídico.

### **Discurso Técnico<sup>6</sup>**

Para o desempenho de tal papel, eles contam com suas características intrínsecas, as quais são responsáveis pelo “rótulo” que cada tipo textual carrega.

Tais características se evidenciam formal e funcionalmente e são percebidas, de maneira mais ou menos clara pelo leitor/ouvinte. Afinal, todos os tipos de texto têm um público fiel, ao qual se destinam.

Os autores que têm o texto técnico como objeto de estudo concordam que ele apresenta as seguintes características:

- Linguagem monossêmica;
- Vocabulário específico ou léxico especializado;
- Objetividade;
- Emprego de voz passiva;
- Preferência pelo emprego do tempo verbal presente.

As características apontadas acima coadunam-se com o objetivo principal de qualquer produção de cunho técnico: transmissão de conhecimentos de forma clara e imparcial. Embora a objetividade e a neutralidade sejam fiéis parceiras do texto técnico, não se pode afirmar que esse tipo textual seja isento das marcas de seu autor, enquanto produtor de ideias e veiculador de informações. Quando há a troca da 3ª pessoa do singular pela 1ª pessoa do plural, por exemplo, o autor tem a intenção de conquistar o seu interlocutor, tornando-o um parceiro “na assunção das informações dadas, numa forma de estratégia argumentativa.”

Todo tipo textual possui a argumentatividade, porém essa aparece de modo mais intenso e explícito em alguns textos e de modo menos intenso e explícito em outros. Para complementar a afirmação dessas autoras, cita-se Benveniste para o qual, o sujeito está sempre presente no texto, não havendo, portanto, texto neutro ou imparcial.

Percebe-se, então, que o texto técnico possui características que o diferenciam dos demais tipos de textos. No entanto, não se deve afirmar que ele seja desprovido de marcas autorais. Tanto é verdade, que alguns autores de textos técnicos não dispensam o uso de certos advérbios e conjunções, por exemplo, expedientes que têm a função de modalizar o discurso.

A modalização, nesse tipo de texto, pode aparecer de forma implícita e/ou explícita. Sob essa última forma, verificam-se o aparecimento de construções específicas, tais como as nominalizações, a voz passiva, o emprego de determinadas conjunções e preposições.

### **Discurso Acadêmico/Científico<sup>7</sup>**

O texto como objeto abstrato se configura no campo da linguística como teoria geral. Já discurso é uma realidade de interação-enunciação objeto de análises discursivas. Enquanto os textos, **como objetos concretos**, são aqueles que se apresentam completos

6 <https://revistas.ufg.br/lep/article/download/32601/17331/>

7 [http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/4823/MARIA%20DE%20F%20C%3%81TIMA%20RIBEIRO%20DOS%20SANTOS\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/4823/MARIA%20DE%20F%20C%3%81TIMA%20RIBEIRO%20DOS%20SANTOS_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

• **Barra de Fórmulas**

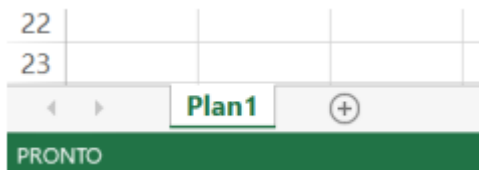
Nesta barra é onde inserimos o conteúdo de uma célula podendo conter fórmulas, cálculos ou textos, mais adiante mostraremos melhor a sua utilidade.



• **Guia de Planilhas**

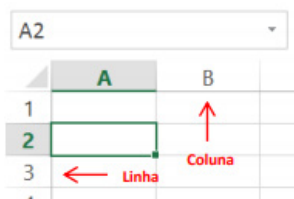
Quando abrimos um arquivo do Excel, na verdade estamos abrindo uma pasta de trabalho onde pode conter planilhas, gráficos, tabelas dinâmicas, então essas abas são identificadoras de cada item contido na pasta de trabalho, onde consta o nome de cada um.

Nesta versão quando abrimos uma pasta de trabalho, por padrão encontramos apenas uma planilha.

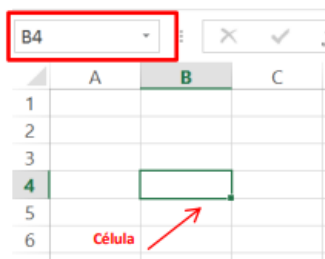


– **Coluna:** é o espaçamento entre dois traços na vertical. As colunas do Excel são representadas em letras de acordo com a ordem alfabética crescente sendo que a ordem vai de “A” até “XFD”, e tem no total de 16.384 colunas em cada planilha.

– **Linha:** é o espaçamento entre dois traços na horizontal. As linhas de uma planilha são representadas em números, formam um total de 1.048.576 linhas e estão localizadas na parte vertical esquerda da planilha.



**Célula:** é o cruzamento de uma linha com uma coluna. Na figura abaixo podemos notar que a célula selecionada possui um endereço que é o resultado do cruzamento da linha 4 e a coluna B, então a célula será chamada B4, como mostra na caixa de nome logo acima da planilha.

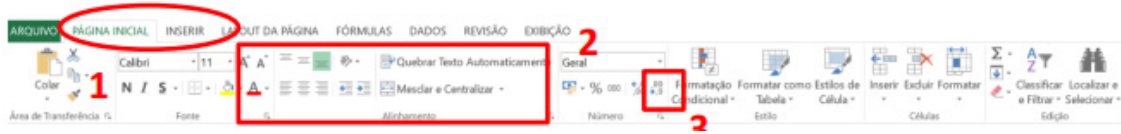


• **Faixa de opções do Excel (Antigo Menu)**

Como na versão anterior o MS Excel 2013 a faixa de opções está organizada em guias/grupos e comandos. Nas versões anteriores ao MS Excel 2007 a faixa de opções era conhecida como menu.

1. **Guias:** existem sete guias na parte superior. Cada uma representa tarefas principais executadas no Excel.
2. **Grupos:** cada guia tem grupos que mostram itens relacionados reunidos.

3. **Comandos:** um comando é um botão, uma caixa para inserir informações ou um menu.



Faixa de opções do Excel.

• **Pasta de trabalho**

É denominada pasta todo arquivo que for criado no MS Excel. Tudo que for criado será um arquivo com extensão: xls,xlsx, xlsm, xltx ou xlsb.

**Fórmulas**

Fórmulas são equações que executam cálculos sobre valores na planilha. Uma fórmula sempre inicia com um sinal de igual (=). Uma fórmula também pode conter os seguintes itens: funções, referências, operadores e constantes.



– **Referências:** uma referência identifica uma célula ou um intervalo de células em uma planilha e informa ao Microsoft Excel onde procurar os valores ou dados a serem usados em uma fórmula.

– **Operadores:** um sinal ou símbolo que especifica o tipo de cálculo a ser executado dentro de uma expressão. Existem operadores matemáticos, de comparação, lógicos e de referência.

Operador Aritmético	Significado	Exemplo
+ (Sinal de Adição)	Adição	3+3
- (Sinal de Subtração)	Subtração	3-1
* (Sinal de Multiplicação)	Multiplicação	3*3
/ (Sinal de Divisão)	Divisão	10/2
% (Símbolo de Percentagem)	Percentagem	15%
^ (Sinal de Exponenciação)	Exponenciação	3^4
Operador de Comparação	Significado	Exemplo
> (Sinal de Maior que)	Maior do que	B2 > V2
< (Sinal de Menor que)	Menor do que	C8 < G7
>= (Sinal de Maior ou igual a)	Maior ou igual a	B2 >= V2
=< (Sinal de Menor ou igual a)	Menor ou igual a	C8=< G7
<> (Sinal de Diferente)	Diferente	J10 <> W7
Operador de Referência	Significado	Exemplo
: (Dois Pontos)	Operador de intervalo sem exceção	B5: J6
; (Ponto e Vírgula).	Operador de intervalo intercalado	B8; B7; G4

– **Constantes:** é um valor que não é calculado, e que, portanto, não é alterado. Por exemplo: =C3+5. O número 5 é uma constante. Uma expressão ou um valor resultante de uma expressão não é considerado uma constante.

– **Níveis de Prioridade de Cálculo**

Quando o Excel cria fórmulas múltiplas, ou seja, misturar mais de uma operação matemática diferente dentro de uma mesma fórmula, ele obedece a níveis de prioridade.

Os Níveis de Prioridade de Cálculo são os seguintes:



**Desvantagem:** a “pulverização” de especialistas ao longo da organização, dificultando a coordenação entre eles.

• **Departamentalização geográfica:** Ou departamentalização territorial, trata-se de critério de departamentalização em que a empresa se estabelece em diferentes pontos do país ou do mundo, alocando recursos, esforços e produtos conforme a demanda da região.

Aqui, pensando em uma organização Multinacional, pressupondo-se que há uma filial em Israel e outra no Brasil. Obviamente, os interesses, hábitos e costumes de cada povo justificarão que cada filial tenha suas especificidades, exatamente para atender a cada povo. Assim, percebemos que, dentro de cada filial nacional, poderão existir subdivisões, para atender às diferentes regiões de cada país, com seus costumes e desejos. Como cada filial estará estabelecida em uma determinada região geográfica e as filiais estarão focadas em atender ao público dessa região. Logo, provavelmente haverá dificuldade em conciliar os interesses de cada filial geográfica com os objetivos gerais da empresa.

• **Departamentalização por projetos:** Os departamentos são criados e os recursos alocados em cada projeto da organização. Exemplo (construtora): pode dividir sua organização em torno das construções “A”, “B” e “C”. Aqui, cada projeto tende a ter grande autonomia, o que viabiliza a melhor consecução dos objetivos de cada projeto.

**Vantagem:** grande flexibilidade, facilita a execução do projeto e proporciona melhores resultados.

**Desvantagem:** as equipes perdem a visão da empresa como um todo, focando apenas no seu projeto, duplicação de estruturas (sugando mais recursos), e insegurança nos empregados sobre sua continuidade ou não na empresa quando o projeto no qual estão alocados se findar.

• **Departamentalização matricial**

Também é chamada de organização em grade, e é uma mistura da departamentalização funcional (mais verticalizada), com uma outra mais horizontalizada, que geralmente é a por projetos.

Nesse contexto, há sempre autoridade dupla ou dual, por responder ao comando da linha funcional e ao gerente da horizontal. Assim, há a matricial forte, a fraca e a equilibrada ou balanceada:

- Forte – aqui, o responsável pelo projeto tem mais autoridade;
- Fraca – aqui, o gerente funcional tem mais autoridade;
- Equilibrada ou Balanceada – predomina o equilíbrio entre os gerentes de projeto e funcional.

Porém, não há consenso na literatura se a departamentalização matricial de fato é um critério de departamentalização, ou um tipo de estrutura organizacional.

**Desvantagens:** filiais, ou projetos, possuem grande autonomia para realizar seu trabalho, dificultando o processo administrativo geral da empresa. Além disso, a dupla subordinação a que os empregados são submetidos pode gerar ambiguidade de decisões e dificuldade de coordenação.

• **Organização formal e informal**

Organização formal trata-se de uma organização onde duas ou mais pessoas se reúnem para atingir um objetivo comum com um relacionamento legal e oficial. A organização é liderada pela alta administração e tem um conjunto de regras e regulamentos a seguir.

O principal objetivo da organização é atingir as metas estabelecidas. Como resultado, o trabalho é atribuído a cada indivíduo com base em suas capacidades. Em outras palavras, existe uma cadeia de comando com uma hierarquia organizacional e as autoridades são delegadas para fazer o trabalho.

Além disso, a hierarquia organizacional determina a relação lógica de autoridade da organização formal e a cadeia de comando determina quem segue as ordens. A comunicação entre os dois membros é apenas por meio de canais planejados.

**Tipos de estruturas de organização formal:**

- Organização de Linha
- Organização de linha e equipe
- Organização funcional
- Organização de Gerenciamento de Projetos
- Organização Matricial

Organização informal refere-se a uma estrutura social interligada que rege como as pessoas trabalham juntas na vida real. É possível formar organizações informais dentro das organizações. Além disso, esta organização consiste em compreensão mútua, ajuda e amizade entre os membros devido ao relacionamento interpessoal que constroem entre si. Normas sociais, conexões e interações governam o relacionamento entre os membros, ao contrário da organização formal.

Embora os membros de uma organização informal tenham responsabilidades oficiais, é mais provável que eles se relacionem com seus próprios valores e interesses pessoais sem discriminação.

A estrutura de uma organização informal é plana. Além disso, as decisões são tomadas por todos os membros de forma coletiva. A unidade é a melhor característica de uma organização informal, pois há confiança entre os membros. Além disso, não existem regras e regulamentos rígidos dentro das organizações informais; regras e regulamentos são responsivos e adaptáveis às mudanças.

Ambos os conceitos de organização estão inter-relacionados. Existem muitas organizações informais dentro de organizações formais, portanto, eles são mutuamente exclusivos.

• **Cultura organizacional**

A cultura organizacional é responsável por reunir os hábitos, comportamentos, crenças, valores éticos e morais e as políticas internas e externas da organização.

— **Direção**

Direção essencialmente como uma função humana, apêndice de psicologia organizacional. Recrutar e ajustar os esforços para que os indivíduos consigam alcançar os resultados pretendidos pela organização.

Direção = Rota – Intensidade = Grau – Persistência = Capacidade de sobrevivência (gatilhos da motivação)

• **Motivação**

“Pode ser entendido como o conjunto de razões, causa e motivos que são responsáveis pela direção, intensidade e persistência do comportamento humano em busca de resultados.” É o que desperta no ser a vontade de alcançar os objetivos pretendidos. Algo acontece no indivíduo e ele reage. Estímulos: quanto mais atingível parecer o resultado maior a motivação e vice-versa.

A (Razão, Causas, Motivos) pode ser: Intrínseca (Interna): do próprio ser ou, Extrínseca (Externa): algo que vem do meio.

- (C) 3 – 4 – 5 – 1 – 2.  
 (D) 5 – 3 – 1 – 2 – 4.  
 (E) 2 – 5 – 1 – 3 – 4.

**06. (CISVALE - Auxiliar Administrativo - Objetiva)** Em conformidade com KASPARY, o vocábulo latino Sic quer dizer:

- (A) Basta, é suficiente.  
 (B) Veja, vê.  
 (C) Assim, assim mesmo, exatamente.  
 (D) O bastante, quanto baste.

**07. Padrão culto do idioma é entendido pelo uso nas situações formais de comunicação**

- ( ) CERTO  
 ( ) ERRADO

**08. (AL/PR - Assistente Legislativo - FUNRIO/2018)** No que concerne à forma e à estrutura, pode-se afirmar que o memorando é

- (A) Uma modalidade de comunicação eminentemente externa.  
 (B) Uma forma de comunicação morosa.  
 (C) Uma comunicação clara na tomada de decisões.  
 (D) Empregado somente para exposição de projetos, idéias, diretrizes, etc.

**09. (AL/RO - Assistente Legislativo - FGV/2018)** A Correspondência Oficial é definida pela comunicação entre os órgãos do serviço público ou autárquico, na troca de informações de interesse comum ou das partes.

Sobre a finalidade da comunicação oficial conhecida como memorando, assinale a afirmativa correta.

- (A) Expedir mensagens urgentes a locais de difícil acesso.  
 (B) Enviar documentos não estratégicos para entes privados.  
 (C) Expor o plano de governo, na abertura da sessão legislativa.  
 (D) Manter a comunicação entre a Administração Pública e setores particulares.  
 (E) Estabelecer a comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

**10. (CRM/PR - Profissional de Suporte Administrativo - Quadrix/2018)** Quanto aos tipos de documentos, às abreviações e às formas de tratamento nas correspondências oficiais e comerciais, julgue o item subsequente.

O documento no padrão ofício deve conter, em seu cabeçalho, o local e a data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita.

- ( ) CERTO  
 ( ) ERRADO

**11. (TRT 1ª Região/RJ - Técnico Judiciário - Instituto AOC/2018)** Em relação à finalidade dos expedientes oficiais, assinale a alternativa correta.

- (A) Tanto o Aviso quanto o Ofício têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e, no caso do Aviso, também com particulares.  
 (B) O Memorando é utilizado para comunicação entre unidades administrativas de órgãos diferentes, sendo uma forma de comunicação eminentemente externa.  
 (C) O Memorando não tem caráter administrativo.

(D) Uma das finalidades da Exposição de Motivos é informar o Presidente da República ou o Vice-Presidente sobre determinado assunto.

(E) A Mensagem e o Correio eletrônico possuem a mesma finalidade, sendo que este está progressivamente substituindo o uso daquela.

**12. (ARSESP - Analista de Suporte à Regulação I - VUNESP/2018)** Os documentos do padrão ofício devem obedecer a seguinte diagramação:

(A) O início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3.0 cm de largura; o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm.

(B) O início de cada parágrafo do texto deve ter 3,0 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 2.0 cm de largura; o campo destinado à margem lateral direita terá 2,5 cm.

(C) O início de cada parágrafo do texto deve ter 2,0 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 2.0 cm de largura; o campo destinado à margem lateral direita terá 2,0 cm.

(D) O início de cada parágrafo do texto deve ter 3,5 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 2.5 cm de largura; o campo destinado à margem lateral direita terá 3,0 cm.

(E) O início de cada parágrafo do texto deve ter 1,5 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 2.5 cm de largura; o campo destinado à margem lateral direita terá 2,0 cm.

**13. (UEPB - Assistente Técnico - CPCON/2017)** Acerca dos diferentes gêneros contemplados, é CORRETO afirmar que:

(A) Circular é uma correspondência oficial de caráter externo, emitida a um único destinatário transmitindo informações, instruções, ordens, recomendações.

(B) Ata é um gênero de texto que se fundamenta pelo registro sucinto de fatos, ocorrências, resoluções e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião. Este tipo de documento oficial tem valor jurídico.

(C) Ofício é uma correspondência oficial interna expedida exclusivamente por Ministros de Estado, somente para autoridades de diferentes hierarquias.

(D) Aviso é uma modalidade de comunicação oficial expedida por Ministros de Estado, exclusivamente para autoridades de hierarquias diferentes.

(E) Portaria é o documento utilizado exclusivamente por Ministros, com o fim de expedirem instruções acerca da organização e funcionamento de atividades, no âmbito público.

**14. (AL/PR - Assistente Legislativo - FUNRIO/2018)** O correio eletrônico tornou-se uma das principais formas de comunicação para o envio de documentos. A respeito dessa forma, NÃO se deve considerar que

(A) Sua característica principal seja a agilidade no envio das informações.

(B) Sua aceitação como documento original seja necessária a certificação digital.