



CAU-RN

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Assistente Administrativo

EDITAL Nº 1, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2024

CÓD: SL-015MR-24
7908433250586

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados	9
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais	12
3. Domínio da ortografia oficial	19
4. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual	20
5. Emprego de tempos e modos verbais	22
6. Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	24
7. Emprego das classes de palavras	27
8. Emprego dos sinais de pontuação	36
9. Concordância verbal e nominal	38
10. Regência verbal e nominal	39
11. Emprego do sinal indicativo de crase	42
12. Colocação dos pronomes átonos	43
13. 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	44
14. Significação das palavras	45
15. Figuras de linguagem	45

Raciocínio Lógico e Matemática

1. Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos; Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação)	55
2. Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações; Combinações	70
3. Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas)	73
4. Equações e inequações	76
5. Sistemas de medidas	82
6. Volumes	84
7. Compreensão de estruturas lógicas	86
8. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões)	87
9. Diagramas lógicos	88

Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos	95
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365)	102
3. Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10)	148
4. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet; Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome	175

ÍNDICE

5. Programa de correio eletrônico: MS Outlook	184
6. Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	187
7. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	189
8. Segurança da informação: procedimentos de segurança	191
9. Noções de vírus, Worms e pragas virtuais; Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.)	193
10. Procedimentos de backup; Uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	196

Legislação e Ética na Administração Pública

1. Ética e função pública	199
2. Ética no Setor Público	201
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações	205
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	221
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.....	230
6. Decreto nº 9.830/2019	248
7. Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	251

Atualidades

1. Política Nacional e Internacional: Eventos políticos recentes no Brasil e no mundo; Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc	267
2. Economia: Eventos econômicos relevantes	298
3. Sociedade e Cultura: Questões sociais, como saúde, educação, segurança, meio ambiente; Tendências culturais e sociais; Avanços científicos e tecnológicos.....	377
4. Meio Ambiente: Mudanças climáticas e sustentabilidade; Eventos ambientais significativos; Questões relacionadas à conservação e preservação ambiental	401
5. Tecnologia e Inovação: Novas tecnologias e inovações; Desenvolvimentos na área de ciência da computação, internet e inteligência artificial	411
6. Relações Internacionais: Discussões sobre questões globais	412

Noções de Administração

1. Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle	457
2. Estrutura organizacional	459
3. Cultura organizacional	461
4. Noções de gestão da qualidade	464
5. Noções de administração de recursos materiais	466
6. Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade	482

Noções de Arquivologia

1. Conceitos fundamentais de arquivologia.....	501
2. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos: Diagnósticos; Arquivos correntes e intermediário; Protocolos; Avaliação de documentos; Arquivos permanentes.....	502
3. Tipologias documentais e suportes físicos: Microfilmagem; Automação.....	512
4. Preservação, conservação e restauração de documentos.....	520

Noções de Funções administrativas

1. Planejamento, organização, direção e controle; Noções de Organização e Métodos.....	527
2. Noções de Administração Financeira.....	533
3. Administração de Pessoas.....	536
4. Administração de Materiais.....	539
5. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.....	558

Organização

1. Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	563
2. Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	565
3. Noções de cidadania e relações públicas.....	571
4. Comunicação.....	573
5. Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	579
6. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	603

Trabalho em equipe

1. Personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	609
---	-----

Atendimento ao público

1. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricão; conduta; objetividade.....	613
2. Postura profissional e relações interpessoais.....	615
3. Comunicação.....	616

ORGANIZAÇÃO

ASSINATURA: Partícipes, duas testemunhas e interveniente, se houver.

Informação

Em linguagem administrativa a informação tem, às vezes, o sentido de parecer, em que o funcionário escreve acerca de certo fato ou pedido, prestando os esclarecimentos necessários para que a autoridade dê seu despacho ou solução.

Deve ser concisa e indicar a solução proposta. É ato de servidor subalterno incumbido de estudar qualquer documento para que o chefe possa deliberar sobre o caso.

Informativo

O **Texto informativo ou documento informativo** é uma produção textual com informação sobre um determinado assunto, que tem como objetivo esclarecer uma pessoa ou conjunto de pessoas sobre essa matéria.

Dentre os documentos oficiais podemos ter documentos que informam a administração pública (servidores, público e interessados) a exemplo um edital.

Moção

É a **proposta referente a uma questão levantada durante uma reunião ou em decorrência de algum incidente** ocorrido nela, que se apresenta em uma assembléia deliberativa por um dos seus membros. São moções de ordem: questão prévia, o adiamento, a invocação do regimento, a apresentação de propostas para eliminação, as emendas, as substituições às propostas para se passar à ordem do dia.

A moção pode ser de aplauso, simpatia, desgosto, apelo, repúdio.

Processo

É o **desenvolvimento de um expediente que, recebendo informações, pareceres, anexos e despachos, segue os canais competentes, ou seja, sua tramitação.**

Procedimentos-padrão de tramitação de processos:

Recepção de documentos:

- receber os documentos originais;
- colocar a etiqueta na parte inferior direita da 1ª folha do processo;
- carimbar, rubricar e numerar, em ordem crescente e seqüencial, todas as folhas do processo, na parte superior direita.

Tramitação:

- tramitar o processo somente acompanhado da Guia de Tramitação (GT) preenchida;
- enviar a Guia de Tramitação imediatamente ao Protocolo-Geral do órgão (estão dispensadas desse procedimento as unidades que efetuam suas próprias atualizações);
- fazer passar pelo Protocolo-Geral o processo destinado a outro órgão, que o encaminhará ao Protocolo-Geral do órgão de destino.

Cópia do processo:

- anexar requerimento próprio ao processo;

- encaminhar à Diretoria do órgão para autorização (após autorizado, o Protocolo-Geral fornecerá as cópias no máximo em 72 horas).

Conteúdo do processo:

- capa: deverá ter os campos de encaminhamento preenchidos durante a tramitação.
- documentos anexados na tramitação:
 - informações, pareceres, despachos e conclusão deverão seguir a ordem cronológica e seqüencial do processo, inclusive com numeração nas folhas;
 - deverão conter as seguintes informações: data, emitente, destino, motivo do encaminhamento, nº do documento, nº do protocolado.

Arquivamento:

- após o encerramento do processo, este deverá ser arquivado e a conclusão dele deverá ser informada na Guia de Tramitação encaminhada ao Protocolo-Geral do órgão e em campo próprio de sistema eletrônico.

Projeto de Lei

Definição

Instrumento utilizado pelo Governo Estadual para propor à Assembleia Legislativa a criação de lei que expressa a vontade imperativa do Estado, bem como outros assuntos de interesse da sociedade.

Competência

A apresentação de projeto de lei é de iniciativa do(a) Governador do Estado.

Estrutura

- Título do documento, centralizado, em letras maiúsculas e em negrito, formado pela expressão PROJETO DE LEI ou PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR, conforme o caso, seguida de espaços para o número seqüencial e para a data correspondente por extenso.
 - Ementa e a expressão “Faço saber que a ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA decreta, e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:
 - Texto do projeto de lei, seguido da cláusula de vigência e, se for o caso, da cláusula de revogação.
 - Nome do Palácio do governo em letras maiúsculas, seguido do local e data por extenso, centralizados.
 - Nomes para assinaturas, centralizados: “GOVERNADOR(A) DO ESTADO e SECRETÁRIO(A) DE GOVERNO.

Auto

Definição e finalidade

Auto é a narração escrita pormenorizada e fundamentada de um fato, por meio de ato ou diligência, administrativa ou judiciária. Há vários tipos de autos, de acordo com os fatos ou ocorrências que neles se registram: auto de infração ambiental, tributária, de trânsito etc. Em alguns órgãos são utilizados formulários próprios.

Forma e estrutura

- numeração: título e número do auto em letras maiúsculas e centralizado acima do texto;

2. Autêntico(a) precursor(a) da Escola de Relações Humanas, formulou os três métodos de solução do conflito industrial. Trata-se de

- (A) Fritz Roethlisberger.
- (B) Willian Dickson.
- (C) Mary Parker Follet.
- (D) George Elton Mayo.

3. Em ambientes de trabalho onde não há boas relações interpessoais, os processos tendem a tornarem-se morosos. A falta de empatia, por exemplo, significa:

- (A) Dificuldade de se colocar no lugar do outro, permanecendo distante e indiferente às dificuldades e problemas alheios.
- (B) Excesso de fofocas e “picuinhas”.
- (C) Desorganização quanto ao tempo de trabalho.
- (D) A competitividade que se torna uma neurose por parte de algum profissional, gerando hostilidades.
- (E) Situações quando não há motivação em lidar com as diferenças.

4. Sobre o experimento de Hawthorne e a teoria das relações humanas, afirma-se:

I- O experimento de Hawthorne foi conduzido com o objetivo de determinar o nível ótimo de iluminação para maximizar a produtividade

II- Foram criados dois grupos de trabalhadores, um experimental e outro de controle, com as mesmas características.

III- Quando se reduziu o estímulo proposto no grupo experimental, a produtividade diminuiu nos dois grupos.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e II, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I, II e III.
- (D) I, apenas.
- (E) III, apenas.

5. Qual teoria constatou a influência da liderança sobre o comportamento das pessoas?

- (A) Teoria Clássica.
- (B) Teoria Neoclássica.
- (C) Teoria das Relações Humanas.
- (D) Teoria Comportamental da Administração.

6. Uma organização dotada de uma estrutura do tipo matricial possui como característica a existência de órgãos

- (A) dotados de autonomia executiva, porém sem autonomia para apuração de resultados, esta que somente está presente na estrutura funcional.
- (B) de existência limitada no tempo, vinculada a projetos, além dos órgãos de apoio funcional, estes últimos de natureza permanente.
- (C) centrais, responsáveis pela execução de projetos e dotados de natureza permanente, e os de assessoramento, que possuem natureza transitória.
- (D) alocados na estrutura sob o critério de departamentalização funcional por produtos, sem especialização de atribuições.
- (E) sujeitos a uma administração centralizada, dotados de baixa autonomia, ao contrário da estrutura divisional na qual operam como centros de resultados.

7. Uma organização cuja estrutura seja do tipo divisional apresenta unidades

- (A) de duração temporária, vinculadas a projetos por elas executados, além dos órgãos permanentes (staff).
- (B) que operam com relativa autonomia, denominados centros de resultados, organizados por produto, área geográfica ou clientela.
- (C) submetidas a estrutura externa à organização, que apura resultados de forma centralizada.
- (D) principais, ou de primeiro nível: financeiro, contábil e normativo, e subordinadas: encarregadas da produção.
- (E) criadas a partir de critério de departamentalização funcional, sem autonomia para apurar lucros ou prejuízos de forma individualizada.

8. Na Administração Pública, é correto afirmar que, quanto à organização administrativa, a distribuição de competências de uma para outra pessoa, sendo esta física ou jurídica, ocorre na

- (A) centralização
- (B) concentração
- (C) delegação
- (D) descentralização
- (E) desconcentração

9. Embora seja alvo de muitas críticas ao longo da evolução das teorias organizacionais, a departamentalização continua sendo um modelo de organização predominante em muitos setores. Há, no entanto, diferentes maneiras de definir a departamentalização e buscar adequá-la ao ambiente em que a organização atua.

Considerando os tipos de departamentalização, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

() A departamentalização por produtos ou serviços é considerada adequada para promover a cooperação entre departamentos e, assim, facilitar a inovação em ambientes onde a tecnologia muda rapidamente.

() A departamentalização funcional promove a cooperação entre especialistas com competências comuns, o que por sua vez pode dificultar a cooperação interdepartamental e a flexibilidade para responder às mudanças tecnológicas quanto estas são muito frequentes.

() A departamentalização por processos facilita a adaptação à realidade local, incluindo delimitações geográficas, sendo recomendada para níveis estratégicos por sua flexibilidade às mudanças.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V, F e V.
- (B) F, F e V.
- (C) F, V e V.
- (D) V, V e F.
- (E) V, F e F.

10. A distribuição organizada dos poderes com subordinação sucessiva de uns aos outros é denominada

- (A) estratégia organizacional.
- (B) processo administrativo.
- (C) cadeia governamental.
- (D) hierarquia.
- (E) organização sucessória.

22. A realização dos direitos sociais, na concepção de Marshall (1992), depende de um Estado dotado de infraestrutura administrativa, a fim de propiciar políticas sociais que garantam o acesso universal a um mínimo de bem-estar e segurança material. Considerando o que Marshall busca enfatizar nos seus estudos, analise as afirmativas a seguir.

I. Universalidade da cidadania: garantia do status de direitos universais para categorias sociais devidamente definidas.

II. Territorialização da cidadania: o princípio da universalidade articula-se com a territorialidade para delimitar o alcance político da cidadania, a extensão do mesmo no território para delimitar a abrangência desse status, contrapondo-se aos princípios corporativos da cidadania que vigoravam no Antigo Regime.

III. Individualização da cidadania: ampliação dos vínculos diretos entre o indivíduo e o Estado, consubstanciados pelo princípio da participação a partir da consulta popular, opondo-se às antigas tutelas corporativas. A intenção era superar o princípio funcional da tutela e o chamado governo indireto, quer dizer, a delegação das funções do Estado às camadas locais de intermediários entre os poderes centrais e os donos de terras, os mercenários, o clero, e diversos tipos de oligarquias.

IV. Nacionalização da cidadania: o princípio da cidadania com status de pertencimento ao Estado-nação, garantindo um sentimento de pertencimento e vinculação direta e coparticipante na constituição do Estado-nação.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, II, III e IV.
- (B) I e IV, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) III e IV, apenas.
- (E) II, III e IV, apenas.

23. No que tange à linguagem utilizada em correspondências oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, assinale a alternativa correta.

- (A) A informalidade e a impessoalidade são princípios que norteiam a elaboração de comunicações oficiais. O primeiro, para tornar o corpo do texto mais acessível aos técnicos, e o segundo, para não haver interferências ideológicas por parte dos membros da equipe.
- (B) O emprego adequado de pronomes de tratamento nos expedientes oficiais escritos refere-se à modalidade exigida por essas situações de comunicação, ou seja, é um traço linguístico que está mais relacionado ao princípio da impessoalidade que ao da formalidade.
- (C) O uso de assinatura e identificação do cargo em ofícios, embora seja uma obrigatoriedade, viola o princípio da impessoalidade, uma vez que o nome do servidor em si já caracteriza uma marca linguística de subjetividade.
- (D) Na redação de ofícios e memorandos, deve-se utilizar a linguagem técnica específica do órgão, mesmo que esses documentos tratem de temas mais genéricos da Administração Pública.
- (E) Para a comunicação institucional, podem ser utilizados e-mails com certificação digital do remetente, desde que a linguagem se mantenha impessoal, coesa, objetiva e formal.

24. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, caracteriza-se uma relação de emissor e destinatário da redação oficial uma comunicação entre, respectivamente:

- (A) instituição privada e cidadão comum.
- (B) instituição privada e instituição privada.
- (C) cidadão comum e instituição pública ou privada.
- (D) serviço público e instituição privada ou pública.
- (E) serviço público e organismos internacionais.

25. No Manual de Redação da Presidência da República, afirma-se que “a clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial.” Uma das orientações citadas no documento para que a clareza seja atingida é “apresentar as orações na ordem direta e evitar intercalações excessivas.” Segue-se tal princípio em:

- (A) O presente Projeto de Lei representa medida importante para institucionalizar instrumentos de gestão voltados à melhoria da qualidade da educação básica das populações do campo.
- (B) Na próxima semana, serão apresentados aos servidores, em módulos organizados por esta Subchefia, os novos recursos do Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais.
- (C) A Subchefia, que se responsabilizou pela atualização do Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais, inseriu-lhe, com sucesso, como solicitado, novas funcionalidades.
- (D) Depois de ser longamente analisado, debatido e adequado, do Congresso Nacional o Programa de Incentivo à Alfabetização de Jovens e Adultos recebeu a aprovação pelo mérito.
- (E) O interventor – no papel de democrático e jurídico que lhe cabe – tem obrigação não só de apurar a fraude (vergonha para a sociedade) como também de punir, com rigor, os culpados.

GABARITO

1	D
2	C
3	A
4	A
5	C
6	B
7	B
8	D
9	D
10	D
11	CERTO
12	ERRADO
13	CERTO
14	CERTO
15	ERRADO
16	E
17	C
18	D

TRABALHO EM EQUIPE

PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO; EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL; SERVIDOR E OPINIÃO PÚBLICA; O ÓRGÃO E A OPINIÃO PÚBLICA; FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO; COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO; EMPATIA; COMPREENSÃO MÚTUA

Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

Personalidade e relacionamento

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

Eficácia no comportamento interpessoal

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e promover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.

Servidor e opinião pública

Muitas vezes a opinião pública sobre o funcionário público é estereotipada, pois parte do princípio do negativo, focando naquilo que se observa de longe sobre alguns funcionários do Estado que ficam em evidência, como vereadores e deputados. Este tipo de visão faz com que a população não se atente à outros tipos de funções exercidas por servidores públicos que podem e devem ser avaliadas e observadas pelo povo com lentes renovadas.

A população tem o direito de opinar sobre o trabalho realizado pelos servidores públicos, fóruns, enquetes, votações e reclamações podem ser realizadas através dos sites governamentais oficiais. Estas informações se tornam relatórios que são enviados para os responsáveis diretores e presidentes de cada órgão, a fim de que eles ou até mesmo seus superiores realizem as devidas alterações e mudanças cabíveis, como destituição de cargos, alterações hierárquicas, aberturas ou fechamentos de órgãos e ministérios.

Este recurso é um benefício democrático que apenas uma pequena parcela da população costuma se interessar, mas que pode fazer toda a diferença na vida da população que usufrui de serviços públicos como hospitais, creches, cartórios, entre outros. O servidor, por sua vez, está sujeito à opinião pública tanto quanto um funcionário de uma empresa está sujeito a opinião de um cliente. Algumas profissões tem esse tipo de interação mais presente, como no caso de freelancers, prestadores de serviços, que trabalham diretamente com o cliente. Desse modo, a fim de proporcionar o melhor serviço possível à população, os servidores precisam combinar forças para que, em conjunto, possam ouvir, aprender e colocar em prática planos de ação capazes de fortalecer a equipe e proporcionar melhores serviços aos usuários.

O órgão e a opinião pública

A fim de aperfeiçoar o trabalho dos órgãos governamentais, a opinião pública é de suma importância. Desde 1991, uma ação efetiva foi implantada a fim de desburocratizar e melhorar a gestão pú-

interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém, dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constranger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefones ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavatórios, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se presta à atendê-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível ticar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.