



# ARARAQUARA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE  
ARARAQUARA - SÃO PAULO

Assistente Administrativo

**EDITAL N° 005/2023**

CÓD: SL-135JL-23  
7908433239154

## Língua Portuguesa

1. Elementos de construção do texto e seu sentido: gênero do texto (literário e não literário, narrativo, descritivo e argumentativo); interpretação e organização interna.....	7
2. Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos .....	12
3. emprego de tempos e modos dos verbos em português. ....	12
4. Morfologia: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais .....	14
5. processos de formação de palavras .....	22
6. mecanismos de flexão dos nomes e verbos.....	23
7. Sintaxe: frase, oração e período; termos da oração; processos de coordenação e subordinação .....	28
8. concordância nominal e verbal.....	31
9. transitividade e regência de nomes e verbos .....	32
10. padrões gerais de colocação pronominal no português;.....	35
11. mecanismos de coesão textual.....	35
12. Ortografia.....	37
13. Acentuação gráfica.....	37
14. Emprego do sinal indicativo de crase.....	39
15. Pontuação.....	39
16. Estilística: figuras de linguagem.....	41
17. Reescrita de frases: substituição, deslocamento, .....	44
18. paralelismo .....	45
19. variação linguística: norma culta. ....	47

## Conhecimentos Matemáticos

1. Raciocínio Lógico. ....	57
2. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais.....	65
3. Operações fundamentais: Adição, subtração, multiplicação e divisão. ....	68
4. Resolução de problemas.....	70
5. Regra de três simples.....	71
6. Porcentagem.....	72
7. Geometria básica. ....	73
8. Sistema monetário brasileiro .....	79
9. Noções de lógica. ....	81
10. Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo.....	81
11. Fundamentos de estatística. ....	86

## Legislação Municipal

1. Lei n.º 10.639/2022 – Plano Municipal de Economia Solidária e Criativa .....	91
2. Lei n.º 9.159/2018 – Plano de Políticas para a Pessoa Idosa .....	91
3. Lei n.º 9.160/2018 – Plano de Políticas Segurança Alimentar e Nutricional.....	93
4. Lei n.º 9.161/2018 – Plano de Políticas Preservação Patrimônio Histórico .....	96

## ÍNDICE

5. Lei n.º 9.167/2018 – Plano de Políticas para a População em Situação de Rua.....	97
6. Lei n.º 9.168/2018 – Plano de Políticas para a Assistência Social;.....	99
7. Lei n.º 10.443/2022 – Plano de Políticas para a Juventude .....	100
8. Lei n.º 9.228/2018 – Plano Municipal de Políticas Públicas para a Cultura .....	102
9. Lei n.º 9.262/2018 – Plano de Políticas Públicas para o Combate à Discriminação e ao Racismo.....	104
10. Lei n.º 9.263/2018 – Plano de Políticas Públicas para a Mulher .....	105
11. Lei n.º 9.277/2018 – Plano Municipal sobre Políticas de Drogas.....	107
12. Lei n.º 9.280/2018 – Plano Municipal de Políticas Públicas para o Turismo.....	107
13. Lei n.º 9.281/2018 – Plano Municipal de Políticas Públicas para o Esporte e Lazer .....	108
14. Lei n.º 9.282/2018 – Plano Municipal de Políticas Públicas para os Animais .....	109
15. Lei n.º 9.300/2018 – Plano Municipal de Políticas Públicas para a Pessoa com Deficiência;.....	111
16. Lei n.º 9.321/2018 – Plano Municipal de Políticas Públicas para a População LGBT (LGBTQIA+) .....	112
17. Lei n.º 9.357/2018 – Plano Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente .....	114
18. Lei nº 9.621/2019 – Plano Municipal do Meio Ambiente Leis Municipais .....	115
19. Lei nº 8.479/2015 - Plano Municipal de Educação .....	116

## Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo

1. Redação Oficial: ofícios, comunicações internas, cartas, requerimentos, protocolo, expedição e distribuição de correspondência. ....	117
2. Noções básicas de relações humanas.....	127
3. Noções de controle de materiais .....	130
4. organização de arquivos. ....	150
5. Noções básicas de atendimento ao público. ....	159
6. Noções de recebimento e transmissão de informações.....	160
7. Noções básicas de informática: editores de texto (Word) e planilhas eletrônicas (Excel). ....	161
8. Ética profissional.....	166
9. relações interpessoais.....	168
10. Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade. ....	172
11. Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção. ....	180
12. Rotinas administrativas: técnicas de arquivo e protocolo.....	186
13. Racionalização do trabalho .....	186
14. Higiene e segurança do trabalho: conceito, importância, condições do trabalho. ....	187
15. Técnicas administrativas e organizacionais. ....	191
16. Motivação. ....	192
17. Comunicação. ....	194
18. Etiqueta no trabalho .....	194
19. Comunicação interpessoal.....	195
20. Atendimento ao público. ....	195
21. Qualidade no atendimento.....	195

**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/>

**PONTOS DE VISTA**

O modo como o autor narra suas histórias provoca diferentes sentidos ao leitor em relação à uma obra. Existem três pontos de vista diferentes. É considerado o elemento da narração que compreende a perspectiva através da qual se conta a história. Trata-se da posição da qual o narrador articula a narrativa. Apesar de existir diferentes possibilidades de Ponto de Vista em uma narrativa, considera-se dois pontos de vista como fundamentais: O narrador-observador e o narrador-personagem.

**Primeira pessoa**

Um personagem narra a história a partir de seu próprio ponto de vista, ou seja, o escritor usa a primeira pessoa. Nesse caso, lemos o livro com a sensação de termos a visão do personagem podendo também saber quais são seus pensamentos, o que causa uma leitura mais íntima. Da mesma maneira que acontece nas nossas vidas, existem algumas coisas das quais não temos conhecimento e só descobrimos ao decorrer da história.

**Segunda pessoa**

O autor costuma falar diretamente com o leitor, como um diálogo. Trata-se de um caso mais raro e faz com que o leitor se sinta quase como outro personagem que participa da história.

**Terceira pessoa**

Coloca o leitor numa posição externa, como se apenas observasse a ação acontecer. Os diálogos não são como na narrativa em primeira pessoa, já que nesse caso o autor relata as frases como alguém que estivesse apenas contando o que cada personagem disse.

Sendo assim, o autor deve definir se sua narrativa será transmitida ao leitor por um ou vários personagens. Se a história é contada por mais de um ser fictício, a transição do ponto de vista de um para outro deve ser bem clara, para que quem estiver acompanhando a leitura não fique confuso.

**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:

**As técnicas de coesão**

A coesão pode ser obtida por meio de dois mecanismos principais, a anáfora e a catáfora. Por estarem relacionados à mensagem expressa no texto, esses recursos classificam-se como endofóricas. Enquanto a anáfora retoma um componente, a catáfora o antecipa, contribuindo com a ligação e a harmonia textual.

**As regras de coesão**

Para que se garanta a coerência textual, é necessário que as regras relacionadas abaixo sejam seguidas.

**Referência**

– **Pessoal:** emprego de pronomes pessoais e possessivos.

Exemplo:

«Ana e Sara foram promovidas. Elas serão gerentes de departamento.» Aqui, tem-se uma referência pessoal anafórica (retoma termo já mencionado).

– **Comparativa:** emprego de comparações com base em semelhanças.

Exemplo:

“Mais um dia como os outros...”. Temos uma referência comparativa endofórica.

– **Demonstrativa:** emprego de advérbios e pronomes demonstrativos.

Exemplo:

“Inclua todos os nomes na lista, menos este: Fred da Silva.” Temos uma referência demonstrativa catafórica.

– **Substituição:** consiste em substituir um elemento, quer seja nome, verbo ou frase, por outro, para que ele não seja repetido.

Analise o exemplo:

“Iremos ao banco esta tarde, elas foram pela manhã.”

Perceba que a diferença entre a referência e a substituição é evidente principalmente no fato de que a substituição adiciona ao texto uma informação nova. No exemplo usado para a referência, o pronome pessoal retoma as pessoas “Ana e Sara”, sem acrescentar quaisquer informações ao texto.

– **Elipse:** trata-se da omissão de um componente textual – nominal, verbal ou frasal – por meio da figura denominando eclipse.

Exemplo:

“Preciso falar com Ana. Você a viu?” Aqui, é o contexto que proporciona o entendimento da segunda oração, pois o leitor fica ciente de que o locutor está procurando por Ana.

– **Conjunção:** é o termo que estabelece ligação entre as orações.

Exemplo:

“Embora eu não saiba os detalhes, sei que um acidente aconteceu.” Conjunção concessiva.

– **Coesão lexical:** consiste no emprego de palavras que fazem parte de um mesmo campo lexical ou que carregam sentido aproximado. É o caso dos nomes genéricos, sinônimos, hiperônimos, entre outros.

Exemplo:

“Aquele *hospital* público vive lotado. A *instituição* não está dando conta da demanda populacional.”

**— Coerência Textual**

A Coerência é a relação de sentido entre as ideias de um texto que se origina da sua argumentação – consequência decorrente dos saberes/conhecimentos do emissor da mensagem. Um texto redundante e contraditório, ou cujas ideias introduzidas não apresentam conclusão, é um texto incoerente. A falta de coerência prejudica a fluência da leitura e a clareza do discurso. Isso quer dizer que a falta de coerência não consiste apenas na ignorância por parte dos interlocutores com relação a um determinado assunto, mas da emissão de ideias contrárias e do mal uso dos tempos verbais.

Observe os exemplos:

“A apresentação está finalizada, mas a estou concluindo até o momento.” Aqui, temos um processo verbal acabado e um inacabado.

“Sou vegana e só como ovos com gema mole.” Os veganos não consomem produtos de origem animal.

**Princípios Básicos da Coerência**

– **Relevância:** as ideias têm que estar relacionadas.

– **Não Contradição:** as ideias não podem se contradizer.

– **Não Tautologia:** as ideias não podem ser redundantes.

**Fatores de Coerência**

– **As inferências:** se partimos do pressuposto que os interlocutores partilham do mesmo conhecimento, as inferências podem simplificar as informações.

Exemplo:

“Sempre que for ligar os equipamentos, não se esqueça de que voltagem da lavadora é 220w”.

Aqui, emissor e receptor compartilham do conhecimento de que existe um local adequado para ligar determinado aparelho.

– **O conhecimento de mundo:** todos nós temos uma bagagem de saberes adquirida ao longo da vida e que é arquivada na nossa memória. Esses conhecimentos podem ser os chamados *scripts* (roteiros, tal como normas de etiqueta), planos (planejar algo com um objetivo, tal como jogar um jogo), esquemas (planos de funcionamento, como a rotina diária: acordar, tomar café da manhã, sair para o trabalho/escola), *frames* (rótulos), etc.

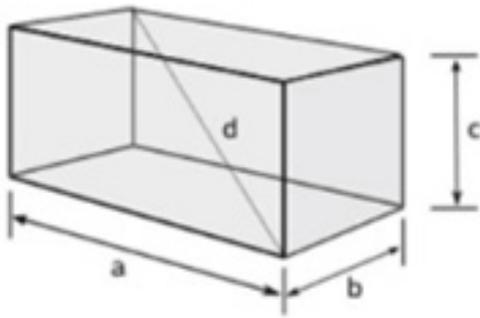
Exemplo:

“Coelhinho e ovos de chocolate! Vai ser um lindo Natal!”

O conhecimento cultural nos leva a identificar incoerência na frase, afinal, “coelho” e “ovos de chocolate” são elementos, os chamados *frames*, que pertencem à comemoração de Páscoa, e nada têm a ver com o Natal.

**Elementos da organização textual: segmentação, encadeamento e ordenação.**

A segmentação é a divisão do texto em pequenas partes para melhorar a compreensão. A encadeamento é a ligação dessas partes, criando uma lógica e coesão no texto. A ordenação é a disposição dessas partes de forma a transmitir uma mensagem clara e coerente. Juntos, esses elementos ajudam a criar uma estrutura eficiente para o texto.



**DIAGONAL DE UM PARALELEPÍPEDO:**  $d = \sqrt{a^2 + b^2 + c^2}$

**ÁREA TOTAL DE UM PARALELEPÍPEDO:**

$$A = 2(a \cdot b + a \cdot c + b \cdot c).$$

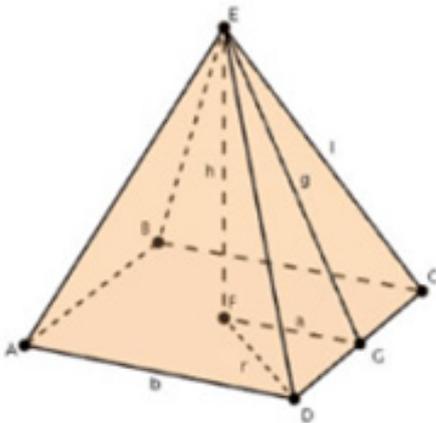
**VOLUME DE UM PARALELEPÍPEDO:**  $V = a \cdot b \cdot c.$

Prismas retos são sólidos cujas faces laterais são formadas por retângulos.

**VOLUME DE UM PRISMA:**

$$V = (\text{área da base}) \cdot (\text{altura do prisma}).$$

**Fórmulas da Pirâmide Regular**



Para uma pirâmide regular reta, temos:

**Área da Base ( $A_b$ ):** área do polígono que serve de base para a pirâmide.

**Área Lateral ( $A_L$ ):** soma das áreas das faces laterais, todas triangulares.

**Área Total ( $A_T$ ):** soma das áreas de todas as faces:  $A_T = A_b + A_L$

$$\text{VOLUME (V): } V = \frac{1}{3} \cdot A_b \cdot H.$$

E sendo a (apótema da base), h (altura), g (apótema da pirâmide), r (raio da base), b (aresta da base) e t (aresta lateral), temos pela aplicação de Pitágoras nos triângulos retângulos.

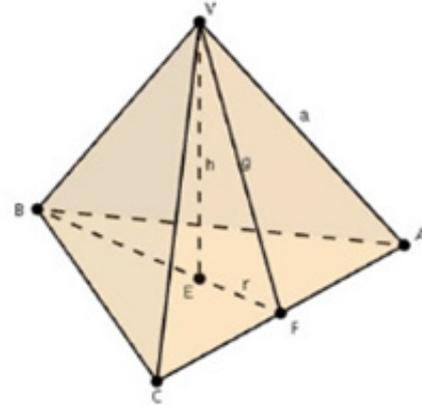
$$h^2 + r^2 = t^2$$

$$h^2 + a^2 = g^2$$

$$\left(\frac{h}{2}\right)^2 + g^2 = t^2$$

**Fórmulas do Tetraedro Regular**

Para o tetraedro regular de aresta medindo a, temos:



**ALTURA DA FACE =**  $g = \frac{a\sqrt{3}}{2}$

**ALTURA DO TETRAEDRO =**  $h = \frac{a\sqrt{6}}{3}$

**ÁREA DA FACE: AF =**  $\frac{a^2\sqrt{3}}{4}$

**ÁREA TOTAL: AT =**  $a^2\sqrt{3}$

**VOLUME DO TETRAEDRO:**  $\frac{a^3\sqrt{2}}{12}$

**— Geometria Analítica**

A geometria analítica utiliza coordenadas e funções do plano cartesiano para solucionar perguntas matemáticas. É a área da matemática que relaciona a álgebra com a geometria. A álgebra utiliza variáveis para representar os números e utiliza fórmulas matemáticas.

Conhecer essa frente da matemática também é importante para resolver questões de Física. Por exemplo, o cálculo da área em um plano cartesiano pode informar o deslocamento ( $\Delta S$ ) se o eixo x e o eixo y informarem a velocidade e o tempo.

O primeiro passo para estudar essa matéria é aprender o conceito de ponto e reta.

- Um ponto determina uma posição no espaço.
- Uma reta é um conjunto de pontos.
- Um plano é um conjunto infinito com duas dimensões.

Entender a relação entre ponto, reta e plano é importante para resolver questões com coordenadas no plano cartesiano, mas também para responder perguntas sobre a definição de ponto, reta e plano, e a posição relativa entre retas, plano e planos.

- Texto:

NOS CASOS EM QUE NÃO SEJA USADO PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS, O EXPEDIENTE DEVE CONTER A SEGUINTE ESTRUTURA:	QUANDO FOREM USADOS PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS, A ESTRUTURA É MODIFICADA:
<p>a) introdução: em que é apresentado o objetivo da comunicação. Evite o uso das formas: Tenho a honra de, Tenho o prazer de, Cumpre-me informar que. Prefira empregar a forma direta: Informo, Solicito, Comunico;</p> <p>b) desenvolvimento: em que o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma ideia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição; e</p> <p>c) conclusão: em que é afirmada a posição sobre o assunto.</p>	<p>a) introdução: deve iniciar com referência ao expediente que solicitou o encaminhamento. Se a remessa do documento não tiver sido solicitada, deve iniciar com a informação do motivo da comunicação, que é encaminhar, indicando a seguir os dados completos do documento encaminhado (tipo, data, origem ou signatário e assunto de que se trata) e a razão pela qual está sendo encaminhado;</p> <p>b) desenvolvimento: se o autor da comunicação desejar fazer algum comentário a respeito do documento que encaminha, poderá acrescentar parágrafos de desenvolvimento. Caso contrário, não há parágrafos de desenvolvimento em expediente usado para encaminhamento de documentos.</p>

Em qualquer uma das duas estruturas, o texto do documento deve ser formatado da seguinte maneira:

- a) alinhamento: justificado;
- b) espaçamento entre linhas: simples;
- c) parágrafos: espaçamento entre parágrafos: de 6 pontos após cada parágrafo; recuo de parágrafo: 2,5 cm de distância da margem esquerda; numeração dos parágrafos: apenas quando o documento tiver três ou mais parágrafos, desde o primeiro parágrafo. Não se numeram o vocativo e o fecho;
- d) fonte: Calibri ou Carlito; corpo do texto: tamanho 12 pontos; citações recuadas: tamanho 11 pontos; notas de Rodapé: tamanho 10 pontos.
- e) símbolos: para símbolos não existentes nas fontes indicadas, pode-se utilizar as fontes Symbol e Wingdings.

- Fechos para comunicações: O fecho das comunicações oficiais objetiva, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, saudar o destinatário.

- a) Para autoridades de hierarquia superior a do remetente, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente,
- b) Para autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos: Atenciosamente,

- Identificação do signatário: Excluídas as comunicações assinadas pelo Presidente da República, todas as demais comunicações oficiais devem informar o signatário segundo o padrão:

- a) nome: nome da autoridade que as expede, grafado em letras maiúsculas, sem negrito. Não se usa linha acima do nome do signatário;
- b) cargo: cargo da autoridade que expede o documento, redigido apenas com as iniciais maiúsculas. As preposições que liguem as palavras do cargo devem ser grafadas em minúsculas; e
- c) alinhamento: a identificação do signatário deve ser centralizada na página. Para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente. Transfira para essa página ao menos a última frase anterior ao fecho.

- Numeração de páginas: A numeração das páginas é obrigatória apenas a partir da segunda página da comunicação. Ela deve ser centralizada na página e obedecer à seguinte formatação:

- a) posição: no rodapé do documento, ou acima da área de 2 cm da margem inferior; e
- b) fonte: Calibri ou Carlito.

Quanto a formatação e apresentação, os documentos do padrão ofício devem obedecer à seguinte forma:

- a) tamanho do papel: A4 (29,7 cm x 21 cm);
- b) margem lateral esquerda: no mínimo, 3 cm de largura;
- c) margem lateral direita: 1,5 cm;
- d) margens superior e inferior: 2 cm;
- e) área de cabeçalho: na primeira página, 5 cm a partir da margem superior do papel;
- f) área de rodapé: nos 2 cm da margem inferior do documento;
- g) impressão: na correspondência oficial, a impressão pode ocorrer em ambas as faces do papel. Nesse caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (margem espelho);
- h) cores: os textos devem ser impressos na cor preta em papel branco, reservando-se, se necessário, a impressão colorida para gráficos e ilustrações;

### Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar 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 constringer emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

### Interesse

Arelado 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 tancar 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.