



## VALENÇA - RJ

### Agente administrativo C

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura, compreensão e interpretação de textos. ....	1
Vocabulário: sentido denotativo e conotativo, sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia e polissemia. ....	2
Ortografia: emprego das letras, das palavras e da acentuação gráfica. ....	3
Pontuação: emprego de todos os sinais de pontuação.....	4
Classes de palavras: pronomes - classificação, emprego e colocação pronominal (próclise, ênclise e mesóclise); ....	8
verbos - emprego dos modos e tempos, flexões dos verbos irregulares, abundantes e defectivos ....	12
vozes verbais.....	17
preposições - relações semânticas estabelecidas pelas preposições e locuções prepositivas; conjunções - classificação, relações estabelecidas por conjunções, locuções conjuntivas; substantivos - classificação e flexões; adjetivos - classificação e flexões. ....	18
Concordância nominal e concordância verbal ....	27
Regência nominal e regência verbal. ....	29
Emprego do acento indicativo de crase. ....	31
Exercícios .....	33
Gabarito.....	44

## LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

Lei Orgânica do Município de Valença/RJ.....	1
Estatuto do Servidor Público do Município de Valença/RJ .....	50
Regimento Interno da Câmara dos Vereadores de Valença/RJ .....	87

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnicas de atendimento ao público interno e externo.....	1
Relacionamento pessoal e interpessoal.....	3
Atendimento pessoal e telefônico. ....	6
Conduta pessoal e profissional .....	6
Comunicação verbal.....	6
Apresentação pessoal.....	9
Ética profissional .....	11
Recepção e despacho de documentos .....	14

# SUMÁRIO



Noções básicas de conservação e preservação de documentos .....	16
Uso de equipamentos de escritório .....	20
Correspondência oficial: recebimentos e envios .....	29
Conhecimentos sobre administração de materiais.....	46
Noções de administração em geral.....	79
Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	89
Conhecimentos de documentos rotineiros, tais como: ofícios, memorandos, requisições, relatórios, atas, portarias, declarações, atestados, avisos, despachos, portarias, requerimentos, e demais correspondências.....	99
Noções de gestão em processos, projetos e recursos humanos.....	99
Protocolos em geral, recebimento, envio e registro .....	107
Conhecimentos básicos em licitações e contratos.....	108
Técnicas de arquivamento .....	163
Noções básicas de Informática. ....	175
Exercícios .....	197
Gabarito.....	201

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa incorreta.



## **LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE VALENÇA**

### **ESTADO DO RIO DE JANEIRO.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições constituintes e legais, em nome da sua comunidade e para assegurar, no âmbito da autonomia municipal, os direitos sociais e individuais, à liberdade, promulga sob a proteção de Deus, a seguinte Lei Orgânica do Município de Valença.

### **TÍTULO I**

#### **DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 1º - O Município de Valença, em união indissolúvel à República Federativa do Brasil e ao Estado do Rio de Janeiro, assume a esfera de governo, dentro do estado democrático e de direito e fundamenta sua existência no seguinte:

- I. - autonomia;
- II. - cidadania;
- III. - dignidade da pessoa humana;
- IV. - valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
- V. - pluralismo político;
- VI. - território próprio.

Parágrafo Único - Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos, diretamente, nos termos da Constituição da República Federativa do Brasil.

Art. 2º - São objetivos do Município de Valença:

- I. - a constituição de uma comunidade livre, justa e solidária;
- II. - a garantia do desenvolvimento local, integrado ao desenvolvimento regional e nacional;
- III. - a erradicação da pobreza e da marginalização e redução das desigualdades sociais e regionais;
- IV. - a promoção do bem estar de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação;
- V. - o aperfeiçoamento da sua comunidade, prioritariamente pela educação;
- VI. - a garantia do desenvolvimento local, sem prejuízo dos sistemas ecológicos.

Art. 3º - O Município de Valença rege-se pelos seguintes princípios:

- I. - autonomia municipal;
- II. - prevalência dos direitos humanos;
- III. - defesa da democracia;
- IV. - igualdade entre bairros, distritos e regiões;
- V. - repúdio ao terrorismo, à violência, ao tóxico e ao racismo;
- VI. - cooperação entre os municípios, para o progresso das comunidades;
- VII. - solução política dos conflitos;
- VIII. - integração econômica, política, social e cultural dos municípios brasileiros;



## Conhecimentos Específicos

O atendimento ao cliente é a interação direta entre um consumidor que faz uma compra e o representante da empresa que está vendendo. A maioria dos varejistas enxergam essa interação direta como um fator crítico para garantir a satisfação do comprador e incentivar a repetição de negócios.

Ainda hoje, quando grande parte do atendimento ao cliente é feito por sistemas automatizados de autoatendimento, a opção de falar com um ser humano é vista como necessária para a maioria das empresas. É um aspecto fundamental no atendimento humanizado.

Nos bastidores da maioria das empresas estão pessoas que nunca encontram ou cumprimentam as pessoas que compram seus produtos. Os representantes de atendimento ao cliente são os que têm contato direto com os compradores. As percepções dos compradores sobre a empresa e o produto são moldadas em parte por sua experiência em lidar com essa pessoa.

Por esse motivo, muitas empresas trabalham arduamente para aumentar os níveis de satisfação de seus clientes.

### O custo da satisfação do cliente

Durante décadas, as empresas de muitos setores procuraram reduzir os custos de pessoal automatizando seus processos o máximo possível.

No atendimento ao cliente, isso tem levado muitas empresas a implementar sistemas online e por telefone que tiram o máximo de dúvidas ou resolvem o máximo de problemas sem a presença humana.

Mas, no final, há questões de atendimento ao cliente para as quais a interação humana é indispensável, criando uma vantagem competitiva.

A Amazon é um exemplo de empresa que está fazendo de tudo para automatizar uma operação vasta e complexa. Já que entregou 4,2 bilhões de pacotes nas portas de seus clientes em 2020.

No entanto, a Amazon ainda oferece atendimento ao cliente 24 horas por dia, por telefone, além de serviços de e-mail e chat ao vivo.

A maioria das empresas bem-sucedidas reconhece a importância de fornecer um excelente atendimento ao cliente. A interação cortês e empática com um representante de atendimento ao cliente treinado pode significar a diferença entre perder ou reter um cliente.

### Principais componentes do bom atendimento ao cliente

Proprietários de pequenos negócios bem-sucedidos entendem instintivamente a necessidade de um bom atendimento ao cliente. Grandes empresas estudam o assunto em profundidade e têm algumas conclusões básicas sobre os principais componentes:

- A atenção oportuna às questões levantadas pelos clientes é crítica. Exigir que um cliente espere na fila ou fique em espera prejudica uma interação antes de começar.
- O atendimento ao cliente deve ser um processo de etapa única para o consumidor.
- Se um cliente ligar para uma linha de apoio, o representante deve, sempre que possível, acompanhar o problema até à sua resolução.
- Se um cliente precisar ser transferido para outro departamento, o representante original deve acompanhar o cliente para garantir que o problema foi resolvido.