



CÓD: OP-052MR-24
7908403550685

PINHEIRAL-RJ

PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIRAL - RIO DE JANEIRO

Inspetor de Alunos

EDITAL Nº 01/2024

Português

1. Organização textual: interpretação dos sentidos construídos nos textos verbais e não verbais; características de textos descritivos, narrativos e dissertativos.....	5
2. elementos de coesão e coerência.	14
3. Aspectos semânticos e estilísticos: sentido e emprego dos vocábulos; tempos e modos do verbo; uso dos pronomes; metáfora, antítese, ironia.....	15
4. Aspectos morfológicos: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais em textos; elementos de composição das palavras; mecanismos de flexão dos nomes e dos verbos	16
5. Processos de constituição dos enunciados: coordenação, subordinação.....	22
6. concordância verbal e nominal.	24
7. Sistema gráfico: ortografia.....	26
8. regras de acentuação.....	26
9. uso dos sinais de pontuação.....	27

Matemática

1. Números e Operações: O sistema de numeração decimal. Resolução de problemas envolvendo as operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação com números reais. Números primos. Múltiplos e divisores de um número natural.....	37
2. Regras de divisibilidade. Razão e proporção. Divisão direta e inversamente proporcional.....	46
3. Média aritmética e ponderada.	47
4. Porcentagem.	49
5. Operações com polinômios.	51
6. Fatoração e Produtos Notáveis.	54
7. Equações e sistemas do 1º e 2º graus.....	56
8. Grandezas e Medidas: Sistema de medidas de comprimento, área, capacidade, volume, tempo e massa.....	59
9. Sistema monetário Brasileiro.....	61
10. Cálculo de áreas e perímetros. Espaço e Forma: Relações lineares e angulares nos polígonos regulares. Relações métricas no triângulo retângulo.....	63
11. Tratamento da Informação: Princípio multiplicativo. Interpretação de tabelas. Gráficos de barras, colunas e setores. Análise e interpretação básica.....	74

Conhecimentos Específicos

Inspetor de Alunos

1. ECA.....	79
2. LDB.....	116
3. Atribuição do Inspetor de Alunos	134
4. Estrutura Funcional da Escola.....	136
5. A escola e a Comunidade.....	137
6. Violência	149
7. Ética	152

ÍNDICE

8. Disciplina.....	152
9. Consciência e liberdade	158
10. Senso comum e bom senso	158
11. Responsabilidade; Dever e liberdade	159
12. LBI	159
13. Convivência Escolar.....	176
14. Relacionamento com pais e Professores.....	178
15. Rotina escolar	182
16. O Inspetor de Alunos e a escola.....	189

a) Texto: é a manifestação da linguagem. O texto⁴ é uma unidade global de comunicação que expressa uma ideia ou trata de um assunto determinado, tendo como referência a situação comunicativa concreta em que foi produzido, ou seja, o contexto. São enunciados constituídos de diferentes formas de linguagem (verbal, vocal, visual) cujo objetivo é comunicar. Todo texto se constrói numa relação entre essas linguagens, as informações, o autor e seus leitores. Ao pensarmos na linguagem verbal, ele se estrutura no encadeamento de frases que se ligam por mecanismos de coesão (relação entre as palavras e frases) e coerência (relação entre as informações). Essa relação entre as estruturas linguísticas e a organização das ideias geram a construção de diferentes sentidos. O texto constitui-se na verdade em um espaço de interação entre autores e leitores de contextos diversos.⁵ Dizemos que o texto é um todo organizado de sentido construído pela relação de sentido entre palavras e frases interligadas.

b) Contexto: é a unidade maior em que uma menor se insere. Pode ser extra ou intralinguístico. O primeiro refere-se a tudo mais que possa estar relacionado ao ato da comunicação, como época, lugar, hábitos linguísticos, grupo social, cultural ou etário dos falantes aos tempos e lugares de produção e de recepção do texto. Toda fala ou escrita ocorre em situações sociais, históricas e culturais. A consideração desses espaços de circulação do texto leva-nos a descobrir sentidos variados durante a leitura. O segundo se refere às relações estabelecidas entre palavras e ideias dentro do texto. Muitas vezes, o entendimento de uma palavra ou ideia só ocorre se considerarmos sua posição dentro da frase e do parágrafo e a relação que ela estabelece com as palavras e com as informações que a precedem ou a sucedem. Vamos a dois exemplos para entendermos esses dois contextos, muito necessários à interpretação de um texto.

Observemos o primeiro texto



<https://epoca.globo.com/vida/noticia/2015/01/o-mundo-visto-bpor-mafaldab.html>

Na tirinha anterior, a personagem Mafalda afirma ao Felipe que há um doente na casa dela. Quando pensamos na palavra doente, já pensamos em um ser vivo com alguma enfermidade. Entretanto, ao adentrar o quarto, o leitor se depara com o globo terrestre deitado sobre a cama. A interpretação desse texto, constituído de linguagem verbal e visual, ocorre pela relação que estabelecemos entre o texto e o contexto extralinguístico. Se pensarmos nas possíveis doenças do mundo, há diversas possibilidades de sentido de acordo com o contexto relacionado, dentre as quais listamos: problemas ambientais, corrupção, problemas ditatoriais (relacionados ao contexto de produção das tiras da Mafalda), entre outros.

Observemos agora um exemplo de intralinguístico



<https://www.imagemwhats.com.br/tirinhas-do-calvin-e-haroldo-para-compartilhar-143/>

Nessa tirinha anterior, podemos observar que, no segundo quadrinho, a frase “eu acho que você vai” só pode ser compreendida se levarmos em consideração o contexto intralinguístico. Ao considerarmos o primeiro quadrinho, conseguimos entender a mensagem completa do verbo “ir”, já que obtemos a informação que ele não vai ou vai à escola

c) Intertexto/Intertextualidade: ocorre quando percebemos a presença de marcas de outro(s) texto(s) dentro daquele que estamos lendo. Observemos o exemplo a seguir

⁴ <https://www.enemvirtual.com.br/o-que-e-texto-e-contexto/>
⁵ PLATÃO, Fiorin, Lições sobre o texto. Ática 2011.



<https://priscilapantaleao.wordpress.com/2013/06/26/tipos-de-inter-textualidade/>

Na capa do gibi anterior, vemos a Magali na atuação em uma peça de teatro. Ao pronunciar a frase “comer ou não comer”, pela estrutura da frase e pelos elementos visuais que remetem ao teatro e pelas roupas, percebemos marca do texto de Shakespeare, cuja frase seria “ser ou não”. Esse é um bom exemplo de intertexto.

Conhecimentos necessários à interpretação de texto⁶

Na leitura de um texto são mobilizados muitos conhecimentos para uma ampla compreensão. São eles:

Conhecimento enciclopédico: conhecimento de mundo; conhecimento prévio que o leitor possui a partir das vivências e leituras realizadas ao longo de suas trajetórias. Esses conhecimentos são essenciais à interpretação da variedade de sentidos possíveis em um texto.

O conceito de conhecimento Prévio⁷ refere-se a uma informação guardada em nossa mente e que pode ser acionada quando for preciso. Em nosso cérebro, as informações não possuem locais exatos onde serão armazenadas, como gavetas. As memórias são complexas e as informações podem ser recuperadas ou reconstruídas com menor ou maior facilidade. Nossos conhecimentos não são estáticos, pois o cérebro está captando novas informações a cada momento, assim como há informações que se perdem. Um conhecimento muito utilizado será sempre recuperado mais facilmente, assim como um pouco usado precisará de um grande esforço para ser recuperado. Existem alguns tipos de conhecimento prévio: o intuitivo, o científico, o linguístico, o enciclopédico, o procedimental, entre outros. No decorrer de uma leitura, por exemplo, o conhecimento prévio é criado e utilizado. Por exemplo, um livro científico que explica um conceito e depois fala sobre a utilização desse conceito. É preciso ter o conhecimento prévio sobre o conceito para se aprofundar no tema, ou seja, é algo gradativo. Em leitura, o conhecimento prévio são informações que a pessoa que está lendo necessita possuir para ler o texto e compreendê-lo sem grandes dificuldades. Isso é muito importante para a criação de inferências,

⁶ KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

⁷ <https://bit.ly/2P415JM>.

ou seja, a construção de informações que não são apresentadas no texto de forma explícita e para a pessoa que lê conectar partes do texto construindo sua coerência.

Conhecimento linguístico: conhecimento da linguagem; Capacidade de decodificar o código linguístico utilizado; Saber acerca do funcionamento do sistema linguístico utilizado (verbal, visual, vocal).

Conhecimento genérico: saber relacionado ao gênero textual utilizado. Para compreender um texto é importante conhecer a estrutura e funcionamento do gênero em que ele foi escrito, especialmente a função social em que esse gênero é usualmente empregado.

Conhecimento interacional: relacionado à situação de produção e circulação do texto. Muitas vezes, para entender os sentidos presente no texto, é importante nos atentarmos para os diversos participantes da interação social (autor, leitor, texto e contexto de produção).

Diferentes Fases de Leitura⁸

Um texto se constitui de diferentes camadas. Há as mais superficiais, relacionadas à organização das estruturas linguísticas, e as mais profundas, relacionadas à organização das informações e das ideias contidas no texto. Além disso, existem aqueles sentidos que não estão imediatamente acessíveis ao leitor, mas requerem uma ativação de outros saberes ou relações com outros textos.

Para um entendimento amplo e profundo do texto é necessário passar por todas essas camadas. Por esse motivo, dizemos que há diferentes fases da leitura de um texto.

Leitura de reconhecimento ou pré-leitura: classificada como leitura prévia ou de contato. É a primeira fase de leitura de um texto, na qual você faz um reconhecimento do “território” do texto. Nesse momento **identificamos** os elementos que compõem o enunciado. Observamos o título, subtítulos, ilustrações, gráficos. É nessa fase que entramos em contato pela primeira vez com o assunto, com as opiniões e com as informações discutidas no texto.

Leitura seletiva: leitura com vistas a **localizar** e **selecionar** informações específicas. Geralmente utilizamos essa fase na busca de alguma informação requerida em alguma questão de prova. A leitura seletiva seleciona os períodos e parágrafos que possivelmente contém uma determinada informação procurada.

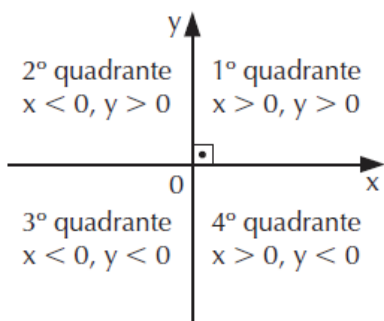
Leitura crítica ou reflexiva: leitura com vistas a **analisar** informações. Análise e reflexão das intenções do autor no texto. Muito utilizada para responder àquelas questões que requerem a identificação de algum ponto de vista do autor. Analisamos, comparamos e julgamos as informações discutidas no texto.

Leitura interpretativa: leitura mais completa, um aprofundamento nas ideias discutidas no texto. **Relacionamos** as informações presentes no texto com diferentes contextos e com problemáticas em geral. Nessa fase há um **posicionamento do leitor** quanto ao que foi lido e **criam-se opiniões** que concordam ou se contrapõem

Os sentidos no texto

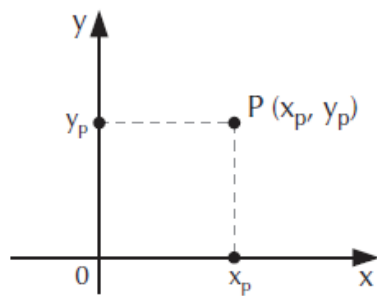
Interpretar é lidar com diferentes sentidos construídos dentro do texto. Alguns desses sentidos são mais literais enquanto outros são mais figurados, e exigem um esforço maior de compreensão por parte do leitor. Outros são mais imediatos e outros estão mais escondidos e precisam se localizados.

⁸ CAVALCANTE FILHO, U. *ESTRATÉGIAS DE LEITURA, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS NA UNIVERSIDADE: DA DECODIFICAÇÃO À LEITURA CRÍTICA*. In: *ANAIS DO XV CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA*



Para determinarmos as coordenadas de um ponto P, traçamos linhas perpendiculares aos eixos x e y.

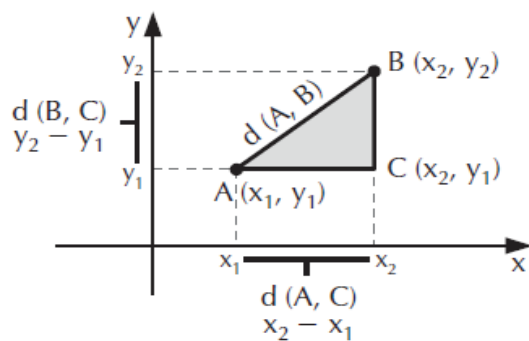
- x_p é a abscissa do ponto P;
- y_p é a ordenada do ponto P;
- x_p e y_p constituem as coordenadas do ponto P.



Mediante a esse conhecimento podemos destacar as formulas que serão uteis ao cálculo.

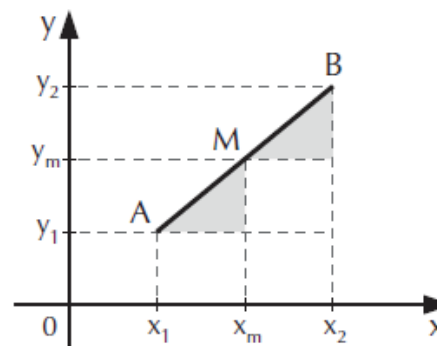
Distância entre dois pontos de um plano

Por meio das coordenadas de dois pontos A e B, podemos localizar esses pontos em um sistema cartesiano ortogonal e, com isso, determinar a distância $d(A, B)$ entre eles. O triângulo formado é retângulo, então aplicamos o Teorema de Pitágoras.



$$d(A, B) = \sqrt{(x_2 - x_1)^2 + (y_2 - y_1)^2}$$

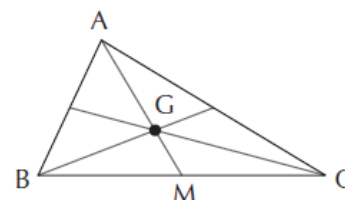
Ponto médio de um segmento



$$M\left(\frac{x_1 + x_2}{2}, \frac{y_1 + y_2}{2}\right)$$

Baricentro

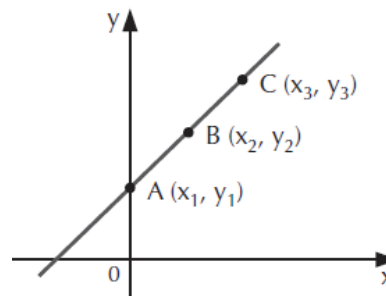
O baricentro (G) de um triângulo é o ponto de intersecção das medianas do triângulo. O baricentro divide as medianas na razão de 2:1.



$$G\left(\frac{x_A + x_B + x_C}{3}, \frac{y_A + y_B + y_C}{3}\right)$$

Condição de alinhamento de três pontos

Consideremos três pontos de uma mesma reta (colineares), $A(x_1, y_1)$, $B(x_2, y_2)$ e $C(x_3, y_3)$.



Estes pontos estarão alinhados se, e somente se:

$$D = \begin{vmatrix} x_1 & y_1 & 1 \\ x_2 & y_2 & 1 \\ x_3 & y_3 & 1 \end{vmatrix} = 0$$

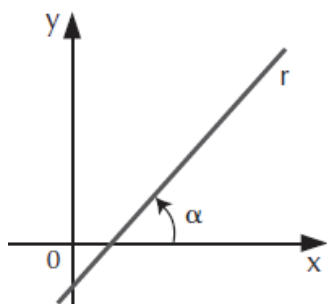
Por outro lado, se $D \neq 0$, então os pontos A, B e C serão vértices de um triângulo cuja área é:

$$A_{\Delta} = \frac{1}{2} |D|$$

onde o valor do determinante é sempre dado em módulo, pois a área não pode ser um número negativo.

Inclinação de uma reta e Coeficiente angular de uma reta (ou declividade)

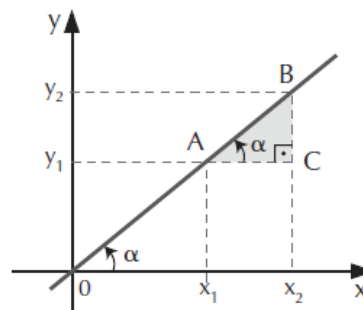
À medida do ângulo α , onde α é o menor ângulo que uma reta forma com o eixo x, tomado no sentido anti-horário, chamamos de inclinação da reta r do plano cartesiano.



Já a declividade é dada por: $m = \text{tg}\alpha$

Cálculo do coeficiente angular

Se a inclinação α nos for desconhecida, podemos calcular o coeficiente angular m por meio das coordenadas de dois pontos da reta, como podemos verificar na imagem.



$$\text{tg } \alpha = m = \frac{y_2 - y_1}{x_2 - x_1} \text{ com } x_1 \neq x_2$$

Reta

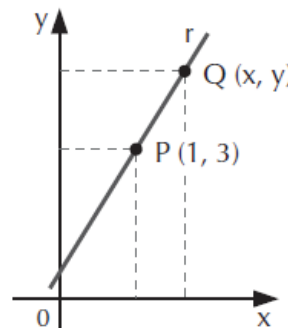
Equação da reta

A equação da reta é determinada pela relação entre as abscissas e as ordenadas. Todos os pontos desta reta obedecem a uma mesma lei. Temos duas maneiras de determinar esta equação:

1) Um ponto e o coeficiente angular

Exemplo:

Consideremos um ponto $P(1, 3)$ e o coeficiente angular $m = 2$. Dados $P(x_1, y_1)$ e $Q(x, y)$, com $P \in r$, $Q \in r$ e m a declividade da reta r, a equação da reta r será:



$$m = \frac{y - y_1}{x - x_1} \Rightarrow y - y_1 = m(x - x_1)$$

2) Dois pontos: $A(x_1, y_1)$ e $B(x_2, y_2)$

Consideremos os pontos $A(1, 4)$ e $B(2, 1)$. Com essas informações, podemos determinar o coeficiente angular da reta:

$$m = \frac{y_2 - y_1}{x_2 - x_1} = \frac{1 - 4}{2 - 1} = -\frac{3}{1} = -3$$

cidade/intimidade dos pais e/ou responsáveis, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se aos pais e/ou responsáveis. Tenha percepção as limitações, faixa etária, utilizando o tratamento adequado para o senhores e senhoras. As pessoas não gostam de ser interrompidas quando falam, e se duas pessoas falam ao mesmo tempo o processo de comunicação e entendimento fica comprometido.

Seja leal ao cumprimento dos prazos, não prometa prazos em que a escola não será capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções dos pais e/ou responsáveis é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento, busque rapidamente soluções para as necessidades dos pais e/ou responsáveis que se encontra em atendimento. Preze sempre por qualidades como: clareza, atenção, prestação, orientação, qualidade e comunicabilidade.

Os colaboradores da instituição devem buscar **conhecimento dos negócios da escola, das decisões que ela toma, da situação que ela se encontra.** A falta de informação, de uma comunicação entre gestores, professores e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos pais e/ou responsáveis no momento do atendimento. Torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

O treinamento pode ensinar, corrigir, melhorar, adequar o comportamento das pessoas em relação as mudanças ou mesmo exigências de um mercado extremamente disputado e concorrido.

É preciso responder **aos pais e/ou responsáveis com entusiasmo e uma saudação positiva.** Ainda que eles possam perder a paciência, como profissional eu preciso manter minha conduta e postura condizente com ao esperado pela escola. Se por ventura os pais e/ou responsáveis estiverem insatisfeitos com algo e demonstrar isso em suas palavras, tenha calma, e lembre-se de que o pai e/ou responsável teve esse comportamento para com a instituição não como algo pessoal contra você. Tenha sempre bom senso e compreensão.

Algumas ações que imprimem qualidade ao atendimento

- Identificar as necessidades dos alunos, pais e/ou responsáveis;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Divulgar os diferenciais da organização;
- Imprimir qualidade as relações entre todos no ambiente escolar;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações;
- Acatar as boas sugestões.

Essas ações estão relacionadas a indicadores que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos pais e/ou responsáveis, entre eles: **competência, presteza, cortesia, paciência, respeito.**

Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendimento intolerável, na percepção dos pais e/ou responsáveis.

Atender os pais e/ou responsáveis significa identificar as suas necessidades e solucioná-las, ao passo que atender ao telefone significa não deixá-lo tocar por muito tempo, receber a ligação e transferi-la ao setor correspondente. Observe que a diferença é bastante grande. Eu diria mais: profissional de qualquer área ou formação tem capacidade de atender ao telefone, visto que é um procedimento técnico, enquanto que para atender os pais e/ou responsáveis é necessário capacidades humanas e analíticas, é necessário entender o comportamento das pessoas, ou seja, entender de gente, além de ter visão sistêmica do negócio e dos seus processos. Os profissionais mais bem preparados para esse fim são os que frequentam os bancos escolares, especialmente os que se dedicam à formação secretarial.

A chave para o sucesso do bom atendimento depende muito da boa comunicação, isto é, de como é realizada a transmissão e recepção de informação.

Dimensões de um Atendimento de Qualidade

Para que o atendimento ocorra de maneira efetiva, são necessárias as ocorrências das seguintes dimensões:

Comunicabilidade

É a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transmitida de maneira integral, correta, rápida e economicamente. A transmissão integral supõe que não há ruídos supressivos, deformantes ou concorrentes. A transmissão correta implica em identidade entre a mensagem mentada pelo emissor e pelo receptor.

Apresentação

O responsável pelo primeiro atendimento representa a primeira impressão da instituição, que os pais e/ou responsáveis irão formar, como a imagem da instituição como um todo.

E por isso, a apresentação inicial de quem faz o atendimento deve transmitir confiabilidade, segurança, técnica e ter uma apresentação ímpar.

É fundamental que a roupa esteja limpa e adequada ao ambiente de trabalho. Se a escola adotar uniforme, é indispensável que o use sempre, e que o apresente sempre de forma impecável. Unhas e cabelos limpos e hálito agradável também compreendem os elementos que constituem a imagem que os pais e/ou responsáveis irão fazer da empresa, através do atendente.

O “cliente”, ou, futuro, questiona e visualiza sempre. Por isso, a expressão corporal e a disposição na apresentação se tornam fatores que irão compreender no julgamento dos pais e/ou responsáveis.

A satisfação do atendimento começa a ser formado na apresentação.

Assim, a saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão.

O tom de voz deve ser sempre agradável, em bom tom. O que prejudica muitos relacionamentos das instituições com os pais e/ou responsáveis, é a forma de tratamento na apresentação. 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. O que dizer antes? O nome, nome da empresa, Bom Dia, Boa Tarde, Boa Noite? Pois não? Posso ajudá-lo?

A sequência não importa. O que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva e que tenham significado.

Os pais e/ou responsáveis não aguentam mais atendimentos com apresentações mecânicas.

O que eles querem sentir na apresentação é **receptividade**.

Por isso, Saudar com *Bom Dia, Boa Tarde, ou, Boa Noite*, é ótimo! Mas, diga isso, desejando mesmo que os pais e/ou responsáveis tenham. Dizer o nome da instituição se o atendimento for através 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 de quem liga primeiro, e depois o atendente diz o seu. Exemplo: Qual seu nome, por favor? Maria, eu sou a Madalena, hoje posso ajuda-la em quê?

Os pais e/ou responsáveis com certeza já irão 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. O profissionalismo na apresentação se tornou fator chave para o atendimento. Excesso de intimidade na apresentação é repudiável. Os pais e/ou responsáveis não está procurando amigos de infância. E sim, soluções aos seus problemas.

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

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

Atenção, Cortesia, Interesse

Os pais e/ou responsáveis quando procuram atendimento, é porque tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele. Por isso deve ser interrompido tudo o que está fazendo, e **prestar atenção única e exclusivamente ao cliente**.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos pais e/ou responsáveis como falta de profissionalismo.

Atentar-se ao que ele diz, questiona e traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

É indispensável que se use do **formalismo e da cortesia**. O excesso de intimidade pode constranger. Ser educado é cortês é fundamental. Porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente. Por isso, a atenção à ele deve ser única e exclusiva.

Por isso, é necessário que **os pais e/ou responsáveis sintam-se importantes** e sintam que está sendo proporcionado a ele um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente para a interação com eles, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Por isso, o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

Gentileza é o ponto inicial para a construção do relacionamento. A educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde à apresentação até a despedida.

O **tom de voz deve ser agradável**. Mas, precisa ser audível. Ou seja, que dê para compreender. Mas, é importante lembrar, que apenas os pais e/ou responsáveis devem escutar. E não todo mundo que se encontra na instituição.

Com idosos, a atenção deve ser redobrada. Pois, algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos à eles. Portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora. É importante salientar que não se deve distrair durante o atendimento. Deve-se concentrar em tudo o que se está dizendo.

Também, não se deve ficar pensando na resposta na hora em que o interlocutor estiver falando. **Concentre-se em ouvir**.

Outro fator importante e 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 pais e/ou responsáveis dão um tom mais agressivo à sua fala. Porém, isso deve ser combatido através da atitude do atendente, que deve responder de forma calma, tranquila e sensata, e sem elevar o tom da voz. E também, sem se alterar.

Tomar nota das informações pode trazer mais tranquilidade ao atendimento. Ainda mais se ele estiver sendo feito pelo telefone. Essa técnica, auxilia na compreensão e afasta a duplicidade de questionamentos que já foram feitos, ou de informações que já foram passadas.

Fazer perguntas ao sentir necessidade de algum esclarecimento, é importante. O atendente não se deve inibir. Já foi dito que fazer uma pergunta mais de uma vez deve ser evitado. E também que informações que já foram passadas pelos pais e/ou responsáveis não devem ser questionadas. Porém, se houver necessidade, o atendente deve fazê-la. Mas, deve pedir desculpas por refazê-la, e dizer que foi um lapso.

Confirmar o que foi dito, **solicitar feedback**, passa uma mensagem de profissionalismo, atenção e interesse. Demonstra que o atendente e a instituição estão preocupadas com sua situação e em fazer um atendimento de qualidade.

Portanto, **estabelecer empatia e falar claramente e pausadamente, sem ser monótono**, evitando ainda o uso de gírias; falar com voz clara e expressiva (boa dicção) são atitudes que tornam o atendimento com qualidade.

Presteza, Eficiência, Tolerância

Ter presteza no atendimento faz com que os pais e/ou responsáveis sintam que a empresa, é uma instituição na qual tem o foco no cliente. Ou seja, é uma instituição que prima por solucionar as dúvidas, problemas e necessidades deles.