



SANTO AMARO - MA

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO AMARO
DO MARANHÃO

Agente Administrativo

EDITAL DE ABERTURA Nº 001/2023

CÓD: SL-018JN-24
7908433247869

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de texto.	7
2. Variações linguísticas.	10
3. Funções da linguagem.	11
4. Tipos e gêneros de texto.	12
5. Coesão e coerência textuais.	19
6. Ortografia (atualizada conforme as regras do novo Acordo Ortográfico): Emprego de letras; Uso de maiúsculas e minúsculas;.....	20
7. Acentuação tônica e gráfica.	24
8. Pontuação.	25
9. Fonologia e fonética: Letra e fonema; Encontros vocálicos, consonantais e dígrafos.	27
10. Morfologia: Elementos mórficos e processos de formação de palavras;.....	28
11. Classes de palavras.	30
12. Sintaxe: Termos das orações; Orações coordenadas e subordinadas.	41
13. Concordância nominal e verbal.	44
14. Regência nominal e verbal.	45
15. Crase.	48
16. Semântica: Denotação e conotação; Sinonímia, antonímia, homonímia e paronímia. Polissemia e ambiguidade.....	49
17. Figuras de linguagem.	50

Raciocínio Lógico e Matemático

1. Problemas de raciocínio lógico envolvendo estruturas lógicas, logica de argumentação, diagramas lógicos, tautologias, proposições.....	63
2. Teoria dos conjuntos.....	69
3. Análise Combinatória. Princípios de Contagem. probabilidade.....	72
4. Noções de Estatística: moda, média e mediana	76
5. Razão e Proporção, Regra de Três Simples e Composta.....	77
6. Noções de Matemática Financeira: Porcentagem, Juros Simples e Compostos	79

Noções de Informática

1. Conceitos de informática, hardware (memórias, processadores (CPU) e disco de armazenamento HDs, CDs e DVDs) e software (compactador de arquivos, chat, clientes de e-mails, gerenciador de processos)	87
2. Ambientes operacionais: Windows Professional	92
3. Processador de texto (Word e BrOffice.org Writer).....	113
4. Planilhas eletrônicas (Excel e BrOffice.org Calc)	127
5. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, Protocolos Web, World, Wide Web, Navegador Internet (Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox), busca e pesquisa na Web	139

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo

1. Noções de Ética Profissional e Cidadania: direitos e deveres	151
2. Relações Interpessoais.....	151
3. Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.....	155
4. Fundamentos da administração: planejamento, organização, direção, execução e controle.....	158
5. Noções de protocolo e arquivo de documentos: receber, classificar, protocolar e arquivar; Expedição e distribuição de correspondência;	164
6. Postura e Atendimento ao público	175
7. Documentos oficiais: estrutura e organização do requerimento, da certidão, do atestado, da declaração, da ata, do relatório, da circular, da portaria, do memorando; Formas de tratamento	182

Conhecimentos Locais

1. Conhecimento da Lei Orgânica	195
2. geografia,história, cultura, demografia e economia do Município de Santo Amaro do Maranhão/MA.....	195

A **gestão de documentos** representa um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente.

Através da Gestão Documental é possível definir qual a política arquivística adotada, através da qual, se constitui o patrimônio arquivístico. Outro aspecto importante da gestão documental é definir os responsáveis pelo processo arquivístico.

A Gestão de Documentos é ainda responsável pela implantação do programa de gestão, que envolve ações como as de acesso, preservação, conservação de arquivo, entre outras atividades.

Por assegurar que a informação produzida terá gestão adequada, sua confidencialidade garantida e com possibilidade de ser rastreada, a Gestão de Documentos favorece o processo de Acreditação e Certificação ISO, processos esses que para determinadas organizações são de extrema importância ser adquirido.

Outras vantagens de se adotar a gestão de documentos é a racionalização de espaço para guarda de documentos e o controle deste a produção até arquivamento final dessas informações.

A implantação da **Gestão de Documentos** associada ao uso adequado da microfilmagem e das tecnologias do Gerenciamento Eletrônico de Documentos deve ser efetiva visando à garantia no processo de atualização da documentação, interrupção no processo de deterioração dos documentos e na eliminação do risco de perda do acervo, através de backup ou pela utilização de sistemas que permitam acesso à informação pela internet e intranet.

A Gestão de Documentos no âmbito da administração pública atua na elaboração dos planos de classificação dos documentos, TTD (Tabela Temporalidade Documental) e comissão permanente de avaliação. Desta forma é assegurado o acesso rápido à informação e preservação dos documentos.

Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos.

Esse processo acima descrito de gestão de informação e documentos segue um tramite para que possa ser aplicado de forma eficaz, é o que chamamos de protocolo.

O protocolo é desenvolvido pelos encarregados das funções pertinentes aos documentos, como, recebimento, registro, distribuição e movimentação dos documentos em curso.

A finalidade principal do protocolo é permitir que as informações e documentos sejam administradas e coordenadas de forma concisa, otimizada, evitando acúmulo de dados desnecessários, de forma que mesmo havendo um aumento de produção de documentos sua gestão seja feita com agilidade, rapidez e organização.

Para atender essa finalidade, as organizações adotam um sistema de base de dados, onde os documentos são registrados assim que chegam à organização.

A partir do momento que a informação ou documento chega é adotado uma rotina lógica, evitando o descontrole ou problemas decorrentes por falta de zelo com esses, como podemos perceber:

Recebimento:

Como o próprio nome diz, é onde se recebe os documentos e onde se separa o que é oficial e o que é pessoal.

Os pessoais são encaminhados aos seus destinatários.

Já os oficiais podem ser ostensivos e sigilosos. Os ostensivos são abertos e analisados, anexando mais informações e assim encaminhados aos seus destinos e os sigilosos são enviados diretos para seus destinatários.

Registro:

Todos os documentos recebidos devem ser registrados eletronicamente com seu número, nome do remetente, data, assunto dentre outras informações.

Depois do registro o documento é numerado (autuado) em ordem de chegada.

Depois de analisado o documento ele é **classificado** em uma categoria de assunto para que possam ser achados. Neste momento pode-se até dar um código a ele.

Distribuição:

Também conhecido como movimentação, é a entrega para seus destinatários internos da empresa. Caso fosse para fora da empresa seria feita pela expedição.

Tramitação:

A tramitação são procedimentos formais definidas pela empresa. É o caminho que o documento percorre desde sua entrada na empresa até chegar ao seu destinatário (cumprir sua função). Todas as etapas devem ser seguidas sem erro para que o protocolo consiga localizar o documento. Quando os dados são colocados corretamente, como datas e setores em que o documento caminhou por exemplo, ajudará agilizar a sua localização.

Expedição de documentos:

A expedição é por onde sai o documento. Deve-se verificar se faltam folhas ou anexos. Também deve numerar e datar a correspondência no original e nas cópias, pois as cópias são o acompanhamento da tramitação do documento na empresa e serão encaminhadas ao arquivo. As originais são expedidas para seus destinatários.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

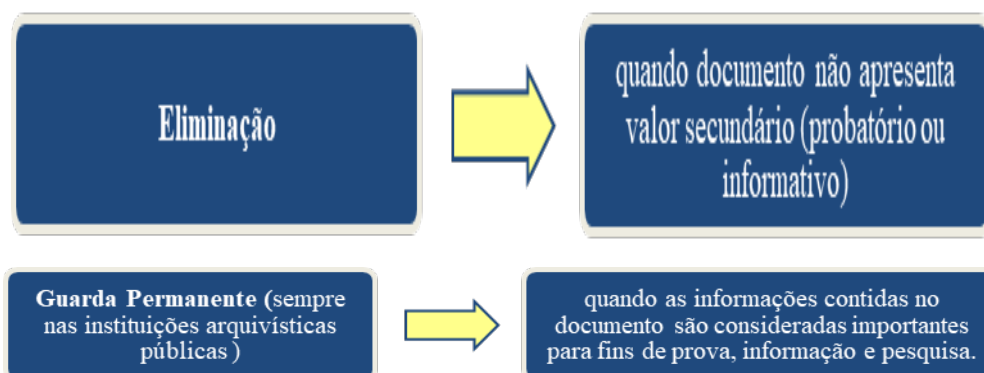
Como instrumento auxiliar, pode ser utilizado o índice, que contém os conjuntos documentais ordenados alfabeticamente para agilizar a sua localização na tabela.

2. Prazos de guarda: Trata-se do tempo necessário para arquivamento dos documentos nas fases corrente e intermediária, visando atender exclusivamente às necessidades da administração que os gerou.

Deve ser objetivo e direto na definição da ação – exemplos: até aprovação das contas; até homologação da aposentadoria; e até quitação da dívida.

- Os prazos são preferencialmente em ANOS
- Os prazos são determinados pelas: - Normas
- Precaução
- Informações recaptulativas
- Frequência de uso

3. Destinação final: Registra-se a destinação estabelecida que pode ser:

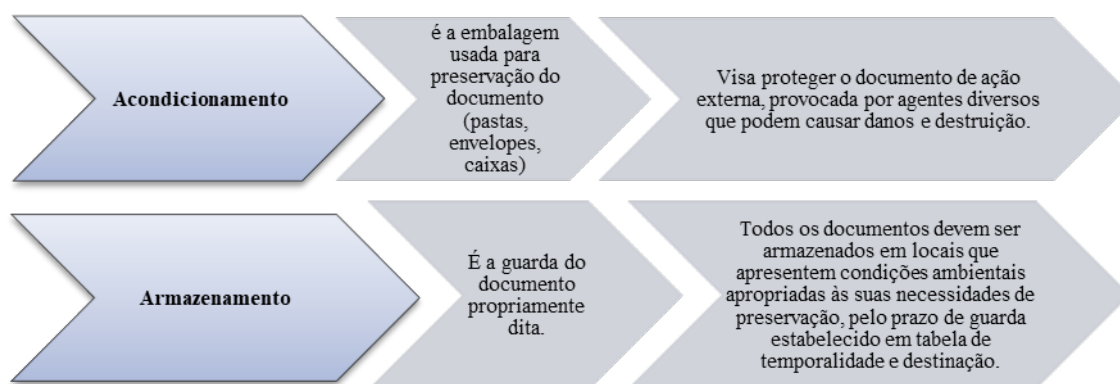


4. Observações: Neste campo são registradas informações complementares e justificativas, necessárias à correta aplicação da tabela. Incluem-se, ainda, orientações quanto à alteração do suporte da informação e aspectos elucidativos quanto à destinação dos documentos, segundo a particularidade dos conjuntos documentais avaliados.

A definição dos prazos de guarda devem ser definidos com base na legislação vigente e nas necessidades administrativas.

ACONDICIONAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO.

Nos processos de produção, tramitação, organização e acesso aos documentos, deverão ser observados procedimentos específicos, de acordo com os diferentes gêneros documentais, com vistas a assegurar sua preservação durante o prazo de guarda estabelecido na tabela de temporalidade e destinação.



Não podemos nos esquecer dos documentos eletrônicos, que hoje em dia está cada vez mais presente. As alternativas são diversas, como dispositivos externos de gravação, porém, o mais indicado hoje, é armazenar os dados em nuvem, que oferece além da segurança, a facilidade de acesso.

As fontes que devemos consultar são as externas e internas. Entre as primeiras podemos citar: boletins oficiais, legislação, estudos históricos realizados...; entre as internas: a própria documentação que é objeto de estudo, ou seja, as normas internas produzidas pelas instituições, e quando seja possível, realizar entrevistas com os responsáveis pela gênese dos documentos. (CARMONA MENDO, 2004, p.42)

Carmona Mendo (2004, p.43) e Rodrigues (2008, p.71), apontam que os elementos a serem considerados neste estudo sobre as categorias administrativas são:

- As datas de criação e/ou extinção de órgão das administrações;
- As normas e a legislação que regularam ou regulam o seu funcionamento (competências, funções, atividades e procedimentos administrativos);
- Órgão que tenham precedido o desenvolvimento das competências análogas; e,
- Órgãos que herdaram competências semelhantes.

Como resultado deste levantamento de dados, são elaborados os seguintes instrumentos, produtos dessa primeira etapa da identificação:

- Índices de organismos produtores (também chamados de ficheros de organismos);
- Repertório de organogramas (permitem conhecer a estrutura e suas modificações de forma gráfica durante sua vigência);
- Índice legislativo (também chamado de repertório legislativo de órgãos produtores), um instrumento que tem por objetivo o estudo de cada norma individualizada referenciada no primeiro instrumento.

A partir desses dados coletados e estruturados nos instrumentos referenciados, o arquivista estará apto e bem preparado com condições para obter uma imagem fiel e completa da organização produtora, desenvolvendo parâmetros seguros para a gestão de documentos.

Concluída esta etapa, inicia-se a segunda etapa do método proposto, ou seja, a identificação do tipo documental e das séries documentais.

Identificação de tipos documentais

A segunda etapa da metodologia se caracteriza pelo estudo detalhado do tipo documental, através da análise dos elementos que identificam os documentos e que por comparação se agrupam na mesma série documental, tornando seguro o tratamento técnico destes conjuntos (as séries documentais) durante todas as fases do seu ciclo de vida, bem como a elaboração de instrumentos estáveis que normalizem os procedimentos para o correto funcionamento dos sistemas de arquivos.

Segundo Duplá Del Moral (apud CARMONA MENDO, 2004, p.43),

[...] se define a série documental como o conjunto de documentos que correspondem a um mesmo tipo documental, produzido por um mesmo órgão, seu antecessor e sucessor, sempre que não forme parte de outro fundo de arquivo; no exercício de uma função determinada. Geralmente estão sujeitos a um mesmo procedimento administrativo e apresentam a mesma aparência e um conteúdo informativo homogêneo.

Para Rodrigues (2008, p.74), este mesmo grupo de autores parte de um parâmetro conceitual normalizado de série documental, “[...] representado pela seguinte fórmula: série = sujeito produtor + função tipo documental”.

No Brasil, de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística de São Paulo (2010, p.76), o conceito de série documental remete “à sequência de unidades de um mesmo tipo documental”, cuja denominação obedece a seguinte fórmula: espécie + atividade.

O núcleo duro da definição esta no reconhecimento da atividade de como fundamento do reconhecimento do tipo documental e de seu agrupamento em séries.

Entende-se por tipo documental, a “unidade produzida por um organismo no desenvolvimento de uma competência concreta, regulamentada por uma norma de procedimento e cujo formato, conteúdo informativo e suporte são homogêneos” e por série documental, “o conjunto de documentos produzidos por um mesmo sujeito produtor no desenvolvimento da mesma função e cuja atuação administrativa foi plasmada num mesmo tipo documental” (RODRIGUES, 2008, p.74).

O conceito de espécie e tipo documental, introduzidos por He-loisa Bellotto na arquivística brasileira, são objetos de estudos da Diplomática e da Tipologia Documental, respectivamente.

O que se verifica na literatura, é que o objeto da Diplomática e seu campo de estudos sofrem uma adaptação na sua metodologia para atender às necessidades de sua aplicabilidade no campo das outras ciências que auxilia, ou seja, num primeiro momento o Direito, depois a História e hoje a Arquivística.

Sempre adequado às necessidades de registro de dados sobre o documento arquivístico e considerando as informações que serão usadas nas análises posteriores efetuadas no campo das demais funções arquivísticas, este modelo metodológico vai além da caracterização da estrutura documental, campo de estudos da diplomática clássica, buscando a contextualização do documento, chave para a compreensão e tratamento do documento arquivístico, campo de estudos da tipologia documental. (RODRIGUES, 2008, p. 162).

A partir da metade do século XX até os dias atuais, os arquivistas veem na diplomática novos usos para essa ciência no campo de investigação da arquivística, isto é, como um método de análise imprescindível para compreender o complexo processo de produção dos documentos criados pela burocracia moderna. Bellotto (2002) explica que:

O objeto do moderno campo de estudos da Diplomática é a unidade arquivística elementar analisada enquanto espécie documental, servindo-se dos seus aspectos formais para definir a natureza jurídica dos atos nela implicados, tanto relativamente à sua produção, como a seus efeitos (CARUCCI, 1987 apud BELLOTTO, 2002, p.17).

Nessa perspectiva, a autora faz distinção entre o objeto da diplomática clássica e da nova diplomática, a tipologia documental, e seu método de análise, que são complementares para a identificação dos documentos arquivísticos.

As metodologias de tratamento documental num e noutro campo são distintas, porém, ao mesmo tempo, imbricadas. O campo de aplicação da Diplomática gira em torno do verídico quanto à

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

B) Documentos audiovisuais (analógico): informação esteja em forma de som e/ou imagem em movimento. Ex: filme, registro sonoro em fita cassete. Temos os sonoros (em som) e os filmográficos (em filme)

C) Documentos micrográficos: em microforma. Ex: microfimes e microfichas.

D) Documentos iconográficos: em imagem estática. Ex: fotografia, negativos, diapositivos (slides), desenhos, gravuras

E) Documentos cartográficos: representação de forma reduzida de uma área maior. Ex: mapa, perfil, planta

F) Documentos informáticos ou digitais: codificado em dígitos binários, produzido, tramitado e armazenado por sistema computacional. Ex: arquivo em MP3, arquivo do Word, DVD

ESPÉCIE

Designação do documento segundo seu aspecto formal e da aplicação a que esse documento se destina

Carta, certidão, decreto, edital, ofício, relatório, requerimento, gravura, diapositivo (slide), planta, mapa

TIPO

Soma da espécie documental com atividade fim (finalidade) a que o documento se destina

Atestados médicos, atas de reunião dos empregados, cartas precatórias, cartas régias, cartas-patentes, decretos sem número, decreto-leis, decretos legislativos, fotografias temáticas, retratos, litogravuras, serigrafias e xilogravuras

ESPÉCIE	TIPO
Atestado	Atestado Médico
Ata	Ata de Reunião dos Empregados
Certidão	Certidão de Nascimento
Editais	Editais de Concurso Público

Natureza do Assunto:

A) Ostensivos/Ordinário: pode ser de livre conhecimento

B) Sigiloso: deve ser de conhecimento restrito

ULTRASSECRETO

SECRETO

SIGILOSO

CLASSIFICAÇÃO	DURAÇÃO DO SIGILO	RENOVAÇÃO
Ultrassegredo	25 anos	Sim (um período igual)
Segredo	15 anos	Não
Reservado	05 anos	Não

POSTURA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO;

A postura profissional é um conjunto de características pessoais e atitudes que são tomadas no ambiente de trabalho, ela é formada pela conduta ética, hábitos, habilidades, conhecimentos, comportamentos e atitudes, que o profissional possui.

Assim, o modo como as pessoas se comportam e se relacionam no ambiente organizacional, define a postura profissional de cada um, o ambiente de trabalho exige profissionalismo e seriedade, e com isso o sucesso profissional advém da postura profissional adequada.

Possuir uma postura profissional ideal não é difícil, porque basta lembrar que em todos os setores de uma organização, seja ela pública ou privada, e de qualquer ramo de atividades, é necessário que o colaborador tenha postura e comportamento adequados que exige educação, respeito, impessoalidade, cortesia e outros itens.

Comportamento Profissional

O comportamento é um conjunto de atitudes esperadas do colaborador no exercício da sua função, estabilizando a ética no cotidiano de suas atividades prestadas, esse comportamento abrange muito além da ética, ou seja, as atitudes profissionais como um todo deve favorecer o ambiente organizacional.

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade, a partir do momento em que, por mais que às vezes tais valores pareçam corrompidos no contexto social, não é possível falar em convivência humana se esses fatores forem desconsiderados.

Cada vez mais as organizações procuram profissionais adequados para trabalharem, com isso, é evidente que não há mais espaço no mercado de trabalho para profissionais medíocres, desqualificados e despreparados, mas sim para profissionais que sejam habilidosos, com pré-disposição para o trabalho em equipe, com visão ampliada, conhecimento de mercado, iniciativa, espírito empreendedor, persistente, otimista, responsável, criativo, disciplinado e outras habilidades e qualificações.

É importante procurar estar preparado para o mercado de trabalho, a qualquer momento da vida, independentemente do fato de estar ou não empregado. A história do mercado de trabalho atual tem mostrado que independentemente do cargo exercido, deve-se estar sempre preparado para mudanças que poderão surgir e mudarão todo o rumo da carreira, as organizações não são eternas e nem os seus colaboradores.

Não se engane, não existem mais quaisquer garantias de emprego por parte das organizações, trazendo aos profissionais empregados nelas um ônus constante para manter o seu emprego. Se para aqueles que estão empregados manter a sua empregabilidade não é uma tarefa fácil, para aqueles que estão ingressando no mercado de trabalho atual, as dificuldades são ainda maiores.

De acordo com Tarrafa²⁵, dentro do contexto profissional, as pessoas devem adaptar os seus comportamentos consoante as áreas profissionais em que estarão inseridas, ou seja, conhecer bem as regras do meio onde estão inseridos é fundamental para o sucesso profissional, tanto das pessoas quanto das empresas.

A cada dia, surgem novas tecnologias e novas formas de se executar as tarefas, e junto com elas as relações de trabalho que exigem uma nova postura profissional, a de desenvolver as “habilidades” necessárias para enfrentar os desafios propostos. Na verdade, algumas dessas habilidades só ganharam destaque recentemente, enquanto outras apenas mudaram de foco, atualizando-se. Veja-se algumas delas:

²⁵ TARRAFA, A. *Imagem Pessoal vs Postura Profissional: Comunicação Empresarial*; SP, 2010.

Então, Marketing Pessoal é divulgar a imagem do “produto” que é você, cuidar de você como uma marca para ser atrativo aos olhos do mercado de trabalho.

Comportamentos que o profissional deve evitar

Vou destacar alguns dos defeitos que além de prejudicar a ambientalização dentro da organização, caracterizam tais pessoas como maus profissionais:

Aquele que fala demais: já viu aqueles profissionais que são os primeiros a propagar as notícias ou as “fofocas” dentro da empresa? Essas pessoas recebem uma informação, sequer sabem se são confiáveis, mas passam adiante e o que é pior, incluindo informações que sequer existiam inicialmente, alterando totalmente a informação recebida.

Aquele que fala mal dos outros: são aqueles profissionais, se é que existe algum profissionalismo nisso, que insistem em falar sobre seus colegas de trabalho, longe destes é claro, aquilo que com certeza não seriam capazes de falar na frente deles. Por isso, a regra é: se você não tem coragem de falar algo na frente do seu colega, nunca fale pelas suas costas.

Aquele que vive mal-humorado: esses são, sem dúvida, uns dos mais evitados pelos outros colaboradores. Existe algo pior do que conviver com quem vive reclamando da vida ou que vive de mau humor? Pessoas de “mal com a vida”, repelem as outras pessoas de perto delas. Ninguém tem a obrigação de estar sorrindo todos os dias, mas isso não significa que temos o direito de estar sempre de mau humor.

Aquele que não tem higiene pessoal: somente o próprio profissional é capaz de conseguir conviver com ele mesmo. Isso porque o corpo dele está condicionado a suportar isso. É necessário cuidar da própria higiene e minimamente da aparência. Cabelos bem escovados, unhas cuidadas e limpas.

Aquele que não respeita os demais: o respeito aos outros é fundamental para o convívio em grupo. A falta de respeito, existem em profissionais que não sabem respeitar seus colegas.

Aquele que é egoísta: egoísmo é algo difundido nas organizações até mesmo porque a competitividade interna é muito grande. Pensar somente em si mesmo o tempo todo não é a melhor alternativa para o profissional.

Aquele que brinca demais: brincar é bom, desde que as brincadeiras sejam saudáveis, num clima de respeito e equilíbrio. Aqueles que brincam a todo o momento são pessoas extremamente inconvenientes e irritam quem está a sua volta. Isso tira a credibilidade do profissional e pode lhe trazer problemas com a ambientalização.

Aqueles que são inflexíveis: já observou aqueles profissionais que são os únicos que se acham certos? Pois bem, isso é um grande problema para a convivência em grupo. É importante que todos tenham em mente que não estamos certos o tempo todo e nem tampouco precisamos fazer valer perante os outros as nossas próprias ideias a todo o momento.

As qualificações, comportamentos e atitudes dos bons profissionais são muitas e estão em constante mudança. Mas com certeza aqueles que procuram o auto aprimoramento estarão mais bem preparados para tornarem-se excelentes profissionais.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão. O tom de voz deve ser sempre agradável.

Lembre-se!! *O que prejudica o relacionamento das empresas com os clientes, é a forma de tratamento na apresentação, pois é fundamental que no ato da apresentação, o atendente mostre ao cliente que ele é bem-vindo e que sua presença na empresa é importante.*

Há várias regras a serem seguidas para a apresentação inicial para um bom atendimento. Com por exemplo: O que dizer antes de iniciar o atendimento? O nome do atendente; O nome da empresa; Bom dia; Boa tarde; Boa noite; Pois não, em que posso ajudá-lo?; entre outros.

A sequência não importa, o que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva de acordo com seu contexto. E o atendente também deve se lembrar que os clientes não aguentam mais ser atendimentos com apresentações mecânicas, pois o que eles esperam é uma apresentação receptiva.

Por isso, saudar com “bom dia, boa tarde, ou, boa noite” é ótimo! Mas, diga isso, com sinceridade, assim o cliente perceberá a veracidade em suas palavras.

Dizer o nome da empresa se o atendimento for por meio do telefone também faz parte, porém, faça de forma clara e devagar. Não dê margem, ou fale de forma que ele tenha que perguntar de onde é logo após o atendente ter falado. Dizer o nome, também é importante. Mas, isso pode ser dito de uma forma melhor como, perguntar o nome do cliente primeiro, e depois o atendente diz o seu. **Exemplo:** Qual seu nome, por favor? Oi Maria, eu sou a Madalena, hoje posso ajudá-la em quê?

O cliente com certeza já irá se sentir com prestígio, e também, irá perceber que essa empresa trabalha pautada na qualidade do atendimento.

Segundo a sabedoria popular, leva-se de 5 a 10 segundos para formarmos a primeira impressão de algo. Por isso, o atendente deve trabalhar nesses segundos iniciais como fatores essenciais para o atendimento, fazendo com que o cliente tenha uma boa imagem da organização.

O profissionalismo na apresentação se tornou fator chave para o atendimento, ou seja, o excesso de intimidade na apresentação é repudiável, o cliente não está procurando amigos de infância, mas sim, soluções aos seus problemas.

Assim, os nomes que caracterizam intimidade devem ser abolidos do atendimento. Tampouco, os nomes e adjetivos no diminutivo.

Outro fator que decepciona e enfurece os clientes, é a demora no atendimento, principalmente quando ele observa que o atendente está conversando com outros seus assuntos particulares em paralelo, ou, fazendo ações que são particulares e não condizem com seu trabalho.

A instantaneidade na apresentação do atendimento configura seriedade e transmite confiança ao cliente, portanto, o atendente deve tratar a apresentação no atendimento como ponto inicial, de sucesso, para um bom relacionamento com o cliente.

Atenção, Cortesia e Interesse

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente, quando ele procura a organização é porquê tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele, por isso deve interromper tudo o que está fazendo, e prestar atenção única e exclusivamente no cliente.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos clientes como falta de profissionalismo, por isso, atentar-se ao que ele diz, questiona ou traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

Perguntar mais de uma vez a mesma coisa, ou, indagar algo que já foi dito antes, são decodificados pelo cliente como desprezo. É importante ter atenção a tudo o que o cliente faz e diz, para que o atendimento seja personalizado e os interesses e necessidades dele sejam trabalhados e atendidos.

É indispensável que se use do formalismo e da cortesia, pois o excesso de intimidade pode constranger o cliente, ser educado e cortês é fundamental, porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

Por isso, é necessário que o cliente se sinta importante, envolto por um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Logo, deve-se demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

Gentileza é o ponto inicial para a construção do relacionamento com o cliente, a educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde a apresentação até a despedida. Saudar o cliente, utilizar de: *obrigado, por favor, desculpas por imprevistos*, são fundamentais em todo o processo.

Caracteriza-se também, como cortesia no atendimento, o tom de voz e a forma com que se dirige ao cliente, o tom de voz deve ser agradável, mas, precisa ser audível, ou seja, que dê para compreender. É vale ressaltar que apenas o cliente deve escutar, e não todo mundo que se encontra no estabelecimento.

Com idosos, a atenção deve ser dobrada. Algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos a eles, portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora.

Assim, ao realizar um atendimento, seja pessoalmente ou por telefone, quem o faz, está oferecendo a sua imagem (vendendo sua imagem) e a da organização que representa. Pois todas as ações representam o que a empresa pretende.

É importante lembrar que não se deve ficar pensando na resposta na hora em que o interlocutor estiver falando. Concentre-se em ouvir. Outro item que deve ser levado em conta no atendimento é não interromper o interlocutor, pois, quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo. E assim, não há a comunicação.

O atendente também não deve se sentir como se estivesse sendo atacado, pois alguns clientes dão um tom mais agressivo à sua fala, porém, isso deve ser combatido por meio da atitude do atendente, que deve responder de forma calma, tranquila e sensata, sem elevar o tom da voz, ou seja, sem se alterar.