



ANGRA DOS REIS - RJ

PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS
- RIO DE JANEIRO

Secretario Escolar

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO
Nº 001/2024/PMAR

CÓD: SL-110JN-24
7908433248811

Como passar em um concurso público?

Todos nós sabemos que é um grande desafio ser aprovado em concurso público, dessa maneira é muito importante o concurseiro estar focado e determinado em seus estudos e na sua preparação. É verdade que não existe uma fórmula mágica ou uma regra de como estudar para concursos públicos, é importante cada pessoa encontrar a melhor maneira para estar otimizando sua preparação.

Algumas dicas podem sempre ajudar a elevar o nível dos estudos, criando uma motivação para estudar. Pensando nisso, a Solução preparou esta introdução com algumas dicas que irão fazer toda a diferença na sua preparação.

Então mãos à obra!

- Esteja focado em seu objetivo: É de extrema importância você estar focado em seu objetivo: a aprovação no concurso. Você vai ter que colocar em sua mente que sua prioridade é dedicar-se para a realização de seu sonho;
- Não saia atirando para todos os lados: Procure dar atenção a um concurso de cada vez, a dificuldade é muito maior quando você tenta focar em vários certames, pois as matérias das diversas áreas são diferentes. Desta forma, é importante que você defina uma área e especializando-se nela. Se for possível realize todos os concursos que saírem que englobe a mesma área;
- Defina um local, dias e horários para estudar: Uma maneira de organizar seus estudos é transformando isso em um hábito, determinado um local, os horários e dias específicos para estudar cada disciplina que irá compor o concurso. O local de estudo não pode ter uma distração com interrupções constantes, é preciso ter concentração total;
- Organização: Como dissemos anteriormente, é preciso evitar qualquer distração, suas horas de estudos são inegociáveis. É praticamente impossível passar em um concurso público se você não for uma pessoa organizada, é importante ter uma planilha contendo sua rotina diária de atividades definindo o melhor horário de estudo;
- Método de estudo: Um grande aliado para facilitar seus estudos, são os resumos. Isso irá te ajudar na hora da revisão sobre o assunto estudado. É fundamental que você inicie seus estudos antes mesmo de sair o edital, buscando editais de concursos anteriores. Busque refazer a provas dos concursos anteriores, isso irá te ajudar na preparação.
- Invista nos materiais: É essencial que você tenha um bom material voltado para concursos públicos, completo e atualizado. Esses materiais devem trazer toda a teoria do edital de uma forma didática e esquematizada, contendo exercícios para praticar. Quanto mais exercícios você realizar, melhor será sua preparação para realizar a prova do certame;
- Cuide de sua preparação: Não são só os estudos que são importantes na sua preparação, evite perder sono, isso te deixará com uma menor energia e um cérebro cansado. É preciso que você tenha uma boa noite de sono. Outro fator importante na sua preparação, é tirar ao menos 1 (um) dia na semana para descanso e lazer, renovando as energias e evitando o estresse.

A motivação é a chave do sucesso na vida dos concurseiros. Compreendemos que nem sempre é fácil, e às vezes bate aquele desânimo com vários fatores ao nosso redor. Porém tenha garra ao focar na sua aprovação no concurso público dos seus sonhos.

Como dissemos no começo, não existe uma fórmula mágica, um método infalível. O que realmente existe é a sua garra, sua dedicação e motivação para realizar o seu grande sonho de ser aprovado no concurso público. Acredite em você e no seu potencial.

A Solução tem ajudado, há mais de 36 anos, quem quer vencer a batalha do concurso público. **Vamos juntos!**

Língua portuguesa

1. Compreensão E Interpretação De Texto	7
2. Tipologia E Gêneros Textuais	10
3. Figuras De Linguagem	17
4. Significação De Palavras E Expressões. Relações De Sinonímia E De Antonímia	19
5. Ortografia	20
6. Acentuação Gráfica	21
7. Uso Da Crase	22
8. Morfologia: Classes De Palavras Variáveis E Invariáveis E Seus Empregos No Texto	23
9. Locuções Verbais (Perífrases Verbais)	34
10. Funções Do “Que” E Do “Se”	35
11. Elementos De Comunicação	36
12. Funções Da Linguagem	37
13. Domínio Dos Mecanismos De Coesão Textual: Emprego De Elementos De Referenciação, Substituição E Repetição, De Conectores E De Outros Elementos De Sequenciação Textual; Domínio Dos Mecanismos De Coerência Textual	38
14. Emprego De Tempos E Modos Verbais	40
15. Significação Das Palavras	40
16. 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	40
17. Sintaxe: Relações Sintático-Semânticas Estabelecidas Na Oração E Entre Orações, Períodos Ou Parágrafos (Período Simples E Período Composto Por Coordenação E Subordinação)	41
18. Concordância Verbal E Nominal	44
19. Regência Verbal E Nominal	45
20. Colocação Pronominal	47
21. Emprego Dos Sinais De Pontuação E Sua Função No Texto	48
22. Função Textual Dos Vocábulos	50
23. Variação Linguística	51

Conhecimentos específicos Secretario Escolar

1. Comunicação oral e escrita	59
2. atendimento ao público	62
3. correspondência oficial – documentos e/ou modelos utilizados, mensagens eletrônicas, atendimento telefônico, formulários, cartas comerciais, serviços da empresa brasileira de telégrafos, fraseologia adequada, redação oficial	64
4. abreviações	87
5. formas de tratamento	90
6. documentação e arquivo: pesquisa, documentação, arquivo, sistemas e métodos de arquivamento	90
7. cronograma de atividades do serviço de secretaria. gestão e organização escolar	97
8. noções de Recursos Humanos	115
9. técnicas secretariais	117
10. sociologia do trabalho	123

ÍNDICE

11. relações interpessoais.....	124
12. políticas públicas educacionais.....	125
13. planejamento e organização escolar.....	132
14. fundamentos da educação brasileira.....	143
15. ética profissional.....	149

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

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**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Comentário da questão:

Em “A” o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade. = afirmativa correta.

Em “B” o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis. = afirmativa incorreta.

Em “C” o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições. = afirmativa correta.

Em “D” além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentemente ou temporárias”. = afirmativa correta.

Em “E” este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes. = afirmativa correta.

Resposta: Logo, a Letra B é a resposta Certa para essa questão, visto que é a única que contém uma afirmativa incorreta sobre o texto.

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 zoólogos 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 zoólogos 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-

so. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

Humor

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Secretario Escolar

COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA

— Comunicação – Elementos da comunicação, emissor e receptor

Para que uma comunicação aconteça, são necessários seis elementos: O emissor, o receptor, a mensagem, o canal, o contexto e o código.

Em todo ato comunicativo, há um emissor, é ele o responsável por elaborar o texto. O emissor é quem comunica, solicita, expressa seu sentimento, desejo, opinião, enfim, é quem produz a mensagem (escrita, falada ou não verbal).

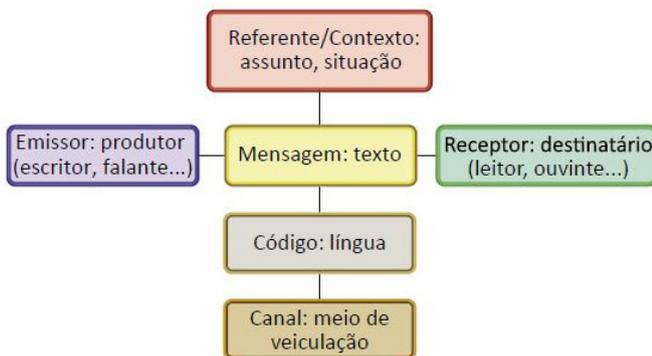
Se há alguém que elabora, é necessário também alguém para receber tal mensagem. Todo texto é destinado a um público específico, chamado de receptor.

O que está sendo transmitido e recebido? Uma mensagem, que consiste no próprio texto (verbal ou não) que se transmite.

Essa mensagem é transmitida por um canal, isto é, o canal é responsável por veicular a mensagem. São exemplos de canal os suportes que difundem inúmeros gêneros textuais, como: rádio, TV, Internet, jornal, dentre outros.

A mensagem está relacionada a um contexto, também chamado de referente. O contexto ou referente pode ser entendido como o assunto a que a mensagem se refere, ou seja, tudo aquilo que está relacionado a ela.

Por fim, essa mensagem precisa ser expressa por um código, constituído por elementos e regras comuns tanto ao emissor quanto ao receptor. O código usado para redigir esta mensagem é a língua portuguesa. Assim, quando falamos ou escrevemos, usamos o código verbal e, quando usamos a arte, a imaginação e a criatividade, é comum o uso do código não verbal (pintura, gestos etc.).



– Emissor: Chamado também de locutor ou falante, o emissor é aquele que emite a mensagem para um ou mais receptores, por exemplo, uma pessoa, um grupo de indivíduos, uma empresa, dentre outros.

– Receptor: Denominado de interlocutor ou ouvinte, o receptor é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.

– Mensagem: É o objeto utilizado na comunicação, de forma que representa o conteúdo, o conjunto de informações transmitidas pelo locutor.

– Código: Representa o conjunto de signos que serão utilizados na mensagem.

– Canal de comunicação: Corresponde ao local (meio) onde a mensagem será transmitida, por exemplo, jornal, livro, revista, televisão, telefone, dentre outros.

– Contexto: Também chamado de referente, trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e receptor.

– Ruído da comunicação: Ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor, desconhecido pelo interlocutor, barulho do local, voz baixa, dentre outros fatores.

A comunicação somente será efetivada se o receptor decodificar a mensagem transmitida pelo emissor.

Em outras palavras, a comunicação ocorre a partir do momento que o interlocutor atinge o entendimento da mensagem transmitida.

Nesse caso, podemos pensar em duas pessoas de países diferentes e que não conhecem a língua utilizada por elas (russo e mandarim).

Sendo assim, o código utilizado por elas é desconhecido e, portanto, a mensagem não será inteligível para ambas, impossibilitando o processo comunicacional.

Importância da Comunicação

O ato de comunicar-se é essencial tanto para os seres humanos e os animais, uma vez que através da comunicação partilhamos informações e adquirimos conhecimentos.

Note que somos seres sociais e culturais. Ou seja, vivemos em sociedade e criamos culturas as quais são construídas através do conjunto de conhecimentos que adquirimos por meio da linguagem, explorada nos atos de comunicação.

Quando pensamos nos seres humanos e nos animais, fica claro que algo essencial nos distingue deles: a linguagem verbal.

A criação da linguagem verbal entre os seres humanos foi essencial para o desenvolvimento das sociedades, bem como para a criação de culturas.

Os animais, por sua vez, agem por extinto e não pelas mensagens verbais que são transmitidas durante a vida. Isso porque eles não desenvolveram uma língua (código) e por isso, não criaram uma cultura.

Linguagem Verbal e Não Verbal

Importante lembrar que existem duas modalidades básicas de linguagem, ou seja, a linguagem verbal e a linguagem não verbal.

A primeira é desenvolvida pela linguagem escrita ou oral, enquanto a outra pode ocorrer por meio de gestos, desenhos, fotografias, dentre outros.

Meios de Comunicação

Os meios de comunicação representam um conjunto de veículos destinados à comunicação, e, portanto, se aproximam do chamado “Canal de Comunicação”.

Eles são classificados em dois tipos: individual ou de massa (comunicação social). Ambos são muito importantes para difusão de conhecimento entre os seres humanos na atualidade, por exemplo: a televisão, o rádio, a internet, o cinema, o telefone, dentre outros.

Tipos de Comunicação

De acordo com a mensagem transmitida a comunicação é classificada de duas maneiras:

- Comunicação Verbal: Uso da palavra, por exemplo na linguagem oral ou escrita.
- Comunicação não Verbal: Não utiliza a palavra, por exemplo, a comunicação corporal, gestual, de sinais, dentre outras.

Funções da Linguagem

Os elementos presentes na comunicação estão intimamente relacionados com as **funções da linguagem**. Elas determinam o objetivo e/ou finalidade dos atos comunicativos, sendo classificadas em:

- Função Referencial: Fundamentada no “contexto da comunicação”, a função referencial objetiva informar, referenciar sobre algo.
- Função Emotiva: Relacionada com o “emissor da mensagem”, a linguagem emotiva, apresentada em primeira pessoa, objetiva transmitir emoções, sentimentos.
- Função Poética: Associada à “mensagem da comunicação”, a linguagem poética objetiva preocupa-se com a escolha das palavras para transmitir emoções, por exemplo, na linguagem literária.
- Função Fática: Relacionada com o “contato da comunicação”, uma vez que a função fática objetiva estabelecer ou interromper a comunicação.
- Função Conativa: Relacionada com o “receptor da comunicação”, a linguagem conativa, apresentada em segunda ou terceira pessoa objetiva sobretudo, persuadir o locutor.
- Função Metalinguística: Relacionada ao “código da comunicação”, uma vez que a função metalinguística objetiva explicar o código (linguagem), através dele mesmo.

Comunicação telefônica, telefonia móvel celular

Falar ao telefone pode parecer algo simples e muito descomplicado, mas nem sempre é assim.

Para quem trabalha com atendimento telefônico, a educação, cordialidade e gentileza são normas básicas para conseguir atingir seus objetivos.

Independente de lidar com reclamações, ouvir problemas, ou ter que contornar o estresse de clientes, o atendimento telefônico tem alguns princípios que permitem o bom convívio.

Inicialmente, tenha em mente que cada ligação tem um motivo e que o ciclo da conversação (o processo de falar, ouvir e responder) deve, sempre, estar orientado para o atendimento do cliente.

Erros simples, nesse processo, por mínimos que sejam, vão afetar o resultado de todo o processo.

Isto se aplica tanto no receptivo (na maneira como atende/recebe demandas de clientes e prospects) como nos ativos (quando sua empresa liga para clientes). Se quiser ideias de como fazer ativos que tenham um bom começo, junto ao cliente.

Tanto no receptivo como no ativo, do outro lado da linha, o seu interlocutor vai criar uma imagem de você por meio de 3 características: voz, atitude profissional e maneira de se comunicar.

Por isso, esteja sempre atento à forma de utilização desses recursos. Usando-os adequadamente, sua comunicação se dará sempre de forma positiva.

Para te ajudar nesses quesitos básicos, aqui estão algumas dicas que irão aprimorar o atendimento telefônico de sua empresa, e criar uma primeira impressão consistente de sua equipe de atendimento. Ao final da leitura disponibilizamos, ainda, um conteúdo exclusivo para auxiliar no atendimento e abordagem ao cliente. Não deixe de baixar.

1 – Profissionalismo

Use boa linguagem. Você não precisa usar a norma culta da Língua Portuguesa, mas é saudável usar as palavras corretamente, fugindo de gírias, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade.

Por isso, além de gírias, evite intimidades desnecessárias, nomes irônicos, ou pronomes de tratamento menos adequados (como “querido”, “meu bem” e etc.).

Esse é o primeiro passo para uma imagem positiva.

2 – Fuja dos ruídos

Os ruídos são prejudiciais aos clientes, e torna a ligação totalmente antiprofissional.

Tudo aquilo que atrapalha a sua comunicação com o seu interlocutor (chiados, sons, conversas, barulhos) vai dificultar a sua comunicação. Preze sempre pela ligação de qualidade.

3 – Fale no ritmo certo

Não seja ansioso demais. Isso vai fazer com que você cometa erros desnecessários. O adequado é encontrar um meio termo entre falar rápido e devagar demais.

Dessa maneira, seu interlocutor vai entender perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.

4 – Tenha equilíbrio

Se você está lidando com um cliente difícil, menos educado ou arreadio, use a inteligência para contornar o problema.

Para isso, ouça o seu cliente atentamente, jamais seja hostil e tente manter a cordialidade. Quando você faz isso, você mantém a sua imagem intacta, e não prejudica a sua reputação.

5 – Nunca diga “alô”

Apesar de ser trivial da nossa parte, em ambientes empresariais e corporativos, não é adequado atender o telefone com “alô”.

O correto é sempre atender com o nome da empresa, o nome da pessoa, juntamente das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, boa noite). Isto evita perda de tempo de quem liga, em confirmar que está falando com a empresa certa, e em perguntar seu nome.

Além disso, quando for encerrar a conversa, lembre-se de ser amigoso, agradecendo e reafirmando o que foi tratado na ligação.

6 – Tenha postura afetuosa e prestativa

Ao atender o telefone, você deve demonstrar para o interlocutor uma postura de quem quer ajuda-lo, que se importa com seus problemas.

Atitudes negativas, com tom de voz desinteressado, melancólico e enfadonho contribuem para a desmotivação de seu interlocutor.

Zeze sempre pelo bom atendimento

Sem espírito de cordialidade e cortesia não há relação profissional que dê certo. Então é sempre bom ser cortês.

Para você, porque soma qualidade ao seu perfil. Para o cliente, porque sabe que encontra, na outra ponta da linha, consideração profissional.

Para finalizar, aqui estão mais algumas dicas rápidas:

- Atenda até o 3º toque, quando o telefone tocar.
- Saiba escutar, anote o nome da pessoa com quem está falando e os pontos chave da conversa.
- Chame o cliente pelo nome.
- Use palavras mágicas, como: por favor, desculpe e obrigado.
- Não deixe o cliente esperando na linha. Evite ao máximo pausas longas durante a conversação.
- Tenha informações suficientes para responder seu cliente.
- Não desligue o telefone antes do cliente.
- Lembre-se que, para o cliente, você é a empresa.

Ligações: Urbanas, Interurbanas – classes de chamadas e tarifas

• Código da operadora ou prestadora:

“Código da Operadora”, como é mais conhecido o Código de Seleção de Prestadora (CSP), são dois dígitos que indicam por qual operadora serão realizadas as chamadas não-locais: interurbanas, interestaduais ou internacionais. As chamadas locais não precisam indicar o código da operadora, somente as chamadas interurbanas, interestaduais e internacionais.

Dezenas de operadoras oferecem este serviço, e as determinações de tarifas são determinadas de cada uma. O ideal é utilizar a operadora indicada pelo seu plano na contratação, pois é a que oferece as tarifas mais baratas.

• DDD – Discagem Direta à Distância

O DDD é um sistema que permite a discagem interurbana através da inserção de prefixos regionais. É válido dentro do Brasil. O Brasil possui atualmente 66 códigos DDD. No Rio Grande do Sul, são quatro: 51, 53, 54 e 55, e cada um deles engloba um número determinado de municípios. É assim em todo o Brasil. Podem ser aplicadas taxas diferenciadas, na telefonia fixa e móvel, para ligações entre diferentes DDD's. É importante observar isso na hora da sua contratação, avaliando a sua necessidade de ligações longa-distância nacionais.

• DDI – Discagem Direta Internacional

DDI significa Discagem Direta Internacional. É um sistema de ligação telefônica automática entre chamadas internacionais. Cada país possui um código que deve ser acrescentado à discagem para que a ligação seja completada. O código do Brasil é 55.

Se você for passar o seu telefone para alguém de fora do país, deverá incluir o DDI (55) e o DDD (da sua região).

Fique atento aos planos de sua operadora e da prestadora para ligações de longa distância (DDD o DDI), visando aproveitar os melhores preços.

Exemplo:

A ordem é: 00 + código da operadora + código do país + código da cidade + n° do telefone.

Uma ligação para Dallas (Código de área: 214), Texas – Estados Unidos (Código do país: 1).

Então ficaria assim: 00+21+1+214+5408730.

Caso se tenha um parente, amigo ou alguém que se mantenha um contato constante, as operadoras vão disponibilizando pacotes promocionais que diminuem os custos.

• Fazendo ligações interurbanas

Aprendendo a fazer as ligações internacionais, as ligações nacionais são bem mais fáceis. A Discagem Direta à Distância – DDD, é a ligação entre os Estados do Brasil, de qualquer cidade de um estado para qualquer outra cidade em outro estado.

Exemplo:

A ordem é: 0 + código da operadora + código de área + n° do telefone.

Numa ligação de qualquer cidade de Pernambuco para Fortaleza no Ceará (código de área 85).

Então ficaria assim: 0 + 21 + 85 + 32241520.

• Fazendo ligações locais

Os Estados possuem mais de um código de área e devido a isso é necessário que a ligação seja feita como interurbana, pois houve uma mudança do código de área. Já as ligações locais são as mais comuns e ele ocorre quando você liga para um telefone que está na sua cidade.

Exemplo de ligação local:

Número do telefone – somente isso: 9999-2888.

Quando é dentro do mesmo Estado mas mudam os códigos de área entre as cidades se faz assim: 0 + código da operadora + código de área + número do telefone.

0 + 21 + 14 + 33715505

São Paulo é um grande exemplo, pois pelo tamanho e população do estado, possui vários DDD's, entre eles: 11, 13, 14, 15, entre outros.

• Fazendo ligações a cobrar

Para fazer ligações a cobrar, apenas se coloca o número 9 (nove) na frente de todos os dígitos, no caso de ligações a longa distância. E nas locais coloca-se 9090 na frente dos números do telefone.