

# VALENÇA - RJ

CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA RIO DE JANEIRO

Agente administrativo C

**EDITAL DE ABERTURA 01/2023**

CÓD: SL-013MA-23  
7908433235750

## Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos. ....	7
2. Vocabulário: sentido denotativo e conotativo, sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia e polissemia. ....	8
3. Ortografia: emprego das letras, das palavras e da acentuação gráfica. ....	8
4. Pontuação: emprego de todos os sinais de pontuação ....	9
5. Classes de palavras: pronomes - classificação, emprego e colocação pronominal (próclise, ênclise e mesóclise); ....	11
6. verbos - emprego dos modos e tempos, flexões dos verbos irregulares, abundantes e defectivos ....	14
7. vozes verbais ....	17
8. 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. ....	17
9. Concordância nominal e concordância verbal ....	23
10. Regência nominal e regência verbal. ....	25
11. Emprego do acento indicativo de crase. ....	27

## Legislação Municipal

1. Lei Orgânica do Município de Valença/RJ ....	37
2. Estatuto do Servidor Público do Município de Valença/RJ ....	64
3. Regimento Interno da Câmara dos Vereadores de Valença/RJ ....	85

## Conhecimentos Específicos Agente administrativo C

1. Técnicas de atendimento ao público interno e externo ....	129
2. Relacionamento pessoal e interpessoal ....	130
3. Atendimento pessoal e telefônico. ....	132
4. Conduta pessoal e profissional ....	132
5. Comunicação verbal ....	132
6. Apresentação pessoal ....	134
7. Ética profissional ....	135
8. Recepção e despacho de documentos ....	137
9. Noções básicas de conservação e preservação de documentos ....	138
10. Uso de equipamentos de escritório ....	140
11. Correspondência oficial: recebimentos e envios ....	146
12. Conhecimentos sobre administração de materiais ....	156
13. Noções de administração em geral ....	176
14. Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle ....	184
15. Conhecimentos de documentos rotineiros, tais como: ofícios, memorandos, requisições, relatórios, atas, portarias, declarações, atestados, avisos, despachos, portarias, requerimentos, e demais correspondências ....	190
16. Noções de gestão em processos, projetos e recursos humanos ....	190

---

## ÍNDICE

---

17. Protocolos em geral, recebimento, envio e registro .....	195
18. Conhecimentos básicos em licitações e contratos.....	195
19. Técnicas de arquivamento .....	225
20. Noções básicas de Informática.....	233

**VOCABULÁRIO: SENTIDO DENOTATIVO E CONOTATIVO, SINONÍMIA, ANTONÍMIA, HOMONÍMIA, PARONÍMIA E POLISSEMIA.**

**Visão Geral:** o significado das palavras é objeto de estudo da semântica, a área da gramática que se dedica ao sentido das palavras e também às relações de sentido estabelecidas entre elas.

**Denotação e conotação**

Denotação corresponde ao sentido literal e objetivo das palavras, enquanto a conotação diz respeito ao sentido figurado das palavras. Exemplos:

“O gato é um animal doméstico.”  
“Meu vizinho é um gato.”

No primeiro exemplo, a palavra gato foi usada no seu verdadeiro sentido, indicando uma espécie real de animal. Na segunda frase, a palavra gato faz referência ao aspecto físico do vizinho, uma forma de dizer que ele é tão bonito quanto o bichano.

**Hiperonímia e hiponímia**

Dizem respeito à hierarquia de significado. Um hiperônimo, palavra superior com um sentido mais abrangente, engloba um hipônimo, palavra inferior com sentido mais restrito.

Exemplos:

- Hiperônimo: mamífero – hipônimos: cavalo, baleia.
- Hiperônimo: jogo – hipônimos: xadrez, baralho.

**Polissemia e monosssemia**

A polissemia diz respeito ao potencial de uma palavra apresentar uma multiplicidade de significados, de acordo com o contexto em que ocorre. A monosssemia indica que determinadas palavras apresentam apenas um significado. Exemplos:

- “Língua”, é uma palavra polissêmica, pois pode por um idioma ou um órgão do corpo, dependendo do contexto em que é inserida.
- A palavra “decalitro” significa medida de dez litros, e não tem outro significado, por isso é uma palavra monossêmica.

**Sinonímia e antonímia**

A sinonímia diz respeito à capacidade das palavras serem semelhantes em significado. Já antonímia se refere aos significados opostos. Desse modo, por meio dessas duas relações, as palavras expressam proximidade e contrariedade.

Exemplos de palavras sinônimas: morrer = falecer; rápido = veloz.

Exemplos de palavras antônimas: morrer x nascer; pontual x atrasado.

**Homonímia e paronímia**

A homonímia diz respeito à propriedade das palavras apresentarem: semelhanças sonoras e gráficas, mas distinção de sentido (palavras homônimas), semelhanças homófonas, mas distinção gráfica e de sentido (palavras homófonas) semelhanças gráficas, mas distinção sonora e de sentido (palavras homógrafas). A paronímia se refere a palavras que são escritas e pronunciadas de forma parecida, mas que apresentam significados diferentes. Veja os exemplos:

– Palavras homônimas: caminho (itinerário) e caminho (verbo caminhar); morro (monte) e morro (verbo morrer).

– Palavras homófonas: apressar (tornar mais rápido) e apreçar (definir o preço); arrochar (apertar com força) e arroxar (tornar roxo).

– Palavras homógrafas: apoio (suporte) e apoio (verbo apoiar); boto (golfinho) e boto (verbo botar); choro (pranto) e choro (verbo chorar).

– Palavras parônimas: apóstrofe (figura de linguagem) e apóstrofo (sinal gráfico), comprimento (tamanho) e cumprimento (saudação).

**ORTOGRAFIA: EMPREGO DAS LETRAS, DAS PALAVRAS E DA ACENTUAÇÃO GRÁFICA.**

**— Definições**

Com origem no idioma grego, no qual *orto* significa “direito”, “exato”, e *grafia* quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acento grave); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

**Os acentos:** esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

**O alfabeto:** é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

**As letras K, Y e W:** antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

– Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como *Km* (quilômetro), *W* (watt) e *Kg* (quilograma).

– Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

**Relação som X grafia:** confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

**“ch” ou “x”?:** deve-se empregar o X nos seguintes casos:

– Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: *oxum*, *abacaxi*.

– Após ditongos. Exemplo: *abaixar*, *faixa*.

– Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: *enxada*, *enxergar*.

– Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: *mexilhão*, *mexer*, *mexerica*.

II. - existência, na povoação sede, de pelo menos, cinquenta moradias, escola pública, posto de saúde e posto policial.

Parágrafo Único - A comprovação do atendimento às exigências enumeradas neste artigo, far-se-á mediante:

a) declaração, emitida pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, de estimativa da população;

b) certidão, emitida pelo Tribunal Regional Eleitoral, certificando o número de eleitores;

c) certidão, emitida pelo agente municipal de estatística ou pela repartição fiscal no município certificando o número de moradias;

d) certidão do órgão fazendário estadual e do municipal certificando a arrecadação na respectiva área territorial;

e) certidão emitida pela prefeitura ou pelas Secretarias de Educação, de Saúde, e das Secretarias de Polícia Civil e Militar, certificando a existência de escola pública e dos postos de saúde e policial na povoação-sede.

Art. 10 - Na fixação das divisas distritais serão observadas as seguintes normas:

I. - evitar-se-ão, tanto quanto possível, formas assimétricas, estrangulamentos e alongamentos exagerados;

II. - dar-se-á preferência, para a delimitação, às linhas naturais, facilmente identificáveis;

III. - na inexistência de linhas naturais, utilizar-se-á linha reta, cujos extremos, pontos naturais, ou não, sejam facilmente identificáveis e tenham condições de fixidez;

IV. - é vedada a interrupção de continuidade territorial do município ou distrito de origem.

Parágrafo Único - As divisas distritais serão descritas trecho a trecho salvo, para evitar duplicidade, nos trechos que coincidirem com os limites municipais.

Art. 11 - A alteração de divisão administrativa do município, somente pode ser feita quadrienalmente, no ano anterior ao das eleições municipais.

Art. 12 - A instituição do distrito se fará perante o Juiz de Direito da Comarca, na sede do distrito.

## CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO

### SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA PRIVATIVA

Art. 13 - Ao Município compete prever a tudo quanto diga respeito ao seu peculiar interesse e ao bem-estar de sua população cabendo-lhe, privativamente, dentre outras, as seguintes atribuições:

I. - legislar sobre assuntos de interesse local;

II. - suplementar a legislação federal e estadual, no que couber;

III. - elaborar o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;

IV. - criar, organizar, e suprimir Distritos, observada a legislação estadual;

V. - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

VI. - elaborar o orçamento anual, a lei de diretrizes orçamentárias e plurianual de investimentos;

VII. - instituir e arrecadar tributos, bem como aplicar as suas rendas; prestar contas e publicar balancetes até trinta dias do encerramento de cada mês.

VIII. - fixar, fiscalizar e cobrar tarifas ou preços públicos; Emenda Aditiva n. 01 – art.13, incisos VI e VII

IX. - dispor sobre organização, administração e execução dos serviços locais;

X. - dispor sobre administração, utilização e alienação dos bens públicos;

XI. - organizar o quadro e estabelecer o regime jurídico único dos servidores públicos;

XII. - organizar e prestar, diretamente, ou sob o regime de concessão ou permissão, os serviços públicos locais;

XIII. - planejar o uso e a ocupação do solo em seu território, especialmente em sua zona urbana;

XIV. - estabelecer norma de edificação, de loteamento, de arruamento e de zoneamento urbano e rural, bem como as limitações urbanísticas convenientes à ordenação do seu território observada a lei federal;

XV. - conceder e renovar licença para localização e funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais, prestadores de serviços e quaisquer outros;

XVI. - cassar a licença que houver concedido ao estabelecimento que se tornar prejudicial à saúde, à higiene, ao sossego, à segurança e aos bons costumes, fazendo cessar a atividade ou determinando o fechamento do estabelecimento;

XVII. - estabelecer servidões administrativas necessárias à realização de serviços, inclusive à dos seus concessionários;

XVIII. - adquirir bens, inclusive mediante desapropriação;

XIX. - regular a disposição, o traçado e as demais condições dos bens públicos de uso comum;

XX. - regulamentar a utilização dos logradouros públicos e, especialmente no perímetro urbano, determinar o itinerário e os pontos de parada dos transportes coletivos;

XXI. - fixar os locais de estacionamentos de táxis e demais veículos;

XXII. - conceder, permitir ou autorizar os serviços de transporte coletivo e de táxis, fixando as respectivas tarifas;

XXIII. - fixar e sinalizar as zonas de silêncio e de trânsito e tráfego em condições especiais;

XXIV. - disciplinar os serviços de carga e descarga e fixar a tonelagem máxima permitida a veículos que circulem em vias públicas municipais;

XXV. - tornar obrigatória a utilização da estação rodoviária, quando houver;

XXVI. - sinalizar as vias urbanas e as estradas municipais, bem como regulamentar e fiscalizar sua utilização;

XXVII. - prover sobre a limpeza das vias e logradouros públicos, remoção e destino do lixo domiciliar e de outros resíduos de qualquer natureza;

XXVIII. - ordenar as atividades urbanas, fixando as condições e horários para funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços, observadas as normas federais pertinentes;

XXIX. - dispor sobre os serviços funerários e de cemitério;

XXX. - regulamentar, licenciar, permitir, autorizar e fiscalizar a afixação de cartazes e anúncios, bem como a utilização de quaisquer outros meios de publicidade e propaganda, nos locais sujeitos ao poder da polícia municipal;

criação de um programa que consiste em todos ou na maioria desses elementos pode ter um grande impacto na produtividade e no moral da equipe.

#### — Atendimento externo

Muito provavelmente, você pode se lembrar vividamente de experiências boas e ruins ao interagir com o atendimento ao cliente externo pessoalmente ou por telefone. Você interage com a equipe externa de atendimento ao cliente ao fazer reservas para jantar, verificar um livro na biblioteca ou comprar um carro novo, para citar apenas alguns exemplos encontrados na vida cotidiana. O trabalho de um representante externo de atendimento ao cliente é ajudá-lo – o cliente – dentro dos parâmetros da política da empresa.

Atendimento ao cliente externo é o negócio de ajudar indivíduos e entidades fora da organização a obter bens, produtos, informações e serviços. Os usuários finais podem ser compradores, patronos de cinema, turistas, clientes empresariais ou empresas interessadas em contratar serviços. O atendimento ao cliente externo avalia as necessidades do usuário final e estabelece processos e protocolos para atender a essas expectativas.

A pessoa média não distingue entre atendimento ao cliente externo e atendimento ao cliente em geral. No entanto, os termos são mais sutis nos negócios. As grandes organizações tendem a ser muito claras sobre os papéis e suas funções de atendimento para com o cliente externo versus interno. Ambas as áreas são essenciais para o bom funcionamento e sucesso de uma organização.

#### Atendimento ao Cliente Externo x Interno

O atendimento externo existe para prestar os mais diversos tipos de atendimento àqueles que estão fora da organização. Por outro lado, o atendimento ao cliente interno refere-se ao atendimento, suporte e assistência estendidos aos funcionários e partes interessadas filiadas à organização. O help desk de TI e os recursos humanos, por exemplo, se esforçam para fornecer um atendimento eficiente ao cliente interno. Departamentos e equipes que dependem uns dos outros são provedores e receptores de atendimento ao cliente interno.

#### Importância do Atendimento ao Cliente Externo

O Advertising Specialty Institute, ou ASI, afirma que o atendimento ao cliente externo trata de atender e exceder as necessidades e desejos dos clientes. Exemplos de bom atendimento ao cliente externo incluem saudar calorosamente um hóspede do hotel, servir alegremente os clientes do restaurante, emitir um reembolso sem complicações e processar um pedido com eficiência. Empresas que valorizam o relacionamento com o cliente vão além para conhecer seus clientes e atender seus desejos e expectativas de qualidade.

A ASI observa ainda que um bom atendimento ao cliente interno e externo anda de mãos dadas. Clientes internos, como funcionários, parceiros de negócios e acionistas, têm maior probabilidade de serem bons embaixadores da empresa e prestar atendimento ao cliente com um sorriso se estiverem genuinamente felizes e leais à empresa.

#### Receita e Rentabilidade

A qualidade do atendimento ao cliente externo afeta o comportamento do consumidor e os resultados de uma empresa em todos os setores industriais. A menos que um monopólio venda um produto muito necessário e tenha uma vantagem no

mercado, o atendimento ao cliente externo desempenha um papel fundamental na lucratividade. Clientes satisfeitos que gostam e confiam na empresa continuarão voltando e comprando.

De acordo com a Ameritas – uma seguradora de vida que se orgulha de seu excelente atendimento ao cliente – os benefícios de um ótimo atendimento ao cliente externo são mensuráveis. Por exemplo, de acordo com Ameritas:

- 97% dos clientes satisfeitos compartilham suas experiências de atendimento ao cliente.

- 70% dos compradores gastam mais dinheiro se obtiverem um bom atendimento ao cliente.

- 59% mudarão para uma nova empresa para obter um melhor atendimento ao cliente.

#### Lealdade do consumidor

As qualidades de atendimento ao cliente externo mais valorizadas pelos clientes são eficiência, cortesia, empatia e uma conexão pessoal. Fornecer um ótimo serviço cria uma base de clientes leais que oferece uma proteção contra concorrentes famintos que entram no mercado. Mesmo que os preços em uma pequena empresa sejam um pouco mais altos do que os encontrados em um grande varejista, os clientes podem pagar mais para obter assistência imediata, informações confiáveis, atenção pessoal e uma garantia confiável.

Os clientes que são ignorados, maltratados ou frustrados por suas interações com o atendimento ao cliente externo provavelmente comprarão na próxima vez que precisarem comprar um item idêntico ou semelhante. Com a crescente popularidade do merchandising online, os clientes têm infinitas opções quando se trata de gastar seu dinheiro. Uma equipe externa de atendimento ao cliente ineficaz, inacessível, mal treinada ou rude pode levar uma empresa à falência com o tempo.

### RELACIONAMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL

Para Albuquerque (2012), uma maneira de desenvolver a individualidade de cada ser é aprender a aceitá-los como são, pois assim nos adaptamos a cada um, construindo um comportamento tolerante. Quando estamos dispostos a aceitar as pessoas, conseqüentemente nos tornamos mais flexíveis e observadores, o que facilita o convívio, o aprendizado, e a capacidade de desenvolver-se, descobrindo valores a partir de fraquezas de outros.

Mesmo sendo impossível agradar a todos o ser humano necessita entender que precisa conviver com as pessoas a sua volta, ninguém consegue viver sozinho, por isso tratar as pessoas bem ou saber lhe dar com a presença de vários a sua volta é o mínimo que se precisa diante de uma sociedade em decorrente ascensão.

De acordo com Chiavenato (2010), o relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, que representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Manter um bom relacionamento é imprescindível, o sucesso no dia a dia, na convivência com pessoas e também no ambiente profissional depende muito de como você trata as pessoas a sua