



CÓD: OP-032FV-24
7908403548996

SAMU-MG-CISDESTE

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE PARA GERENCIAMENTO DA
REDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA MACRORREGIÃO SUDESTE E
MACRORREGIÃO LESTE DO SUL**

Auxiliar Administrativo

EDITAL CISDESTE Nº 01/2024

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de texto	5
2. Ortografia: emprego das letras	14
3. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem	15
4. Sintaxe: reconhecimento dos termos da oração; reconhecimento das orações num período	21
5. Concordância verbal; concordância nominal	24
6. Colocação de pronomes	25
7. Ocorrência da crase	26
8. Regência verbal; regência nominal	26
9. Processo de formação das palavras	27
10. Coesão	28
11. Sentido próprio e figurado das palavras	29
12. Pontuação	32
13. Figuras de Linguagem	33

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados; elaboração de relatórios e registros.	57
2. Protocolo.	67
3. Rotinas administrativas e de escritório.	67
4. Noções de Administração Pública	68
5. Noções sobre funcionamento dos bancos e cartórios	70
6. Uso de equipamentos de escritório	80
7. Qualidade no atendimento ao público interno e externo.	83
8. Comunicação telefônica	85
9. Meios de Comunicação	86
10. Correspondência empresarial e oficial.	87
11. Agenda	97
12. Ética profissional e sigilo profissional.	99

Conteúdo Digital ***Sus, Urgências E Samu***

1. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017.....	4
2. Portaria de Consolidação nº 6, de 28 de Setembro de 2017	261
3. Portaria interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016.....	583
4. Portaria nº 2.048, de 5 de novembro de 2002.....	610

Conteúdo Digital

- Para estudar o Conteúdo Digital acesse sua “Área do Cliente” em nosso site, ou siga os passos indicados na página 2 para acessar seu bônus.

<https://www.apostilasopcao.com.br/customer/account/login/>

Prefixado

Nesta opção, assim como no Tesouro Direto, o cliente sabe exatamente em quanto será remunerado já no momento da contratação.

Por exemplo, se no momento da compra foi acertada uma taxa de 10% ao ano, independente de qualquer alteração na economia do país, o cliente garante esse rendimento do valor nominal aplicado.

Pós-fixado

O CDB pós-fixado é o tipo mais popular de CDB.

Essa modalidade tem a taxa de remuneração geralmente atrelada ao valor do CDI, o Certificado de Depósito Interbancário, que é uma taxa de juros que tem valor próximo à Selic, a taxa básica de juros da economia brasileira.

Por exemplo, se um CDB pagar 110% do CDI, quando este for de 10%, a remuneração anual ficará em 11%.

O CDB pós-fixado pode ter liquidez diária, o que permite o resgate em qualquer período, ou no vencimento, em que permite a retirada somente após o período determinado inicialmente.

Híbrido

Esta modalidade é menos comum.

O CDB híbrido tem também o rendimento associado a um índice de inflação.

Há uma taxa fixa somada ao índice de inflação, normalmente o IPCA, índice usado pelo governo para medir a inflação oficial.

Fundos de Investimentos

Um fundo de investimentos é um veículo de aplicações financeiras.

Ou seja, você não investe diretamente em um título, e sim faz um aporte para um fundo, que converte o valor em cota e aplica em diferentes opções de renda fixa e variável.

Em palavras simples, um fundo de investimento reúne os valores destinados por diversas pessoas e contrata um gestor que, a partir da aplicação desse dinheiro em modalidades do mercado financeiro, busca uma maior remuneração.

Cada investidor possui uma ou mais partes do fundo, chamadas de cotas, que segue uma série de normas para obter a remuneração.

De forma geral, é uma forma bastante prática de investir as economias, uma vez que profissionais habilitados estarão cuidando da administração e buscando a melhor forma de rentabilidade.

O gestor profissional buscará as melhores oportunidades de investimento, porém sempre respeitando o regulamento do fundo em questão. Por isso, é muito importante ler esse documento antes de aplicar para evitar alguma surpresa.

Na classificação da Anbima, existem quatro tipos de Fundos de Investimentos: os Fundos de Renda Fixa, os Fundos de Ações, os Fundos Multimercado e os Fundos Cambiais.

Renda fixa

Esta modalidade permite investimento em títulos emitidos por entidades públicas ou privadas, atrelados à variação de taxas ou índices de preços pré ou pós-fixados.

Cambial

Tem a obrigação de investir no mínimo 80% dos recursos em dólares, euros ou em ativos que representem a variação dessas moedas, como títulos públicos ou privados.

Seu principal fator de risco é a variação da moeda estrangeira ou do cupom cambial.

Ações

Nesta modalidade são aplicados recursos em ações de empresas negociadas na Bolsa de Valores.

Multimercado

A alternativa de fundo de investimento multimercado oferece a possibilidade de investir em diversos mercados ao mesmo tempo como juros, câmbio e ações.

Lembre-se: fundos de investimento não contam com a garantia do FGC.

Previdência Privada

Os planos de Previdência Privada também estão entre as opções em Renda Fixa, ideais para investidores que almejam um retorno no longo prazo maior em comparação com a caderneta de poupança.

São duas as modalidades de Previdência Privada: o Plano Gerador de Benefício livre (PGBL) e a Vida Gerador de Benefício livre (VGBL).

Ambos se diferenciam das demais aplicações em renda fixa por unir benefícios de um investimento financeiro com algumas vantagens fiscais asseguradas por Lei para aplicações de longo prazo.

Simplificando, o PGBL é mais adequado para quem tem renda tributável e declara o Imposto de Renda no formulário completo, pois permite a dedução das contribuições até 12% da renda bruta anual.

Nesse tipo, o imposto recai sobre o total acumulado no plano.

Já o VGBL é indicado para quem declara o Imposto de Renda no formulário simplificado ou já atingiu os 12% num plano PGBL.

Nesse tipo de aplicação, o imposto recai sobre os lucros e não sobre o principal aplicado.

Eles são recomendados para investimentos de longo prazo, pois possuem uma tributação alta e não contam com liquidez diária.

Apesar de ser uma possibilidade interessante de investimentos visando o longo prazo, os fundos de previdência não contam com a garantia do FGC.

Cheque

Um cheque é uma ordem de pagamento à vista. Isso quer dizer que ao passá-lo, o emissor ordena que um banco faça o pagamento de determinada quantia a um beneficiário.

Além disso, um cheque também é considerado um título de crédito. Isso quer dizer que ele é reconhecimento de uma dívida por parte de seu emissor. Dessa forma, caso o pagamento não seja realizado, o cheque pode ser protestado ou executado em juízo por meio de uma ação de cobrança.

Em relação ao pagamento do cheque comum, ele acontece quando há saldo na conta bancária de quem o emitiu. Portanto, se não houver saldo, o cheque é considerado sem fundo e é devolvido.

Caso um emissor tenha o mesmo cheque devolvido duas vezes, seu nome será inscrito no Cadastro de Emitente de Cheques sem Fundos (CCF).

Sendo assim, caso seja necessário realizar qualquer tipo de movimentação financeira em espécie com valores superiores a R\$ 30.000,00 será necessário enviar a declaração para a Receita Federal por meio de um sistema próprio disponibilizado em seu site.

Caso isso não seja feito no prazo correto, a pessoa ou empresa poderá sofrer consequências graves que podem gerar a ocorrência de multas e sanções administrativas e bloqueios de certidões de regularidade fiscal por parte do órgão.

Cartões

As transações financeiras com cartões estão em alta. Atualmente, a maioria dos estabelecimentos estão aceitando como método de pagamento as mais variadas bandeiras que atuam no mercado brasileiro.

Isso se deu principalmente pelo fato de os bancos terem facilitado o acesso às maquinetas de cartões para empresas pequenas. Algumas podem ser conectadas ao telefone celular e, utilizando a internet do dispositivo, são capazes de receber pagamentos instantaneamente.

Isso é muito vantajoso para o cliente, que tem a oportunidade de escolher o método de pagamento, mas principalmente é benéfico para as empresas, que poderão aumentar o leque de opções para receber de seus clientes.

Existem duas possibilidades de utilização de cartões: na função crédito, que ocorre quando o portador tem um limite pré-aprovado para gastar; ou na função débito, a qual é aceita apenas quando existe saldo na conta corrente do comprador.

As vantagens dos cartões

Efetuar recebimento de compras por meio de cartão de crédito vem se tornando algo obrigatório para as empresas que querem crescer e se destacar em meio à concorrência cada vez mais competitiva.

Isso porque as pessoas estão começando a preferir realizar seus pagamentos sem ter que ficar carregando dinheiro em seus bolsos ou carteiras. Sendo assim, o cartão de crédito surge como um grande diferencial para o seu negócio.

Ao oferecer a possibilidade do pagamento com cartões, você abre um leque de oportunidades e possibilidades de obtenção de novos clientes que podem voltar ao seu estabelecimento inúmeras vezes.

As taxas cobradas nas operações com cartões

Em relação às taxas, esse é um assunto que gera muita confusão na cabeça dos empresários e, até mesmo, dos clientes. Isso porque existem casos em que as taxas são cobradas em operações de pagamento na modalidade débito.

Sendo assim, é importante que você avalie bem os tipos de cobrança de cada ferramenta de utilização de cartões existente no mercado. Assim, é possível oferecer essa possibilidade aos seus clientes, sem ter que cobrar mais para suprir o valor pago com taxas.

Transferências Bancárias

As transferências bancárias também são muito comuns, geralmente, elas são realizadas entre pessoas físicas ou jurídicas e são muito utilizadas para efetuar pagamentos que não estão vinculados aos boletos ou duplicatas, que veremos mais adiante.

Esse tipo de transação pode ser feita de três formas: a primeira, e mais comum, é aquela efetuada entre clientes de um mesmo banco; as outras duas são mais complexas e dedicaremos tópicos exclusivos para cada uma delas. Veja!

Vantagens das transferências bancárias

A principal vantagem da transferência bancária é a segurança desse tipo de transação. Isso porque pode ser realizada em ambiente online ou utilizando o caixa eletrônico da agência bancária, sem que seja movimentado valores em espécie.

Além disso, nesse tipo de transação, geralmente não haverá a cobrança de taxas, exceto, quando a conta de destino for de um banco diferente da de origem. Nesses casos em especial, deverá ser utilizada uma das opções mencionadas nos próximos dois tópicos.

Documento de Ordem de Crédito (DOC)

O DOC é uma transação financeira utilizada para transferir dinheiro entre clientes de bancos diferentes. Geralmente, esse tipo de procedimento demora, no mínimo, um dia útil para ser processado e para que o valor seja creditado na conta do favorecido.

Um detalhe importante a ser observado é que existe um limite para a emissão do DOC. Independentemente do volume das suas transações bancárias, esse procedimento nunca poderá ser maior que R\$ 5.000,00 por dia.

Além disso, ele é aceito apenas até as 21:59h. Caso uma pessoa efetue um DOC após esse horário, a data da emissão será considerada a do dia útil seguinte. Também é importante mencionar que não é possível emitir um Documento de Ordem de Crédito para uma conta poupança, diferentemente da transferência comum, em que esse tipo de operação é permitida.

O valor transferido por meio de DOC é creditado na conta do emitente instantaneamente, porém, é debitado para o destinatário apenas no próximo dia útil subsequente à sua emissão. Porém, como você já sabe, dependendo do horário que ele é emitido, é possível que demore mais um dia para ocorrer o débito.

Transferência Eletrônica Disponível (TED)

Na contramão do DOC, temos a Transferência Eletrônica Disponível, que tem como objetivo transferir valores entre titulares de bancos distintos. Diferentemente do exemplo anterior, nesse caso, não haverá limites, a menos que a sua conta os determine.

Entretanto, até 2015 só era permitido emitir um TED com valores superiores a R\$ 250,00. Porém, a partir de janeiro de 2016 esse limite mínimo foi excluído, passando a comportar transferências com valores mínimos.

O TED, quando realizado até as 17 horas do dia corrente, pode entrar na conta do favorecido em apenas alguns minutos, diferentemente do DOC, que entra apenas no dia útil subsequente.

O valor não varia muito entre os documentos, portanto, caso precise utilizar esse tipo de operação financeira, é altamente recomendado que você evite realizar várias transferências para o mesmo cliente no mesmo dia, pois a cada nova emissão, independentemente do valor, será cobrada a taxa.

As taxas do TED e DOC

Independentemente do meio escolhido, é importante que você tenha em mente uma informação extremamente relevante: ambos, TED e DOC, têm taxas quando são compensadas.

Facilidade de abertura

É possível abrir a conta poupança sem a necessidade de ter outra conta aberta ou pagamento de taxa.

No entanto, apesar de ser um tema bastante polêmico, existem bancos que exigem um depósito ou aplicação inicial, para liberar o uso da conta poupança.

Isenção de tarifas

As movimentações que são feitas na conta poupança não podem ser cobradas.

Receber rendimentos

Você pode receber os rendimentos que variam entre 0,5% e 0,48% ao mês. Esses valores são pagos de acordo com a regulamentação feita pelo Banco Central.

Cartão de crédito e débito: Saiba aqui como funcionam?

Outros principais produtos bancários que estão entre os mais usados pelos clientes dos bancos são os cartões de crédito e de débito.

Cada um deles tem uma finalidade específica, e pode até mesmo serem complementares. Estando algumas vezes presentes, em um único cartão.

Os cartões de crédito

Funcionam como uma espécie de empréstimo. Onde a instituição financeira libera um limite de crédito, pré-determinado.

E quando você faz suas compras parceladas ou pagas em apenas uma vez, o valor vem descontado na fatura no mês seguinte.

Além disso, quem usa o cartão de crédito com frequência também pode ter acesso a pontos que podem ser trocados por diversos produtos ou milhas aéreas, por exemplo.

E como os bancos ganham com o cartão de crédito?

Bom, nos juros e na taxa da anuidade, cobrados pelo uso, para quem possui um cartão de crédito, que chega a pagar muitas vezes cerca de 274% de juros por ano.

Por outro lado os comerciantes também pagam taxas sobre as compras feitas no cartão de crédito.

E por isso, é muito comum ter um valor diferente, entre o pagamento à vista e no pagamento em parcelas no cartão de crédito.

Cartões de débito uma forma de transação segura

Outra forma de fazer transações é por meio dos cartões de débito.

Que só podem ser utilizados quando, a pessoa possui saldo em conta. O que significa que os pagamentos só poderão ser realizados à vista.

Você pode usar os produtos bancários, como os cartões de débito em contas correntes e contas poupança que possuam as bandeiras, como Visa, Mastercard, Elo e outros.

Conheça mais sobre o cheque especial

Quando se fala em cheque especial, muitas pessoas tendem a pensar que esse é um “dinheiro a mais”, disponível na conta todos os meses.

Mas se engana quem pensa dessa forma!

Pois o cheque especial, é um dos tipos de serviços bancários, como mencionamos de forma resumida logo no início do artigo, que nada mais é do que um empréstimo feito pelo banco.

Ele possui um limite disponível todos os meses nas contas, e podem até mesmo receber taxas de juros, que chegam a exorbitantes 526% ano.

Mas se usado com moderação e planejamento, pode trazer alguns benefícios os clientes.

O que é Previdência Privada?

Outra dúvida bastante frequente, sobre os produtos bancários por quem não possui conhecimentos bancários sobre produtos e serviços financeiros, é a respeito dos planos de previdência.

A Previdência Privada é um sistema de Previdência Complementar, e que não tem relação com o sistema de aposentadoria ligada ao Governo e ao INSS.

O contribuinte opta por um plano e realiza pagamentos mensais ao longo do período estipulado.

Podendo receber essa quantia de forma mensal ao final do prazo estipulado ou mesmo optar por sacar, os rendimentos e valores dos produtos bancários de uma só vez.

E os fundos de Investimento, você já ouviu falar?

Os fundos de investimentos, de uma forma bem resumida, são um tipo produtos bancários de investimentos feitos de forma coletiva.

Onde diversos interessados em investir nesses fundos, compram cotas oferecidas pelos bancos como os produtos bancários do Banco do Brasil ou outras instituições financeiras.

Por meio de técnicas de vendas de produtos e serviços bancários, como forma de rentabilizar o seu capital. E para isso, você deve pagar uma taxa administrativa.

Dentro desses fundos existem diversas formas de investir, como em fundos de renda fixa, fundo de multimercados, fundos de curto prazo entre outros.

E você não precisa ser um especialista em matemática financeira com ênfase em produtos bancários, para investir. É necessário apenas encontrar a instituição financeira correta, como os serviços bancários e financeiros eficientes.

Diferenças entre financiamentos e consórcios

Os financiamentos

São tipos de produtos bancários realizados como uma compra feita de forma parcelada. Onde o banco, libera o valor total a quem está vendendo algo, a pessoa que financia paga de forma parcelada, somando as taxas como os juros e outras ao longo do período que foi determinado

O consórcio

São os serviços bancários que se assemelham mais a uma poupança. Também realiza pagamentos em valor determinado, mas não recebe o carro ou as chaves da casa, por exemplo, no ato.

São realizadas reuniões entre os participantes do consórcio e feitos sorteios. Quem é contemplado no sorteio recebe uma carta de crédito, no valor que foi estipulado.

Entenda mais sobre os valores cobrados

Por serem de suma importância para as instituições financeiras existe uma grande quantidade de venda de produtos bancários. E grande parte deles recebem tarifas, taxas, juros e outros valores que variam entre um banco e outro e devem ser pagas pela prestação dos serviços. Exceto os serviços considerados essenciais.

Existem escritórios ocupados por um único trabalhador (em geral, um diretor, gerente ou o até o próprio dono/proprietário da empresa), e outros escritórios são compartilhados por muitas pessoas, tratando-se de um espaço de grandes dimensões, onde cada trabalhador tem o seu próprio espaço (a sua própria área de trabalho).

Em contrapartida, se o escritório for de dimensões reduzidas, é provável que vários trabalhadores partilhem grandes mesas uns com os outros. Em termos de espaço, cada organização do escritório apresenta vantagens e desvantagens.

Quando cada trabalhador tem o seu próprio espaço, melhora-se a comodidade (e, por conseguinte, a motivação e a produtividade) reduzindo as conversas entre os trabalhadores e por consequência ao desperdício de tempo.

No aspecto negativo, quando o trabalhador se encontra isolado, é provável que este se disperse e se distraia com maior facilidade e que, em vez de trabalhar, passe parte das suas horas de expediente a navegar na Internet ou ocupado com outras atividades de lazer.

Nos escritórios onde haja menos espaço e distância entre os funcionários, costuma haver um clima mais barulhento e de menor concentração. Porém, os responsáveis conseguem controlar os trabalhadores com mais facilidade, sem precisarem de se deslocar.

Existem edifícios de escritórios onde, em vez de apartamentos para habitação, todas as estruturas disponíveis destinam-se à instalação de escritórios. No entanto esses edifícios são muito mais comuns em centros comerciais e administrativos das grandes cidades.

Materiais e Equipamentos que Fazem Parte da Rotina do Trabalho

Tipos de Materiais de Consumo⁶

A depender da especificidade do negócio, do setor e das atividades executadas pela organização, os materiais de consumo poderão ser:

- **Material de Expediente:** agenda, alfinete de aço, almofada para carimbos, apagador, apontador de lápis, arquivo para disquete, bandeja para papéis, bloco para rascunho bobina papel para calculadoras, borracha, caderno, caneta, capa e processo, carimbos em geral, cartolina, classificador, clipe cola, colchete, corretivo, envelope, espátula, estêncil, estilete, extrator de grampos, fita adesiva, fita para máquina de escrever e calcular, giz, goma elástica, grafite, grampeador, grampos, guia para arquivo, guia de endereçamento postal, impressos e formulário em geral, intercalador para fichário, lacre, lápis, lapiseira, livros de ata, de ponto e de protocolo, papéis, pastas em geral, percevejo, perfurador, pinça, placas de acrílico, plásticos, porta-lápis, registrador, régua, selos para correspondência, tesoura, tintas, toner, transparências e afins.

- **Material de Processamento de Dados:** cartuchos de tinta, capas plásticas protetoras para micros e impressoras, Pen Drive, CD-ROM, mouse PAD peças e acessórios para computadores e periféricos, recarga de cartuchos de tinta, toner para impressora laser, cartões magnéticos e afins.

- **Material de Limpeza e Produção e Higiene:** capacho, cesto para lixo, creme dental, desinfetante, escova de dente, mangueira, papel higiênico, sabonete, álcool gel 70%, repelente, protetor solar e afins.

⁶ [http://portal.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/11_05_2010_16.41.13.eda9011014926d9fb575f38daa6111d8.pdf]

- **Material para Manutenção de Bens Imóveis:** aparelhos sanitários, arames liso e farpado, areia, basculante, boca de lobo, boia, brita, brocha, cabo metálico, cal, cano, cerâmica, cimento, cola, condutores de fios, conexões, curvas, esquadrias, fechaduras, ferro, gaxetas, grades, impermeabilizantes, isolantes acústicos e térmicos, janelas, Joelhos, ladrilhos, lavatórios, lixas, madeira, marcos de concreto, massa corrida, niple, papel de parede, parafusos, pias, pigmentos, portas e portais, pregos, rolos solventes, sifão, tacos, tampa para vaso, tampão de ferro, tanque, tela de estuque, telha, tijolo, tinta, torneira, trincha, tubo de concreto, válvulas, verniz, vidro e afins.

- **Material para Manutenção de Bens Móveis:** cabos, chaves, cilindros para máquinas copiadoras, compressor para ar condicionado, mangueira para fogão margaridas, peças de reposição de aparelhos e máquinas em geral, materiais de reposição para instrumentos musicais e afins.

- **Material Educativo e Esportivo:** apitos, bolas, brinquedos educativos, cordas, esteiras, joelheiras, luvas, raquetes, redes para prática de esportes, tornozeleiras e afins.

- **Material Elétrico e Eletrônico:** benjamins, bocais, calhas, capacitores e resistores, chaves de ligação, circuitos eletrônicos, condutores, componentes de aparelho eletrônico, diodos, disjuntores, eletrodos, eliminador de pilhas, espelhos para interruptores, fios e cabos, fita isolante, fusíveis, interruptores, lâmpadas e luminárias, pilhas e baterias, pinos e plugs, placas de baquelite, reatores, receptáculos, resistências, starts, suportes, tomada de corrente, controle para portão eletrônico. Controle para TV e DVD, e afins.

- **Material de Proteção e Segurança:** cadeados, capacetes, chaves, cintos, coletes, dedais, guarda-chuvas, lona, luvas, mangueira de lona, máscaras, recargas de extintores e afins.

- **Material para Áudio, Vídeo e Foto:** álbuns para retratos, alto-falantes, antenas internas, filmes virgens, fitas virgens de áudio e vídeo, lâmpadas especiais, molduras, pen drive e afins.

Manutenção e Conservação de Equipamentos

Serviços de reparos e consertos de máquinas e equipamentos de processamento de dados e periféricos, máquinas e equipamentos gráficos, aparelhos de fax, calculadoras, eletrodomésticos, máquinas de escrever e afins. Devem ser feitos regularmente. Isto é, recomenda-se realizar a manutenção periódica das máquinas e equipamentos de escritório em assistência técnica especializada.

Segundo Slack et. al. [SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. Administração da Produção. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.], o termo manutenção é usado para abordar a forma pela qual as organizações tentam evitar as falhas, cuidando de suas instalações físicas. É uma parte muito importante na grande maioria das atividades de produção e está relacionada a todos os tipos de máquinas, equipamentos, veículos e instalações físicas.

A manutenção propicia uma série de benefícios para as empresas, que segundo Slack et, al. [Idem.] são basicamente as apontadas no Quadro a seguir, a partir do qual é possível visualizar seus benefícios detalhadamente:

Benefícios	Detalhamento
Segurança melhorada	Instalações bem mantidas têm menor chance de se comportar de forma não previsível ou falhar totalmente todas, podendo apresentar riscos para o pessoal.
Confiabilidade Aumentada	Menos tempo perdido com conserto de instalações, menos interrupções nas atividades de produção, menos variação da vazão de saída e níveis de serviço mais confiáveis.
Qualidade Maior	Equipamentos mal mantidos têm maior probabilidade de desempenhar abaixo do padrão e causar problemas de qualidade
Custos de Operação mais baixo	Muitos elementos tecnológicos funcionam mais eficientemente quando recebem manutenção regularmente, como veículos.
Tempo de vida mais longo	Cuidado regular, limpeza ou lubrificação podem prolongar a vida efetiva das instalações, reduzindo os pequenos problemas na operação, cujo efeito cumulativo causa desgaste ou deterioração
Valor final mais alto	Instalações bem mantidas são geralmente mais fáceis de vender no mercado de segunda mão.

Fonte: Slack et al.⁷

Assim, a proposição de um programa eficaz de manutenção proporciona uma série de benefícios para as organizações. Benefícios estes que vão desde a economia com a diminuição de custos operacionais, até o aumento da segurança dos funcionários e da organização em geral, satisfação dos clientes, aumento da vida útil da máquina ou equipamentos, dentre outros.

Nesse sentido é muito importante que as empresas programem eficazmente sistemas de manutenção.

Deve-se realizar a manutenção preventiva ou periódica, baseada no intervalo médio entre as falhas, obtido por meio de históricos, para cada equipamento.

O pensamento correto é de sempre prevenir. Assim, os gastos com a manutenção preventiva de equipamentos podem evitar diversos gastos relativos à sua manutenção corretiva.

Outro ponto relevante é que a fim de se economizar energia elétrica, como uma medida de conservação e racionalização é possível substituir equipamentos antigos por aqueles que possuem maior eficiência.

7 [SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. *Administração da Produção*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.]

Material Permanente de Escritório

Algumas matérias são de caráter permanente a rotina do escritório, sendo estes:

Aparelhos e Equipamentos de Comunicação: antena parabólica, aparelho de telefonia, bloqueador telefônico, central telefônica, detector de chamadas telefônicas, fac-símile, interfone, PABX, rádio receptor, secretaria eletrônica e afins.

Aparelhos e Utensílios Domésticos: aparelhos de copa e cozinha, aspirador de pó, batedeira, botijão de gás, cafeteira elétrica, chuveiro ou ducha elétrica, circulador de ar, condicionador de ar (móvel), conjunto de chá/café/jantar, escada portátil, enceradeira, exaustor, faqueiro, filtro de água, fogão, forno de micro-ondas, geladeira, grill, liquidificador, máquina de lavar louca, máquina de lavar roupa, máquina de moer café, máquina de secar pratos, secador de prato, tábua de passar roupas, torneira elétrica, torradeira elétrica, umidificador de ar e afins.

Coleções e Materiais bibliográficos: álbum de caráter educativo, coleções e materiais bibliográficos informatizados, dicionários, enciclopédia, ficha bibliográfica, jornal e revista (que constitua documentário), livro, mapa, material folclórico, partitura musical, publicações e documentos especializados destinados a bibliotecas, repertório legislativo e afins.

Discotecas e Fimotecas: disco educativo, fita de áudio e vídeo com aula de caráter educativo, microfilme e afins.

Equipamento de Proteção, Segurança e Socorro: alarme, extintor de incêndio, para-raios, sinalizador de garagem, porta giratória, circuito interno de televisão e afins.

No escritório ainda encontramos outros equipamentos como: telefone, computadores, calculadoras, estantes, trituradores de papel, gravadores, cofres, máquinas de café expresso, ar condicionado, ventiladores, climatizadores, cadeiras, mesas, roteadores, entre outros.

Alguns equipamentos requerem cuidados diários, outros possuem manutenção esporádica. Os equipamentos existentes no escritório e a manutenção destes variam de acordo com a atuação da empresa.

Telefone: para manusear o telefone, por exemplo, é necessário que conheçamos os ramais, e os números mais importantes para realizar e/ou transferir ligações. Para isso, podemos contar com uma agenda, que faz parte dos materiais utilizados no escritório, podendo-se fazer uma lista e afixá-la na parede, no telefone ou na mesa.

É importante que o telefone sempre esteja no ganho ou se for telefone sem fio, deve-se verificar se este está no modo apropriado para receber as ligações. Se o aparelho for sem fio (e necessitar de energia) é necessário verificar se este está carregado, principalmente quando há queda de energia. Estes procedimentos, apesar de simples, se negligenciados, podem causar grandes transtornos no dia-a-dia da empresa.

Secretária eletrônica: ou atendedor de chamada, também conhecida como atendedor automático é um dispositivo para responder automaticamente chamadas telefônicas e gravar mensagens

Nos bastidores da maioria das empresas estão pessoas que nunca encontram ou cumprimentam as pessoas que compram seus produtos. Os representantes de atendimento ao cliente são os que têm contato direto com os compradores. As percepções dos compradores sobre a empresa e o produto são moldadas em parte por sua experiência em lidar com essa pessoa.

Por esse motivo, muitas empresas trabalham arduamente para aumentar os níveis de satisfação de seus clientes.

O custo da satisfação do cliente

Durante décadas, as empresas de muitos setores procuraram reduzir os custos de pessoal automatizando seus processos o máximo possível.

No atendimento ao cliente, isso tem levado muitas empresas a implementar sistemas online e por telefone que tiram o máximo de dúvidas ou resolvem o máximo de problemas sem a presença humana.

Mas, no final, há questões de atendimento ao cliente para as quais a interação humana é indispensável, criando uma vantagem competitiva.

A Amazon é um exemplo de empresa que está fazendo de tudo para automatizar uma operação vasta e complexa. Já que entregou 4,2 bilhões de pacotes nas portas de seus clientes em 2020.

No entanto, a Amazon ainda oferece atendimento ao cliente 24 horas por dia, por telefone, além de serviços de e-mail e chat ao vivo.

A maioria das empresas bem-sucedidas reconhece a importância de fornecer um excelente atendimento ao cliente. A interação cortês e empática com um representante de atendimento ao cliente treinado pode significar a diferença entre perder ou reter um cliente.

Principais componentes do bom atendimento ao cliente

Proprietários de pequenos negócios bem-sucedidos entendem instintivamente a necessidade de um bom atendimento ao cliente. Grandes empresas estudam o assunto em profundidade e têm algumas conclusões básicas sobre os principais componentes:

– A atenção oportuna às questões levantadas pelos clientes é crítica. Exigir que um cliente espere na fila ou fique em espera prejudica uma interação antes de começar.

– O atendimento ao cliente deve ser um processo de etapa única para o consumidor.

– Se um cliente ligar para uma linha de apoio, o representante deve, sempre que possível, acompanhar o problema até à sua resolução.

– Se um cliente precisar ser transferido para outro departamento, o representante original deve acompanhar o cliente para garantir que o problema foi resolvido.

— Atendimento interno

O atendimento ao cliente interno envolve tudo o que uma organização pode fazer para ajudar seus funcionários a cumprir suas obrigações, atingir suas metas e desfrutar de seu trabalho. Abrange como diferentes departamentos se comunicam uns com os outros e como os indivíduos interagem com seus colegas, subordinados e superiores. É um aspecto vital dos negócios modernos, pois cria o ambiente no qual uma empresa tem mais chances de sucesso.

Por que o atendimento ao cliente interno é importante?

A importância do atendimento ao cliente interno não pode ser exagerada, especialmente para um departamento como o de recursos humanos, onde as interações internas são parte integrante de suas tarefas diárias. Existem vários benefícios em cultivar um bom atendimento ao cliente interno como uma de suas metas de negócios, por isso é fácil entender por que é um aspecto tão valorizado dos negócios modernos.

Os benefícios incluem:

– Aumentar a produtividade da equipe.
– Aumentar a satisfação dos funcionários com sua experiência de trabalho.

– Criação de canais de comunicação claros.

– Estimular a fidelidade dos funcionários.

– Resolver problemas mais rapidamente.

– Melhorar o atendimento ao cliente externo.

Existem muitas dicas e práticas recomendadas de atendimento ao cliente que podem ser implementadas em uma empresa para desenvolver um excelente atendimento ao cliente interno. A criação de um programa que consiste em todos ou na maioria desses elementos pode ter um grande impacto na produtividade e no moral da equipe.

— Atendimento externo

Muito provavelmente, você pode se lembrar vividamente de experiências boas e ruins ao interagir com o atendimento ao cliente externo pessoalmente ou por telefone. Você interage com a equipe externa de atendimento ao cliente ao fazer reservas para jantar, verificar um livro na biblioteca ou comprar um carro novo, para citar apenas alguns exemplos encontrados na vida cotidiana. O trabalho de um representante externo de atendimento ao cliente é ajudá-lo – o cliente – dentro dos parâmetros da política da empresa.

Atendimento ao cliente externo é o negócio de ajudar indivíduos e entidades fora da organização a obter bens, produtos, informações e serviços. Os usuários finais podem ser compradores, patronos de cinema, turistas, clientes empresariais ou empresas interessadas em contratar serviços. O atendimento ao cliente externo avalia as necessidades do usuário final e estabelece processos e protocolos para atender a essas expectativas.

A pessoa média não distingue entre atendimento ao cliente externo e atendimento ao cliente em geral. No entanto, os termos são mais sutis nos negócios. As grandes organizações tendem a ser muito claras sobre os papéis e suas funções de atendimento para com o cliente externo versus interno. Ambas as áreas são essenciais para o bom funcionamento e sucesso de uma organização.

Atendimento ao Cliente Externo x Interno

O atendimento externo existe para prestar os mais diversos tipos de atendimento àqueles que estão fora da organização. Por outro lado, o atendimento ao cliente interno refere-se ao atendimento, suporte e assistência estendidos aos funcionários e partes interessadas filiadas à organização. O help desk de TI e os recursos humanos, por exemplo, se esforçam para fornecer um atendimento eficiente ao cliente interno. Departamentos e equipes que dependem uns dos outros são provedores e receptores de atendimento ao cliente interno.