Editora Solução
a solução para o seu concurso!

BIRIGUI - SP

Recepcionista

SL-139OT-26
7901183012237

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

1. Interpretação de texto 7
2. Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações 7
3. Concordância verbal e nominal 11
4. Regência verbal e nominal 15
5. Crase 18
6. Pontuação 21
7. Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; 23
8. Ortoépia; prosódia 25
9. Divisão silábica 26
10. Acentuação 27
11. Ortografia 29
12. Morfologia: estrutura e formação das palavras 33
13. Classes de palavras 38
14. Semântica: a significação das palavras no texto 47

Raciocínio Lógico e Matemático

1. Análise combinatória e probabilidade 55
2. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença . 57
3. Geometria plana e espacial 62
4. Trigonometria 73
5. Conjuntos numéricos 76
6. Equações de 1º e 2º grau 92
7. Inequações de 1º e 2º grau 95
8. Funções de 1º e 2º grau 97
9. Geometria analítica 102
10. Matrizes determinantes e sistemas lineares 108
11. Polinômios 114
12. Princípio da Regressão ou Reversão 116
13. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa; Lógica matemática qualitativa; Tabela verdade 118
14. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras; Progressões aritmética e geométrica 129
15. Regra de três simples e compostas 132
16. Razões especiais 134

Conhecimentos Gerais

1. Domínio de tópicos relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações históricas a nível municipal, regional e nacional 141

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Conhecimentos Específicos
Recepcionista

1. Atendimento ao público: Atendimento presencial, telefônico e eletrônico; Recepção, identificação, orientação e encaminhamento de usuários, visitantes e demandas; Identificação das necessidades do usuário; Fornecimento de informações institucionais; Encaminhamento aos setores e serviços competentes; Atendimento de demandas simultâneas e situações de espera 143
2. Comunicação e relações no atendimento: Comunicação verbal e escrita; Escuta e compreensão das solicitações; Comunicação clara, objetiva e adequada ao público;. Atendimento a pessoas com deficiência e atendimento inclusivo; Situações de conflito e reclamações; Comunicação por meios eletrônicos e institucionais..... 147
3. Rotinas administrativas: Organização de agendas e compromissos; Recebimento, registro e transmissão de recados; Organização de cadastros e informações; Recebimento, controle e distribuição de correspondências e encomendas; Apoio às atividades administrativas e institucionais; Controle e atualização de informações de contato 151
4. Protocolo, documentos e arquivo: Recebimento, conferência, registro e encaminhamento de documentos; Protocolo e controle de documentos; Organização e arquivamento de documentos físicos e digitais; Classificação e localização de documentos; Tramitação e acompanhamento de documentos; Conservação e organização dos documentos; Identificação de solicitações suspeitas e procedimentos de segurança no atendimento..... 155
5. Informática aplicada às atividades do cargo: Editores de texto; Planilhas eletrônicas 158
6. Correio eletrônico 174
7. Internet e ferramentas de comunicação..... 177
8. Organização de arquivos e pastas..... 181
9. Sistemas e plataformas institucionais..... 184
10. Impressão, digitalização, salvamento e compartilhamento de documentos..... 188
11. Segurança, sigilo e proteção das informações: Identificação e controle de acesso de usuários e visitantes; Fornecimento de informações ao público; Informações de acesso restrito; Proteção das informações obtidas no exercício da função .. 191
12. Lei Federal nº 13.460/2017 – direitos do usuário dos serviços públicos, nos aspectos pertinentes ao atendimento 198
13. Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos aspectos pertinentes ao atendimento, cadastro e tratamento de dados..... 201

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

A interpretação de texto exige a ativação dos conhecimentos preliminares que cada indivíduo detém antes de realizar a leitura de num novo texto; além disso, a interpretação tem como pressuposto que a aquisição de uma nova informação correlaciona-se com o conteúdo previamente adquirido, proporcionando ampliação do saber do leitor.

Por último, a interpretação do texto tem como objetivo também uma apreciação crítica e individual da leitura no novo texto, influenciando o leitor de alguma forma. Para isso, podem ser feitos três tipos de leitura antes de se chegar à leitura interpretativa. São eles: leitura prévia, leitura seletiva e leitura analítica.

- **Identificação do sentido global de um texto**

Esse é o objetivo da primeira leitura do texto, que precisa ser realizada sem qualquer intermissão e com tranquilidade. No primeiro contato com o texto, é necessário, apenas, identificar as ideias principais, procurando entender o sentido global do texto e reconhecer o seu objetivo. Compreender o texto em sua totalidade ou o significado de cada palavra não é fundamental nesse momento.

- **Identificação de seus principais tópicos e de suas relações (estrutura argumentativa)**

Em uma nova leitura, ficará mais fácil fazer a identificação das principais ideias de cada um dos parágrafos e entender como o texto se desenvolve (a relação que os diversos conceitos estabelecem entre si). Nesse momento, é também fundamental fazer a separação entre fatos e opiniões. Aqui, o leitor deverá distinguir de forma clara o que é verdadeiro, comprovável e o objetivo daquilo que é uma mera opinião. É preciso que o leitor também possa fazer uma distinção entre as suas próprias ideias e das ideias do autor do texto, sendo que as suas não poderão refutar ou prevalecer sobre os conceitos apresentadas no texto. Basicamente, esse é o momento de fazer a relação das ideias e dos contextos presentes no texto com o mundo real.

- **Síntese do texto**

Reescrever o texto com suas próprias palavras é uma ótima estratégia para memorização e melhor entendimento. Além dos resumos, pode-se fazer esquemas e tópicos para relacionar as ideias predominantes. Em outras palavras, sintetizar é parafrasear todo o conteúdo do texto, fazendo reflexões próprias acerca das ideias transmitidas pelo autor.

- **Adaptação e reestruturação do texto para novos fins retóricos**

Para uma interpretação mais profunda e precisa, pode-se realizar a análise dos termos e palavras em fontes diversas, como propagandas, músicas, provérbios e ditados; analisar as informações em estruturas como tabelas, mapas, gráficos e diagramas; usar métodos que auxiliem na diversificação lexical, explorando, por exemplo, os sinônimos e os antônimos; fazer atividades como jogos, palavras cruzadas, entre outros.

SINTAXE: TERMOS DA ORAÇÃO; PERÍODO COMPOSTO; CONCEITO E CLASSIFICAÇÃO DAS ORAÇÕES

Sintaxe é a área da Gramática que se dedica ao estudo da ordenação das palavras em uma frase, das orações em um discurso e também da coerência (relação lógica) que estabelecem entre si.

Sempre que uma frase é construída, é fundamental que ela contenha algum sentido para que possa ser compreendida pelo receptor. Por fazer a mediação da combinação entre palavras e orações, a sintaxe é essencial para que essa compreensão se efetive. Para que se possa compreender a análise sintática, é importante retomarmos alguns conceitos, como o de frase, oração e período. Vejamos:

Frase

Trata-se de um enunciado que carrega um sentido completo e possui sentido integral, podendo ser constituído por uma ou várias palavras, além disso, pode conter verbo (frase verbal) ou não (frase nominal). Uma frase pode exprimir ideias, sentimentos, apelos ou ordens.

Ex.:

"Saia!", "O presidente vai fazer seu discurso.",

"Atenção!", "Que horror!".

A ordem das palavras é associada à pontuação apropriada, além de ser fundamental para a compreensão da informação escrita e deve seguir os padrões da Língua Portuguesa. Observe que a frase "*A professora já vai falar.*" pode ser modificada para: "*Já vai falar a professora.*" sem que haja prejuízo de sentido. No entanto, a construção "*Falar a já professora vai.*", apesar da combinação das palavras, não poderá ser compreendida pelo interlocutor.

Oração

É uma unidade sintática que se estrutura em torno de um verbo ou de uma locução verbal. Uma frase pode ser uma oração, desde que tenha um verbo e um predicado; quanto ao sujeito,

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

nem sempre consta em uma oração, assim como o sentido completo. O importante é que seja compreensível pelo receptor da mensagem. Analise, abaixo, uma frase que é oração com uma que não é.

1 – "Silêncio!": *É uma frase, mas não uma oração, pois não contém verbo.*

2 – "Eu quero silêncio.": *A presença do verbo classifica a frase como oração.*

- **Unidade sintática (ou termo sintático)**

A sintaxe de uma oração é formada por cada um dos termos, os quais, por sua vez, estabelecem relação entre si para dar sentido à frase.

No exemplo supracitado, a palavra "quero" deve unir-se às palavras "Eu" e "silêncio" para que o receptor compreenda a mensagem.

Dessa forma, cada palavra desta oração recebe o nome de termo ou unidade sintática, desempenhando, cada qual, uma função sintática diferente.

- **Classificação das orações:**

As orações podem ser simples ou compostas. Oração é unidade com verbo; período é que pode ser simples ou composto. Analise os exemplos e perceba que a oração composta tem duas frases, e cada uma tem seu próprio sentido.

▪ **Oração simples:** "Eu quero silêncio."

▪ **Oração composta:** "Eu quero silêncio para poder ouvir o noticiário".

PERÍODO

A construção é composta por uma ou mais orações, sempre com sentido completo. Assim como as orações, o período também pode ser simples ou composto, diferenciando-se pelo número de orações que apresenta: o período simples contém apenas uma oração, e o composto mais de uma. Lembrando que a oração é uma frase que contém um verbo. Assim, para não ter dúvidas quanto à classificação, basta contar quantos verbos existem na frase.

▪ **Período simples:** "Resolvo esse problema até amanhã." - apresenta apenas um verbo.

▪ **Período composto:** Resolvo esse problema até amanhã ou ficarei preocupada." - contém dois verbos.

- **Análise Sintática**

É o nome que se dá ao processo que serve para esmiuçar a estrutura de um período e das orações que o compõem.

▪ **Termos da oração:** é o nome dado às palavras que atribuem sentido a uma frase verbal. A reunião desses elementos forma o que chamamos de estrutura de um período. Os termos essenciais subdividem-se em: essenciais, integrantes e acessórios. Acompanhe a seguir as especificidades de cada tipo.

- **Termos Essenciais (ou fundamentais) da oração**

▪ **Sujeito e Predicado:** enquanto um é o ser sobre quem/o qual se declara algo, o outro é o que se declara sobre o sujeito e, por isso, sempre apresenta um verbo ou uma locução verbal, como nos respectivos exemplos a seguir:

Ex.: *em "Fred fez um lindo discurso.", o sujeito é "Fred", que "fez um lindo discurso" (é o restante da oração, a declaração sobre o sujeito).*

Nem sempre o sujeito está no início da oração (sujeito direto), podendo apresentar-se também no meio da fase ou mesmo após o predicado (sujeito inverso). Veja um exemplo para cada um dos respectivos casos:

"Fred fez um lindo discurso."
"Um lindo discurso Fred fez."
"Fez um lindo discurso, Fred."

▪ **Sujeito determinado:** é aquele identificável facilmente pela concordância verbal.

Ex.: *Laura escreve bem.*

▪ **Sujeito determinado simples:** possui apenas um núcleo ligado ao verbo.

Ex.: *"Júlia passou no teste".*

▪ **Sujeito determinado composto:** possui dois ou mais núcleos.

Ex.: *"Júlia e Felipe passaram no teste."*

▪ **Sujeito determinado implícito:** não aparece facilmente na oração, mas a frase é dotada de entendimento.

Ex.: *"Passamos no teste." Aqui, o termo "nós" não está explícito na oração, mas a concordância do verbo o destaca de forma indireta.*

▪ **Sujeito indeterminado:** é o que não está visível na oração e, diferente do caso anterior, não há concordância verbal para determiná-lo.

Esse sujeito pode aparecer com:

- **Verbo na 3ª pessoa do plural:**

Ex.: *"Reformaram a casa velha".*

- **Verbo na 3ª pessoa do singular + pronome "se":**

"Contrata-se padeiro".

▪ **Orações sem sujeito:** são compostas somente por predicado e sua mensagem está centralizada no verbo, que é impessoal. Essas orações podem ter verbos que constituam fenômenos da natureza ou os verbos ser, estar, haver e fazer quando indicativos de fenômeno meteorológico ou tempo. Observe os exemplos:

"Choveu muito ontem".
"Era uma hora e quinze".
"Comer frutas faz bem à saúde".

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

ANÁLISE COMBINATÓRIA E PROBABILIDADE

Análise Combinatória

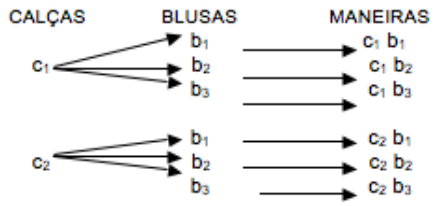
A Análise Combinatória é a área da Matemática que trata dos problemas de contagem.

Princípio Fundamental da Contagem

Estabelece o número de maneiras distintas de ocorrência de um evento composto de duas ou mais etapas.

Se uma decisão E1 pode ser tomada de n1 modos e, a decisão E2 pode ser tomada de n2 modos, então o número de maneiras de se tomarem as decisões E1 e E2 é n1.n2.

Exemplo:



O número de maneiras diferentes de se vestir é: 2(calças). 3(blusas) = 6 maneiras

Fatorial

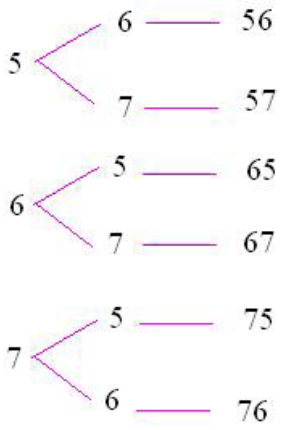
É comum nos problemas de contagem, calcularmos o produto de uma multiplicação cujos fatores são números naturais consecutivos. Para facilitar adotamos o fatorial.

n! = n(n - 1)(n - 2)... 3 . 2 . 1, (n ∈ N)

Arranjo Simples

Denomina-se arranjo simples dos n elementos de E, p a p, toda sequência de p elementos distintos de E.

Exemplo: *Usando somente algarismos 5, 6 e 7. Quantos números de 2 algarismos distintos podemos formar?*



Observe que os números obtidos diferem entre si:

Pela ordem dos elementos: 56 e 65

Pelos elementos componentes: 56 e 67

Cada número assim obtido é denominado arranjo simples dos 3 elementos tomados 2 a 2.

Indica-se **A3,2:**

$$A_{n,p} = \frac{n!}{(n-p)!}$$

Permutação Simples

Chama-se permutação simples dos n elementos, qualquer agrupamento(sequência) de n elementos distintos de E.

O número de permutações simples de n elementos é indicado por Pn.

Pn = n!

Exemplo:

Quantos anagramas tem a palavra CHUVEIRO?

Solução

A palavra tem 8 letras, portanto:

P8 = 8! = 8 . 7 . 6 . 5 . 4 . 3 . 2 . 1 = 40320

Permutação com elementos repetidos:

De modo geral, o número de permutações de n objetos, dos quais n1 são iguais a A, n2 são iguais a B, n3 são iguais a C etc.

$$P_n^{n_1,n_2,n_3 \ldots n_k} = \frac{n!}{n_1!\, n_2!\, n_3! \ldots n_k!} \; n \in N \; e \; n_1, n_2, \ldots n_k \; \in N^*$$

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

Exemplo:
Quantos anagramas tem a palavra PARALELEPÍPEDO?

Solução:
Se todos as letras fossem distintas, teríamos 14! Permutações. Como temos uma letra repetida, esse número será menor.

Temos 3P, 2A, 2L e 3 E:

$$P_{14}^{2,2,3,3} = \frac{14!}{2!.2!.3!.3!} = \frac{14.13.12.11.10.9.8.7.6.5.4.3.2.1}{2.2.6.6} = 605404800$$

- **Combinação Simples**

Dado o conjunto {a1, a2, ..., an} com n objetos distintos, podemos formar subconjuntos com p elementos. Cada subconjunto com i elementos é chamado combinação simples.

$$C_{n,p} = \frac{n!}{p!\,(n-p)!}$$

Exemplo: *Calcule o número de comissões compostas de 3 alunos que podemos formar a partir de um grupo de 5 alunos.*

Solução:

$$C_{5,3} = \frac{5!}{3!\,(5-3)!} = \frac{5!}{3!.2!} = \frac{5.4.3!}{3!.2!} = 10$$

- **Números Binomiais**

O número de combinações de n elementos, tomados p a p, também é representado pelo número binomial $\binom{n}{p}$.

$$\binom{n}{p} = \frac{n!}{p!\,(n-p)!}, n \geq p \geq 0$$

Binomiais Complementares:
Dois binomiais de mesmo numerador em que a soma dos denominadores é igual ao numerador são iguais:

$$\binom{n}{p} = \binom{n}{n-p}$$

PROBABILIDADE

- **Experimento Aleatório**

Qualquer experiência ou ensaio cujo resultado é imprevisível, por depender exclusivamente do acaso, por exemplo, o lançamento de um dado.

- **Espaço Amostral**

Num experimento aleatório, o conjunto de todos os resultados possíveis é chamado espaço amostral, que se indica por E.

No lançamento de um dado, observando a face voltada para cima, tem-se:
E={1,2,3,4,5,6}

No lançamento de uma moeda, observando a face voltada para cima:
E={Ca,Co}

- **Evento**

É qualquer subconjunto de um espaço amostral.
No lançamento de um dado, vimos que
E={1,2,3,4,5,6}

Esperando ocorrer o número 5, tem-se o evento {5}: Ocorrer um número par, tem-se {2,4,6}.

Exemplo:
Considere o seguinte experimento: registrar as faces voltadas para cima em três lançamentos de uma moeda.

a) Quantos elementos tem o espaço amostral?
b) Descreva o espaço amostral.

Solução:
a) O espaço amostral tem 8 elementos, pois cada lançamento, há duas possibilidades.

2x2x2=8

b)
E = {(C, C, C), (C,C,R),(C,R,C),(R,R,C),(R,C,R),(C,R,R),(R,R,R)}

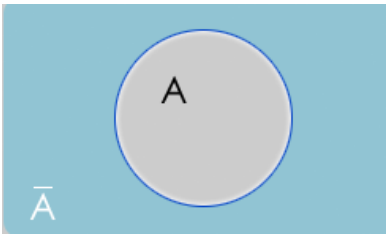
- **Probabilidade**

Considere um experimento aleatório de espaço amostral E com n(E) amostras equiprováveis. Seja A um evento com n(A) amostras.

$$P(A) = \frac{n(A)}{n(E)}$$

- **Eventos complementares**

Seja E um espaço amostral finito e não vazio, e seja A um evento de E. Chama-se complementar de A, e indica-se por $\sqrt{2}$, o evento formado por todos os elementos de E que não pertencem a A.



Note que $A \cap \overline{A} = \emptyset \; e \; A \cup \overline{A} = E$

$$n(A) + n(\overline{A}) = n(E) \therefore P(A) + P(\overline{A}) = 1$$

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS GERAIS

DOMÍNIO DE TÓPICOS RELEVANTES DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO: POLÍTICA, ECONOMIA, SOCIEDADE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, SEGURANÇA, ARTES E LITERATURA E SUAS VINCULAÇÕES HISTÓRICAS A NÍVEL MUNICIPAL, REGIONAL E NACIONAL

A importância do estudo de atualidades

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) na “Área do Cliente”.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo de aula preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certeiro.

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

ANOTAÇÕES

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO E ELETRÔNICO; RECEPÇÃO, IDENTIFICAÇÃO, ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE USUÁRIOS, VISITANTES E DEMANDAS; IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DO USUÁRIO; FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS; ENCAMINHAMENTO AOS SETORES E SERVIÇOS COMPETENTES; ATENDIMENTO DE DEMANDAS SIMULTÂNEAS E SITUAÇÕES DE ESPERA

Fluxos de acolhimento e primeiro contato

O contato inicial com uma instituição é uma atividade de organização do acesso aos serviços, não apenas uma saudação. A recepção funciona como ponto de entrada para pessoas que precisam localizar uma unidade, esclarecer uma exigência, apresentar uma solicitação ou participar de um compromisso. O acolhimento adequado associa cordialidade, identificação da finalidade da visita e indicação do percurso necessário. Esses movimentos devem ocorrer de maneira proporcional: uma pergunta útil orienta o serviço, enquanto a coleta indiscriminada de informações pessoais cria obstáculos e aumenta riscos de exposição. O trabalho é bem executado quando a pessoa compreende o que pode ser resolvido naquele ponto e qual será a próxima providência.

- **Organização da recepção e seus objetivos**

O espaço de recepção exige sinalização compreensível, indicação dos canais disponíveis e definição de quem realiza cada tarefa. Em locais com circulação de visitantes, trabalhadores, prestadores e usuários de serviços, o mesmo balcão pode receber pedidos muito diferentes. Uma pessoa chega para uma reunião agendada; outra necessita de orientação sobre a emissão de uma declaração; uma terceira procura entregar uma demanda sem conhecer o setor competente. Tratar todas como se estivessem solicitando o mesmo procedimento gera filas improdutivas. A triagem inicial diferencia visita programada, solicitação espontânea, entrega de objeto e necessidade de informação, respeitando critérios institucionais de acesso e segurança.

Chegada com agendamento e atendimento espontâneo

Na visita agendada, a recepção verifica os dados estritamente necessários para confirmar o compromisso e contata o responsável quando houver dúvida. A existência de um horário reservado não equivale, por si só, à autorização de entrada em todos os espaços. Em atendimento espontâneo, a primeira providência é compreender a finalidade do comparecimento e verificar se o serviço funciona por livre demanda, por agendamento ou por canal próprio. Caso seja necessário marcar horário, a orientação deve informar como fazê-lo, quais informações preparar e onde confirmar eventuais alterações. Um visitante sem registro prévio não deve ser simplesmente enviado a corredores internos em busca de alguém; o encaminhamento precisa indicar destino e condição de acesso.

As modalidades de contato oferecem recursos distintos para reconhecer a solicitação e dar continuidade a ela. A comparação considera o que pode ser observado, de que modo a resposta é transmitida e quais cautelas costumam ser relevantes.

Modalidade	Recursos para compreender a demanda	Limitação que exige atenção
Presencial	Observação do contexto, diálogo imediato e orientação espacial	Exposição de informações em área compartilhada
Telefônica	Perguntas em tempo real e confirmação verbal do entendimento	Impossibilidade de verificar documentos apenas pela voz
Eletrônica	Mensagem registrada, anexos e possibilidade de encaminhamento estruturado	Dúvida sobre autoria, recebimento e interpretação do texto

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.

A modalidade presencial favorece a indicação de caminhos e o esclarecimento de dúvidas surgidas no momento, mas exige discrição quando há outras pessoas próximas. O telefone oferece rapidez, embora não autorize concluir a identidade de alguém apenas porque conhece determinados dados. O meio eletrônico facilita a consulta posterior ao histórico; por outro lado, mensagens incompletas podem exigir contato complementar antes de qualquer providência.

- **Identificação inicial e leitura da demanda**

Identificar o usuário é distinto de compreender o que ele deseja. A identificação, quando exigida pelo serviço, verifica dados suficientes para permitir uma operação legítima. A compreensão da demanda procura descobrir o resultado esperado: obter uma informação, entregar documento, falar com determinado profissional, resolver pendência ou comunicar ocorrência. A ordem das perguntas deve evitar excesso. Antes de solicitar um número de documento, por exemplo, cabe avaliar se uma orientação geral pode ser prestada sem qualquer identificação nominal. A coleta de dados deve permanecer vinculada ao ato que será praticado: identificar alguém para consulta pública de horário, por exemplo, seria exigência sem utilidade para a resposta.

Perguntas de triagem e confirmação da necessidade

Perguntas amplas permitem que a pessoa descreva a situação com suas palavras. Depois, questões mais específicas delimitam o pedido: qual serviço procura, se já existe solicitação anterior, se recebeu orientação de outra unidade e se há prazo comunicado formalmente. A confirmação final resume o objetivo de maneira simples: deseja saber como solicitar uma declaração, e não retirar um documento já pronto. Essa distinção evita encaminhamento equivocado. Se houver dificuldade de compreensão, o atendente deve reformular a pergunta, não presumir incapacidade do usuário. A escuta pode revelar duas demandas simultâneas da mesma pessoa, que devem ser tratadas separadamente quando dependem de unidades ou procedimentos diferentes.

O primeiro contato termina quando existe uma direção compreensível e praticável. Sempre que o caso não puder ser resolvido no próprio ponto de recepção, é necessário informar a unidade de destino, o canal de comunicação ou a etapa seguinte, sem anunciar resultados que dependam de decisão posterior. A qualidade desse processo aparece na redução de retornos desnecessários e na preservação da autonomia de quem utiliza os serviços.

Serviços de informação e encaminhamento

Informar e encaminhar são atividades relacionadas, porém não equivalentes. Informar significa apresentar dados institucionais que ajudem alguém a compreender funcionamento, localização, requisitos gerais e canais existentes. Encaminhar é direcionar um pedido concreto a quem tem atribuição para examiná-lo ou executá-lo. Uma informação correta pode ser suficiente para resolver uma dúvida; uma solicitação de providência, por sua vez, precisa chegar à unidade com capacidade de agir. A distinção previne situações em que o atendimento transmite explicações extensas, mas deixa o problema sem responsável.

- **Precisão das informações oferecidas**

Informações institucionais abrangem endereços de unidades, horários divulgados, meios de contato, serviços oferecidos, canais de acompanhamento e orientações gerais de acesso. Sua confiabilidade depende de atualização e de uma fonte interna reconhecida como válida pela instituição. Quando duas versões de uma informação circulam simultaneamente, o atendente deve verificar qual está em vigor antes de transmiti-la. Não se deve converter uma prática informal em requisito obrigatório nem apresentar uma previsão como garantia. Se determinado serviço depende de avaliação técnica, a recepção informa o procedimento de solicitação, mas não antecipa decisão sobre deferimento, prazo ou resultado.

Informação geral e manifestação técnica

Uma pessoa pode perguntar como comunicar uma lâmpada apagada em corredor institucional. A orientação inicial descreve o canal de registro e os dados úteis para localizar a ocorrência. Já determinar a necessidade de substituição da instalação ou classificar o risco elétrico exige avaliação de equipe competente. Confundir os níveis de atuação traz dois problemas: a pessoa recebe certeza indevida e o setor técnico passa a lidar com expectativas que não formulou. O mesmo vale para exigências documentais: a recepção pode explicar a relação de documentos divulgada, mas situações excepcionais ou interpretações específicas devem ser submetidas à unidade responsável.

Informação precisa também considera contexto. Dizer apenas “procure o departamento” pode ser insuficiente para quem não conhece o prédio ou depende de atendimento remoto. É mais útil indicar localização, referência interna ou canal, explicar se é necessário agendar e esclarecer o que deve ser informado na nova etapa. A orientação não precisa reproduzir toda a estrutura organizacional; precisa permitir que a pessoa encontre o serviço correto. Quando o canal estiver temporariamente indisponível, cabe indicar alternativa oficialmente prevista ou registrar a impossibilidade de fornecer uma alternativa confirmada.

- **Definição do destino da solicitação**

O encaminhamento se apoia no mapa de competências da organização. Unidades de atendimento, setores técnicos, áreas administrativas e instâncias de decisão não desempenham funções intercambiáveis. Uma ocorrência de infraestrutura, por exemplo, pode chegar ao setor responsável por manutenção, enquanto pedido de informação sobre procedimento de contratação possui outra destinação. A recepção precisa conhecer o suficiente para classificar o assunto, mas não deve assumir integralmente a instrução da demanda. Quando houver dúvida real sobre a competência, consultar a unidade de referência é mais seguro do que encaminhar sucessivamente a vários destinatários.

Encaminhamento com contexto suficiente

O setor destinatário precisa receber a questão central, o meio adequado de retorno e eventuais dados já legitimamente fornecidos. O registro deve descrever fatos observáveis, sem interpretações pessoais sobre a atitude do solicitante. Em um pedido de manutenção, são pertinentes o local da falha, sua manifestação e a informação de que o atendimento inicial não possui meios para avaliar tecnicamente o problema. Dados

Esta é uma amostra grátis da apostila. Adquira o material com desconto clicando aqui.