



# CARAGUATATUBA- SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE  
CARAGUATATUBA - SÃO PAULO

## Agente Administrativo

**EDITAL Nº 03/2023**

CÓD: SL-076ST-23  
7908433242208

## Língua Portuguesa

1. Interpretação e compreensão de texto. Organização estrutural dos textos.....	9
2. Marcas de textualidade: coesão, coerência e intertextualidade .....	10
3. Modos de organização discursiva: descrição, narração, exposição, argumentação e injunção; características específicas de cada modo. Tipos textuais: informativo, publicitário, propagandístico, normativo, didático e divinatório; características específicas de cada tipo.....	11
4. Textos literários e não literários.....	14
5. Tipologia da frase.....	14
6. Estrutura da frase: operações de deslocamento, substituição, modificação e correção. Problemas estruturais das frases. ....	15
7. Norma culta .....	20
8. Pontuação e sinais gráficos .....	21
9. Organização sintática das frases: termos e orações. Ordem direta e inversa .....	23
10. Tipos de discurso .....	23
11. Registros de linguagem. Funções da linguagem .....	25
12. Elementos dos atos de comunicação.....	26
13. Estrutura e formação de palavras .....	27
14. Formas de abreviação.....	29
15. Classes de palavras; os aspectos morfológicos, sintáticos, semânticos e textuais de substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, conjunções e interjeições; os modalizadores.....	31
16. Semântica: sentido próprio e figurado; antônimos, sinônimos, parônimos e hiperônimos. Polissemia e ambiguidade. ....	36
17. Os dicionários: tipos.....	37
18. a organização de verbetes .....	39
19. Vocabulário: neologismos, arcaísmos, estrangeirismos.....	46
20. latinismos.....	47
21. Ortografia e acentuação gráfica.....	48
22. A crase .....	49

## Raciocínio Lógico Matemático

1. Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados.....	59
2. Conjuntos e suas operações, diagramas .....	65
3. Números inteiros, racionais e reais e suas operações .....	67
4. Porcentagem e juros .....	72
5. Proporcionalidade direta e inversa .....	74
6. Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo .....	76
7. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.....	78
8. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos .....	80
9. Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas.....	82

## ÍNDICE

10. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	84
11. Problemas de contagem e noções de probabilidade.....	86
12. Geometria básica: ângulos, triângulos, polígonos, distâncias, proporcionalidade, perímetro e área; Plano cartesiano: sistema de coordenadas, distância .....	88
13. Noções de estatística: média, moda, mediana e desvio padrão.....	96
14. Problemas de lógica e raciocínio.....	97

## Noções de Informática

1. Dispositivos de entrada e saída e de armazenamento de dados.....	117
2. Impressoras, teclado, mouse, disco rígido, pendrives, scanner, plotter, discos ópticos. ....	118
3. Noções de sistemas operacionais.....	119
4. Noções do ambiente Windows.; Ícones, atalhos de teclado, pastas, tipos de arquivos; localização, criação, cópia e remoção de arquivos; cópias de arquivos para outros dispositivos; ajuda do Windows, lixeira, remoção e recuperação de arquivos e de pastas; cópias de segurança/backup, uso dos recursos.....	120
5. MSOffice (Word, Excel, Powerpoint, Outlook).....	136
6. LibreOffice (Writer, Calc, Impress, eM Client).....	159
7. Conceitos relacionados à Internet; correio eletrônico.....	169

## Aspectos Locais

1. Fundação do município de Caraguatatuba. ....	183
2. O município do século XIX até o XXI. ....	183
3. As condições físicas e ambientais do município de Caraguatatuba.....	184
4. População e ocupação do espaço: processos migratórios; distribuição de renda; indicadores de qualidade de vida; comunidades tradicionais.....	186
5. O processo de urbanização.....	187
6. A importância de Caraguatatuba para o estado de São Paulo.....	187
7. Atividades econômicas: extrativismo vegetal e mineral; agricultura; indústrias e serviços.....	187
8. Questões socioambientais.....	188
9. Lei Complementar nº 25, de 25 de outubro de 2007 (Dispõe sobre o estatuto dos funcionários públicos do município de Caraguatatuba e dá outras providências) e suas alterações.....	188

## Conhecimentos Específicos Agente Administrativo

1. Noções de Arquivologia: Princípio da proveniência; teoria das três idades de arquivo. Gestão de documentos. Protocolo. Instrumentos de gestão de documentos. Plano de classificação. Tabelas de temporalidade. Arquivos permanentes: arranjo e descrição. Preservação, conservação e restauração de documentos arquivísticos .....	209
2. Noções de Administração: organizações, eficiência e eficácia; O processo administrativo: planejamento, organização, influência, controle .....	224
3. Planejamento: fundamentos, tomada de decisões, ferramentas.....	232

## ÍNDICE

4. Organização: fundamentos, estruturas organizacionais tradicionais e contemporâneas, tendências e práticas organizacionais.....	236
5. Influência: aspectos fundamentais da comunicação, liderança, motivação, grupos, equipes e cultura organizacional.....	239
6. Controle: princípios da administração da produção e do controle.....	240
7. Noções de Administração Pública: Princípios; Descentralização e desconcentração; Administração Direta e Indireta.....	247
8. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização.....	251
9. Convergências e diferenças entre a gestão pública e a gestão privada.....	253
10. Excelência nos serviços públicos.....	254
11. Gestão da Qualidade.....	257
12. Gestão de resultados na produção de serviços públicos.....	259
13. O papel do servidor.....	260
14. Cidadania: direitos e deveres do cidadão.....	262
15. O cidadão como usuário e contribuinte.....	264
16. Técnicas Secretariais: Relações pessoais e interpessoais.....	273
17. Organização de reuniões e administração do tempo.....	282
18. Conduta profissional: comunicação verbal; apresentação pessoal e ética profissional.....	285
19. Comunicações administrativas: redação de correspondência e documentos oficiais.....	289

**Entrevista:** texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

**Cantiga de roda:** gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

**Receita:** texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

### MARCAS DE TEXTUALIDADE: COESÃO, COERÊNCIA E INTERTEXTUALIDADE.

#### Coesão

É a ligação entre as partes do texto (palavras, expressões, frases, parágrafos) por meio de determinados elementos linguísticos. Com ela, fica mais fácil ler e compreender um texto.

Veja um exemplo de texto coeso:

#### Último Recurso

*Quando fazemos tudo para que nos amem e não conseguimos, resta-nos um último recurso: não fazer mais nada. Por isso, digo, quando não obtivermos o amor, o afeto ou a ternura que havíamos solicitado, melhor será desistirmos e procurar mais adiante os sentimentos que nos negaram. Não fazer esforços inúteis, pois o amor nasce, ou não, espontaneamente, mas nunca por força de imposição. Às vezes, é inútil esforçar-se demais, nada se consegue; outras vezes, nada damos e o amor se rende aos nossos pés. Os sentimentos são sempre uma surpresa. Nunca foram uma caridade mendigada, uma compaixão ou um favor concedido. Quase sempre amamos a quem nos ama mal, e desprezamos quem melhor nos quer. Assim, repito, quando tivermos feito tudo para conseguir um amor, e falhado, resta-nos um só caminho... o de mais nada fazer.*

Clarice Lispector

#### Coerência

É a relação semântica que se estabelece entre as diversas partes do texto, criando uma unidade de sentido. Está ligada ao entendimento, à possibilidade de interpretação daquilo que se ouve ou lê. Enquanto a coesão está para os elementos conectores de ideias no texto, a coerência está para a harmonia interna do texto, o sentido.

Muitos professores, infelizmente, ainda ensinam que só há coerência se houver coesão. Não obstante, vejamos:

#### Coeso e incoerente

“Os jornalistas se comprometem a divulgar artigos políticos de maneira polida e imparcial, no entanto eles comumente afligem a opinião daqueles que se empenham em ter um cerne ou um ponto de vista menos fundamentalista.”

Do que o texto fala mesmo? O elemento coesivo “no entanto” estabelece uma relação de oposição com o quê? Com o fato de os artigos ou os jornalistas afligirem a opinião de quem? Dos leitores, dos jornalistas ou dos artigos políticos? Percebe que há uma confu-

são, que gera uma incompreensão do texto? Logo, podemos dizer que não houve coerência, apesar de ter havido coesão.

#### Incoeso e coerente

Chinelos, vaso, descarga. Pia, sabonete. Água. Escova, creme dental, água, espuma, creme de barbear, pincel, espuma, gilete, água, cortina, sabonete, água fria, água quente, toalha. Creme para cabelo, pente. Cueca, camisa, abotoaduras, calça, meias, sapatos, gravata, paletó. Carteira, níqueis, documentos, caneta, chaves, lenço. Relógio, maço de cigarros, caixa de fósforos, jornal. Mesa, cadeiras, xícara e pires, prato, bule, talheres, guardanapos. Quadros. Pasta, carro. Cigarro, fósforo. Mesa e poltrona, cadeira, cinzeiro, papéis, telefone, agenda, copo com lápis, canetas, blocos de notas, espátula, pastas, caixas de entrada, de saída, vaso com plantas, quadros, papéis, cigarro, fósforo. Bandeja, xícara pequena. Cigarro e fósforo. Papéis, telefone, relatórios, cartas, notas, vales, cheques, memorandos, bilhetes, telefone, papéis. Relógio. Mesa, cavalete, cinzeiros, cadeiras, esboços de anúncios, fotos, cigarro, fósforo, bloco de papel, caneta, projetos de filmes, xícara, cartaz, lápis, cigarro, fósforo, quadro-negro, giz, papel. Mictório, pia. Água. Táxi, mesa, toalha, cadeiras, copos, pratos, talheres, garrafa, guardanapo, xícara. Maço de cigarros, caixa de fósforos. Escova de dentes, pasta, água. Mesa e poltrona, papéis, telefone, revista, copo de papel, cigarro, fósforo, telefone interno, externo, papéis, prova de anúncio, caneta e papel, relógio, papel, pasta, cigarro, fósforo, papel e caneta, telefone, caneta e papel, telefone, papéis, folheto, xícara, jornal, cigarro, fósforo, papel e caneta. Carro. Maço de cigarros, caixa de fósforos. Paletó, gravata. Poltrona, copo, revista. Quadros. Mesa, cadeiras, pratos, talheres, copos, guardanapos. Xícaras. Cigarro e fósforo. Poltrona, livro. Cigarro e fósforo. Televisor, poltrona. Cigarro e fósforo. Abotoaduras, camisa, sapatos, meias, calça, cueca, pijama, espuma, água. Chinelos. Coberta, cama, travesseiro.

Ricardo Ramos

Fonte: <https://revistamacondo.wordpress.com/2012/02/29/conto-circuito-fechado-ricardo-ramos/>

Perceba que não houve nenhum elemento conectando as frases; houve apenas justaposição de frases. Realmente não houve coesão stricto sensu, mas houve total coerência, pois as frases mantêm relações de sentido. A “incoesão”, ausência de elementos conectores ou referenciadores, não prejudicou o sentido do texto, ou seja, a coerência.











#### Intertextualidade

A intertextualidade é um recurso realizado entre textos, ou seja, é a influência e relação que um estabelece sobre o outro. Assim, determina o fenômeno relacionado ao processo de produção de textos que faz referência (explícita ou implícita) aos elementos existentes em outro texto, seja a nível de conteúdo, forma ou de ambos: forma e conteúdo.

Grosso modo, a intertextualidade é o diálogo entre textos, de forma que essa relação pode ser estabelecida entre as produções textuais que apresentem diversas linguagens (visual, auditiva, escrita), sendo expressa nas artes (literatura, pintura, escultura, música, dança, cinema), propagandas publicitárias, programas televisivos, provérbios, charges, dentre outros.






#### Tipos de Intertextualidade

• **Paródia:** perversão do texto anterior que aparece geralmente em forma de crítica irônica de caráter humorístico. Do grego (pa-

	<b>Fonte:</b> permite que selecionar uma fonte, ou seja, um tipo de letra a ser exibido em seu texto. Em cada texto pode haver mais de um tipo de fontes diferentes.
	<b>Tamanho da fonte:</b> é o tamanho da letra do texto. Permite escolher entre diferentes tamanhos de fonte na lista ou que digite um tamanho manualmente.
	<b>Negrito:</b> aplica o formato negrito (escuro) ao texto selecionado. Se o cursor estiver sobre uma palavra, ela ficará toda em negrito. Se a seleção ou a palavra já estiver em negrito, a formatação será removida.
	<b>Itálico:</b> aplica o formato itálico (deitado) ao texto selecionado. Se o cursor estiver sobre uma palavra, ela ficará toda em itálico. Se a seleção ou palavra já estiver em itálico, a formatação será removida.
	<b>Sublinhado:</b> sublinha, ou seja, insere ou remove uma linha embaixo do texto selecionado. Se o cursor não está em uma palavra, o novo texto inserido será sublinhado.
	<b>Tachado:</b> risca uma linha, uma palavra ou apenas uma letra no texto selecionado ou, se o cursor somente estiver sobre uma palavra, esta palavra ficará riscada.
	<b>Subscrito:</b> coloca a palavra abaixo das demais.
	<b>Sobrescrito:</b> coloca a palavra acima das demais.
	<b>Cor do realce do texto:</b> aplica um destaque colorido sobre a palavra, assim como uma caneta marca texto.
	<b>Cor da fonte:</b> permite alterar a cor da fonte (letra).

Grupo Parágrafo



	<b>Marcadores:</b> permite criar uma lista com diferentes marcadores.
	<b>Numeração:</b> permite criar uma lista numerada.
	<b>Lista de vários itens:</b> permite criar uma lista numerada em níveis.
	<b>Diminuir Recuo:</b> diminui o recuo do parágrafo em relação à margem esquerda.
	<b>Aumentar Recuo:</b> aumenta o recuo do parágrafo em relação à margem esquerda.

privada, de sociedade civil, ou exercer comércio, exceto na qualidade de acionista, cotista ou comanditário;

XIV - atuar como procurador ou intermediário junto a repartições públicas municipais, salvo quando se tratar de benefícios previdenciários ou assistenciais de parentes até segundo grau e de cônjuge ou convivente;

XV - receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições;

XVI - praticar usura sob qualquer de suas formas;

XVII - proceder de forma desidiosa;

XVIII - utilizar pessoal ou recursos materiais de repartição em serviços ou atividades particulares;

XIX - cometer a outro funcionário atribuições estranhas às do cargo que ocupa, exceto em situações transitórias de emergência;

XX - exercer quaisquer atividades que sejam incompatíveis com o exercício do cargo ou função e com o horário de trabalho;

XXI - praticar atos de sabotagem contra o serviço público.

### CAPÍTULO III DA ACUMULAÇÃO

Art. 178. É vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto:

I - a de dois cargos de professor;

II - a de um cargo de professor com outro técnico ou científico;

III - a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas.

§ 1º A proibição de acumular estende-se a empregos e funções em autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias e sociedades controladas direta ou indiretamente pela União, pelo Distrito Federal, pelos Estados e pelos Municípios.

§ 2º A acumulação de cargos, ainda que lícita, fica condicionada à comprovação da compatibilidade de horários, observados os limites a que se refere o art. 71.

Art. 179. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria no serviço público com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma do artigo anterior, os cargos eletivos e os cargos em comissão, ressalvados os direitos dos funcionários que ingressaram no serviço público por concurso público, até a data de 16/12/1998, conforme art. 11, da Emenda Constitucional nº 20.

Art. 180. O funcionário não poderá exercer mais de um cargo em comissão, salvo na hipótese prevista no art. 65.

Art. 181. O funcionário que acumular lícitamente 2 (dois) cargos de carreira, quando investido em cargo de provimento em comissão, ficará afastado de ambos os cargos efetivos.

Parágrafo Único - O funcionário que se afastar dos 2 (dois) cargos que ocupa poderá optar pela soma da remuneração destes ou pela do cargo em comissão.

Art. 182. Verificada em processo administrativo a acumulação proibida e não havendo prova de má-fé, o funcionário optará pela remuneração de um dos cargos ou funções.

§ 1º Provada a má-fé, perderá o cargo ou função que exercia há mais tempo e será obrigado a restituir o que tiver percebido indevidamente, sem prejuízo do procedimento penal cabível.

§ 2º Na hipótese do parágrafo anterior, sendo um dos cargos, empregos ou funções exercido em outro órgão ou entidade a demissão ser-lhe-á comunicada.

Art. 183. As autoridades e os chefes de serviço que tiverem

conhecimento de que qualquer de seus subordinados acumula, indevidamente, cargos ou funções públicas, comunicarão o fato ao órgão de pessoal, para os fins indicados no artigo anterior, sob pena de co-responsabilidade.

### CAPÍTULO IV DAS RESPONSABILIDADES

Art. 184. O funcionário responde civil, penal e administrativa-mente pelo exercício irregular de suas atribuições.

Parágrafo Único - As responsabilidades civil e penal serão apuradas e punidas na forma da legislação federal pertinente.

Art. 185. A indenização de prejuízo dolosa ou culposamente causado ao Erário somente será reparada na forma prevista no art. 77, na falta de outros bens que assegurem a execução do débito pela via judicial.

Art. 186. A responsabilidade administrativa resulta de ato omisivo ou comissivo praticado no desempenho do cargo ou função.

Art. 187. As sanções civis, penais e administrativas poderão ser aplicadas cumulativamente, sendo independentes entre si.

Art. 188. A responsabilidade administrativa dos funcionários será afastada no caso de absolvição criminal que negue a existência do fato ou a sua autoria.

### CAPÍTULO V DAS PENALIDADES

Art. 189. São penalidades disciplinares:

I - advertência;

II - suspensão;

III - demissão;

IV - cassação de aposentadoria ou disponibilidade;

V - destituição de cargo em comissão.

Art. 190. Na aplicação das penalidades serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o serviço público, as circunstâncias agravantes e atenuantes, bem como os antecedentes funcionais.

§ 1º As penas impostas aos funcionários serão registradas em seus assentamentos funcionais.

§ 2º O ato de imposição da penalidade mencionará sempre o fundamento legal e a causa da sanção disciplinar.

Art. 191. A advertência será aplicada, por escrito, nos casos de violação da proibição constante do art. 177, incisos I a V, e de inobservância de dever funcional previsto no art. 176 e em demais leis, regulamentos ou normas internas, desde que não justifique imposição de penalidade mais grave.

Art. 192. A suspensão será aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com a advertência e de violação das demais proibições que não tipifiquem infração sujeita à penalidade de demissão, não podendo exceder a 90 (noventa) dias.

§ 1º Será punido com suspensão de 15 (quinze) dias o funcionário que, injustificadamente, recusar-se a ser submetido à inspeção médica determinada pela autoridade competente, cessando os efeitos da penalidade, uma vez cumprida a determinação.

§ 2º O funcionário suspenso perderá, durante o período de suspensão, todas as vantagens e os direitos do exercício do cargo.

§ 3º Quando houver conveniência para o serviço público, a penalidade de suspensão poderá ser convertida em multa, equivalente a 50% (cinquenta por cento), por dia, de remuneração, ficando o funcionário obrigado a permanecer em serviço.

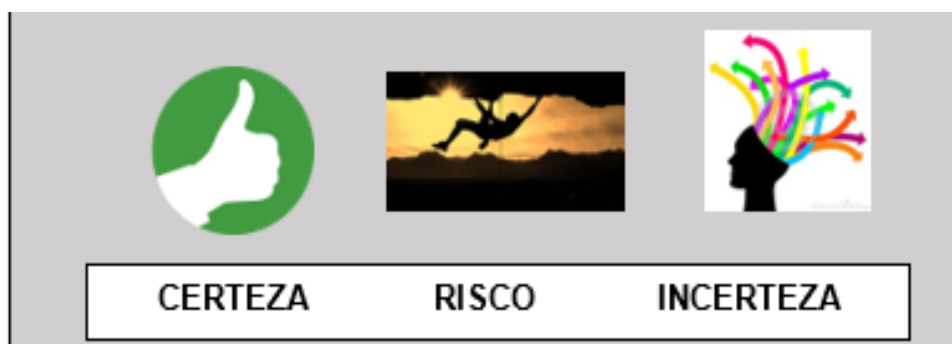
Art. 193. As penalidades de advertência e de suspensão terão

FATORES QUE AFETAM A DECISÃO



São inúmeros os fatores que afetam a decisão, tais como custos envolvidos, fatores políticos, objetivos, riscos que podem ser assumidos, tempo disponível para decidir, quantidade de informações disponíveis, viabilidade das soluções, autoridade e responsabilidade do tomador de decisão, estrutura de poder da organização etc.

Chiavenato destaca três condições sob as quais a decisão pode ser tomada:



**Certeza:** É a situação em que temos sob controle todos os fatores que afetam a tomada de decisão. Sabemos quais são os riscos e probabilidades de ocorrência de eventos, temos informações sobre custos, sabemos quais são os fatores potencializadores e restritores, temos estudos de viabilidade das alternativas etc.

**Risco:** É a situação em que sabemos a probabilidade de ocorrência de um evento, mas que tomamos diferentes decisões, de acordo com os riscos que estamos dispostos a assumir.

**Incerteza:** Situação em que o tomador de decisão tem pouca ou nenhuma informação a respeito da probabilidade de ocorrência de cada evento futuro.



	COMUNICAÇÃO INTRAPESSOAL	COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL
<b>Definição</b>	A comunicação intrapessoal refere-se ao processo de comunicação que ocorre entre duas ou mais pessoas usando linguagem verbal ou não verbal.	A comunicação interpessoal é o tipo de comunicação que se faz consigo mesmo; neste caso, a própria pessoa é o remetente e o destinatário.
<b>Características</b>	Algumas das características mais marcantes da comunicação intrapessoal são que ela é inescapável, complexa, contextual e irreversível ou irrepitível.	Principalmente três aspectos governam a comunicação interpessoal; autoconceito, expectativa e percepção.
<b>Pessoas envolvidas</b>	São necessárias pelo menos duas pessoas	Um
<b>Acontece</b>	A comunicação intrapessoal ocorre regularmente, pois é uma necessidade social.	A comunicação interpessoal ocorre continuamente quando estamos pensando em algo ou aspecto.

Fonte: <https://diferenciario.com/br/comunicao-intrapessoal-e-comunicacao-interpessoal/>

### Apresentação pessoal no atendimento ao cliente

Existem muitos fatores na relação com o cliente que fazem toda a diferença no momento de proporcionar uma boa experiência de contato — e a apresentação pessoal é apenas uma delas. A imagem de uma pessoa é tão importante quanto o tratamento que você proporciona ou o vocabulário que utiliza. Por exemplo, a sua articulação verbal pode ser fantástica, mas se a sua imagem não está alinhada ao seu discurso você pode correr um risco implícito.

A apresentação ou imagem pessoal é um conjunto de elementos da nossa aparência que podem ser notados no dia a dia, como cabelo, roupas, barba, calçados e outros. A postura corporal e as gesticulações também compõem esse grupo de coisas que podem transmitir algum tipo de comunicação ou impressão sobre você, mesmo sem reproduzir nenhuma palavra.

Já ouviu falar que, na maioria das vezes, a primeira impressão é a que fica? Mesmo sem qualquer contato, um cliente pode tirar conclusões e ter impressões sobre você apenas observando — e isso acontece com mais frequência do que se imagina, com qualquer pessoa.

### Como a apresentação pessoal pode interferir no atendimento ao cliente?

Muitas coisas interferem no ânimo das pessoas. É muito comum que o estado físico e emocional reflita a comunicação do nosso corpo. Se você passou por um dia exaustivo ou uma noite mal dormida, é bem provável que a imagem transmitida ao longo do dia seja de desânimo, cansaço e descuido.

Não que isso seja um total problema, mas o cuidado com a apresentação pessoal pode transmitir outra sensação no contato com o cliente, mesmo passando por situações como essa. Independente da profissão ou função exercida, a imagem pessoal se torna quase um fator de respeito e cuidado consigo mesmo e com as pessoas do seu ambiente social e profissional.

É incontestável que um cliente sempre presará pelo atendimento competente, rápido e educado, que solucione de fato o que ele precisa. No entanto, contido de diferentes formas no modo de se relacionar de cada pessoa, a apresentação pessoal pode interferir de diversas maneiras. Ela pode estar relacionada:

- ao uso de roupas adequadas, de acordo com ambiente, ocasião ou momento;
- aparência física, como cabelos, unhas e barba;
- higiene pessoal;
- e até mesmo a limpeza e organização do local e equipamentos de trabalho.

De modo geral, a apresentação pessoal se torna importante tanto para o profissional quanto para empresa que representa. A imagem transmitida pode representar definições prévias sobre a impressão que o cliente forma da pessoa e do negócio. Todas as posições precisam se preocupar com esse tema, seja um analista que conversa por videochamada, um técnico parceiro que atende o cliente em local físico ou um gerente que recebe fornecedores diariamente.

### Dicas para melhorar sua apresentação pessoal

Em casos como estes, saiba que é totalmente possível ter cuidados e posturas básicas na rotina que vão ajudar na melhor projeção e apresentação pessoal no momento do atendimento ao cliente. A seguir, listamos algumas dicas que poderão orientar você no cuidado com a imagem pessoal.

#### Entenda a empresa que você representa

Estar alinhado a imagem profissional que a sua deseja passar pode ser um primeiro passo importante e essencial para cuidar da apresentação pessoal. Para isso, entenda seus valores e seus métodos de comunicação, converse com profissionais que podem ajudar você nesse posicionamento, como seus líderes e parceiros diretos, especialistas de marketing, vendas e outros.

Com esse tipo de informação em mente você saberá que imagem deseja refletir no seu contato com o cliente. É possível que existem grupos de pessoas da companhia que você pode tomar como referência de vestuário e comportamento. Além disso, conhecer o ambiente empresarial em que se encontra para a realização de um serviço também pode colaborar com essas escolhas.

#### Cuide da aparência

Dica básica: sua apresentação pessoal também está relacionada a sua imagem e, por isso, é importante cuidar bem da aparência. Isso inclui a escolha e limpeza de vestimentas, higiene pessoal e