



CÓD: OP-167AB-24  
7908403553051

# **EMBU DAS ARTES-SP**

**CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU DAS ARTES – SÃO PAULO**

Auxiliar de Serviços Gerais

**EDITAL Nº 01/2024**

## ***Língua Portuguesa***

1. Interpretação de texto .....	5
2. Sinônimos, antônimos, parônimos e homônimos.....	14
3. Sentido próprio e figurado .....	15
4. Ortografia Oficial .....	17
5. Pontuação .....	18
6. Acentuação gráfica .....	19
7. Morfologia: adjetivo, advérbio, conjunção, pronome, preposição, substantivo e verbo (classificação e emprego).....	20
8. Sintaxe .....	26
9. Concordância.....	28
10. Regência verbal e nominal .....	30
11. Crase.....	31
12. Colocação pronominal.....	32

## ***Matemática***

1. Números inteiros e racionais: operações e propriedades.....	41
2. Grandezas proporcionais .....	50
3. Regra de três simples e composta .....	52
4. Porcentagem.....	53
5. Juros simples e compostos .....	55
6. Unidades de medida .....	57
7. Equação do 1º e 2º GraU. Resolução de situações-problema.....	59
8. Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume .....	63
9. Tabelas e gráficos .....	75
10. Raciocínio Lógico.....	77

## ***Conhecimentos Específicos Auxiliar de Serviços Gerais***

1. Regimento Interno (RESOLUÇÃO Nº 199, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2014) da Câmara Municipal de Embu das Artes .....	101
2. LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE EMBU DAS ARTES/SP .....	126
3. ESTATUTO E O REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE EMBU, DE SUAS AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES (LEI COMPLEMENTAR Nº 137 DE 12 DE MARÇO DE 2010) .....	151
4. Noções básicas de higiene: higiene pessoal e no trabalho. Noções básicas de segurança no trabalho. Equipamentos de proteção individual.....	167
5. Manuseio e utilização de ferramentas, produtos e materiais de trabalho .....	179
6. Noções de primeiros socorros .....	182
7. Qualidade no atendimento ao público .....	189
8. Relações humanas no trabalho.....	202
9. Outras questões versando sobre as atividades e atribuições específicas do cargo/função.....	205

---

**Sátira**

É o poema lírico em que o emissor faz uma crítica a alguém ou a algo, em tom sério ou irônico. Tem um forte sarcasmo, pode abordar críticas sociais, a costumes de determinada época, assuntos políticos, ou pessoas de relevância social.

**Acalanto**

Canção de ninar.

**Acróstico**

Composição lírica na qual as letras iniciais de cada verso formam uma palavra ou frase. Ex.:

*Amigos são*

*Muitas vezes os*

*Irmãos que escolhemos.*

*Zelosos, eles nos*

*Ajudam e*

*Dedicam-se por nós, para que nossa relação seja verdadeira e*

*Eterna*

<https://www.todamateria.com.br/acrostico/>

**Balada**

Uma das mais primitivas manifestações poéticas, são cantigas de amigo (elegias) com ritmo característico e refrão vocal que se destinam à dança.

**Canção (ou Cantiga, Trova)**

Poema oral com acompanhamento musical.

**Gazal (ou Gazel)**

Poesia amorosa dos persas e árabes; odes do oriente médio.

**Soneto**

É um texto em poesia com 14 versos, dividido em dois quartetos e dois tercetos.

**Vilancete**

São as cantigas de autoria dos poetas vilões (cantigas de escárnio e de maldizer); satíricas, portanto.

**Gênero Épico ou Narrativo**

Na Antiguidade Clássica, os padrões literários reconhecidos eram apenas o épico, o lírico e o dramático. Com o passar dos anos, o gênero épico passou a ser considerado apenas uma variante do gênero literário narrativo, devido ao surgimento de concepções de prosa com características diferentes: o romance, a novela, o conto, a crônica, a fábula.

**Épico (ou Epopeia)**

Os textos épicos são geralmente longos e narram histórias de um povo ou de uma nação, envolvem aventuras, guerras, viagens, gestos heroicos, etc. Normalmente apresentam um tom de exaltação, isto é, de valorização de seus heróis e seus feitos. Dois exemplos são *Os Lusíadas*, de Luís de Camões, e *Odisseia*, de Homero.

**Ensaio**

É um texto literário breve, situado entre o poético e o didático, expondo ideias, críticas e reflexões morais e filosóficas a respeito de certo tema. É menos formal e mais flexível que o tratado.

Consiste também na defesa de um ponto de vista pessoal e subjetivo sobre um tema (humanístico, filosófico, político, social, cultural, moral, comportamental, etc.), sem que se paute em formalidades como documentos ou provas empíricas ou dedutivas de caráter científico. Exemplo: *Ensaio sobre a tolerância*, de John Locke.

**Gênero Dramático**

Trata-se do texto escrito para ser encenado no teatro. Nesse tipo de texto, não há um narrador contando a história. Ela “acontece” no palco, ou seja, é representada por atores, que assumem os papéis das personagens nas cenas.

**Tragédia**

É a representação de um fato trágico, suscetível de provocar compaixão e terror. Aristóteles afirmava que a tragédia era “*uma representação dum ação grave, de alguma extensão e completa, em linguagem figurada, com atores agindo, não narrando, inspirando dó e terror*”. Ex.: *Romeu e Julieta*, de Shakespeare.

**Farsa**

A farsa consiste no exagero do cômico, graças ao emprego de processos como o absurdo, as incongruências, os equívocos, a caricatura, o humor primário, as situações ridículas e, em especial, o engano.

**Comédia**

É a representação de um fato inspirado na vida e no sentimento comum, de riso fácil. Sua origem grega está ligada às festas populares.

**Tragicomédia**

Modalidade em que se misturam elementos trágicos e cômicos. Originalmente, significava a mistura do real com o imaginário.

**Poesia de cordel**

Texto tipicamente brasileiro em que se retrata, com forte apelo linguístico e cultural nordestinos, fatos diversos da sociedade e da realidade vivida por este povo.

<b>SINÔNIMOS, ANTÔNIMOS, PARÔNIMOS E HOMÔNIMOS</b>
--

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

**Sinonímia e antonímia**

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. Ex: *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. Ex: *forte* <—> *fraco*

**Parônimos e homônimos**

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex: *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes. **Ex:** *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes. **Ex:** *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

#### Polissemia e monosssemia

As palavras **polissêmicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase. **Ex:** *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado. **Ex:** *eneágono* (polígono de nove ângulos).

#### Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal. **Ex:** *Está fazendo frio.* / *Pé da mulher.*

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado. **Ex:** *Você me olha com frieza.* / *Pé da cadeira.*

#### Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente. **Ex:** *Fruta é hiperônimo de limão.*

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo. **Ex:** *Limão é hipônimo de fruta.*

#### Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado. **Ex:** *loiro – louro* / *enfarte – infarto* / *gatinhar – engatinhar*.

#### Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente. **Ex:** *botica* <—> *farmácia* / *franquia* <—> *sinceridade*.

### SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO

As figuras de linguagem ou de estilo são empregadas para valorizar o texto, tornando a linguagem mais expressiva. É um recurso linguístico para expressar de formas diferentes experiências comuns, conferindo originalidade, emotividade ao discurso, ou tornando-o poético.

As figuras de linguagem classificam-se em

- figuras de palavra;
- figuras de pensamento;
- figuras de construção ou sintaxe.

#### Figuras de palavra

Emprego de um termo com sentido diferente daquele convencionalmente empregado, a fim de se conseguir um efeito mais expressivo na comunicação.

**Metáfora:** comparação abreviada, que dispensa o uso dos conectivos comparativos; é uma comparação subjetiva. Normalmente vem com o verbo de ligação claro ou subentendido na frase.

#### Exemplos

...a vida é cigana  
É caravana  
É pedra de gelo ao sol.  
(Geraldo Azevedo/ Alceu Valença)

Encarnado e azul são as cores do meu desejo.  
(Carlos Drummond de Andrade)

**Comparação:** aproxima dois elementos que se identificam, ligados por conectivos comparativos explícitos: como, tal qual, tal como, que, que nem. Também alguns verbos estabelecem a comparação: parecer, assemelhar-se e outros.

#### Exemplo

Estava mais angustiado que um goleiro na hora do gol, quando você entrou em mim como um sol no quintal.  
(Belchior)

**Catacrese:** emprego de um termo em lugar de outro para o qual não existe uma designação apropriada.

#### Exemplos

- folha de papel
- braço de poltrona
- céu da boca
- pé da montanha

**Sinestesia:** fusão harmônica de, no mínimo, dois dos cinco sentidos físicos.

#### Exemplo

Vem da sala de linotipos a doce (gustativa) música (auditiva) mecânica.  
(Carlos Drummond de Andrade)

A fusão de sensações físicas e psicológicas também é sinestesia: “ódio amargo”, “alegria ruidosa”, “paixão luminosa”, “indiferença gelada”.

**Antonomásia:** substitui um nome próprio por uma qualidade, atributo ou circunstância que individualiza o ser e notabiliza-o.

#### Exemplos

O filósofo de Genebra (= Calvino).  
O águia de Haia (= Rui Barbosa).

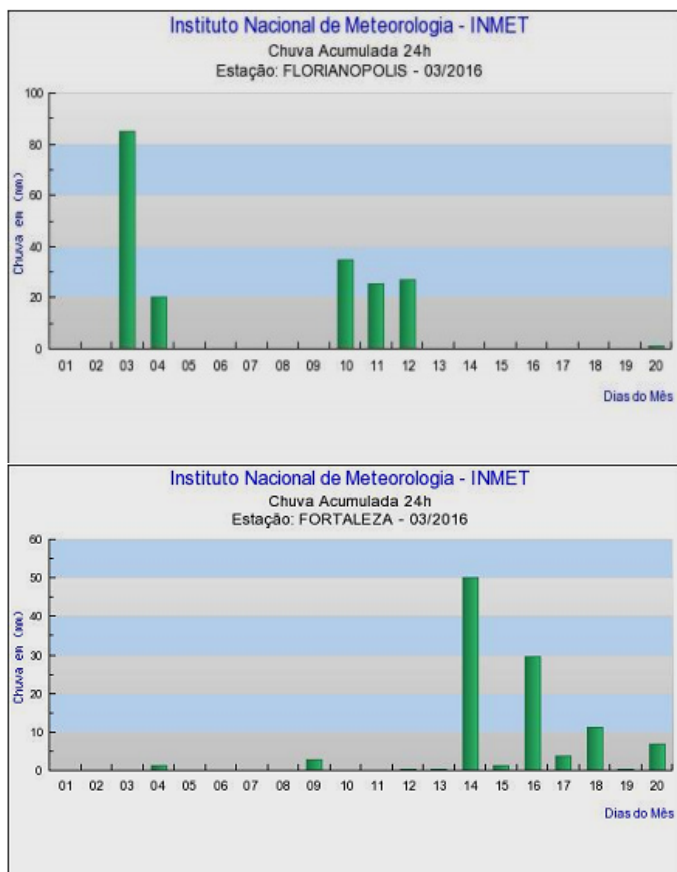
d) *Gráfico em setores*: é recomendado para situações em que se deseja evidenciar o quanto cada informação representa do total. A figura consiste num círculo onde o total (100%) representa 360°, subdividido em tantas partes quanto for necessário à representação. Essa divisão se faz por meio de uma regra de três simples. Com o auxílio de um transferidor efetuasse a marcação dos ângulos correspondentes a cada divisão.



**Exemplo:**

(**PREF. FORTALEZA/CE – PEDAGOGIA – PREF. FORTALEZA**) “Estar alfabetizado, neste final de século, supõe saber ler e interpretar dados apresentados de maneira organizada e construir representações, para formular e resolver problemas que impliquem o recolhimento de dados e a análise de informações. Essa característica da vida contemporânea traz ao currículo de Matemática uma demanda em abordar elementos da estatística, da combinatória e da probabilidade, desde os ciclos iniciais” (BRASIL, 1997).

Observe os gráficos e analise as informações.



A partir das informações contidas nos gráficos, é correto afirmar que:

- (A) nos dias 03 e 14 choveu a mesma quantidade em Fortaleza e Florianópolis.
- (B) a quantidade de chuva acumulada no mês de março foi maior em Fortaleza.
- (C) Fortaleza teve mais dias em que choveu do que Florianópolis.
- (D) choveu a mesma quantidade em Fortaleza e Florianópolis.

**Resolução:**

A única alternativa que contém a informação correta com os gráficos é a C.

**Resposta: C**

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

**RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO**

Este tipo de raciocínio testa sua habilidade de resolver problemas matemáticos, e é uma forma de medir seu domínio das diferentes áreas do estudo da Matemática: Aritmética, Álgebra, leitura de tabelas e gráficos, Probabilidade e Geometria etc. Essa parte consiste nos seguintes conteúdos:

- Operação com conjuntos.
- Cálculos com porcentagens.
- Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.
- Geometria básica.
- Álgebra básica e sistemas lineares.
- Calendários.
- Numeração.
- Razões Especiais.
- Análise Combinatória e Probabilidade.
- Progressões Aritmética e Geométrica.

**RACIOCÍNIO LÓGICO DEDUTIVO**

Este tipo de raciocínio está relacionado ao conteúdo Lógica de Argumentação.

**ORIENTAÇÕES ESPACIAL E TEMPORAL**

O raciocínio lógico espacial ou orientação espacial envolvem figuras, dados e palitos. O raciocínio lógico temporal ou orientação temporal envolve datas, calendário, ou seja, envolve o tempo.

O mais importante é praticar o máximo de questões que envolvam os conteúdos:

- Lógica sequencial
- Calendários

**RACIOCÍNIO VERBAL**

Avalia a capacidade de interpretar informação escrita e tirar conclusões lógicas.

Uma avaliação de raciocínio verbal é um tipo de análise de habilidade ou aptidão, que pode ser aplicada ao se candidatar a uma vaga. Raciocínio verbal é parte da capacidade cognitiva ou inteligência geral; é a percepção, aquisição, organização e aplicação do conhecimento por meio da linguagem.

Nos testes de raciocínio verbal, geralmente você recebe um trecho com informações e precisa avaliar um conjunto de afirmações, selecionando uma das possíveis respostas:

- A – Verdadeiro (A afirmação é uma consequência lógica das informações ou opiniões contidas no trecho)
- B – Falso (A afirmação é logicamente falsa, consideradas as informações ou opiniões contidas no trecho)
- C – Impossível dizer (Impossível determinar se a afirmação é verdadeira ou falsa sem mais informações)

**ESTRUTURAS LÓGICAS**

Precisamos antes de tudo compreender o que são proposições. Chama-se proposição toda sentença declarativa à qual podemos atribuir um dos valores lógicos: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Trata-se, portanto, de uma sentença fechada.

Elas podem ser:

- **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?
- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.
- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) –  $2 + 5 + 1$

- **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

**Proposições simples e compostas**

- **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

- **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**

**Proposições Compostas – Conectivos**

As proposições compostas são formadas por proposições simples ligadas por conectivos, aos quais formam um valor lógico, que podemos vê na tabela a seguir:

OPERAÇÃO	CONECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	~	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>~p</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	~p	V	F	F	V									
p	~p																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	^	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p ^ q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p ^ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p ^ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																

O que você precisa saber:

O seu equipamento telefônico não é apenas parte do seu material de trabalho. É o que há de mais importante. Por isso você deve saber como ele funciona. Tecnicamente, o equipamento que você usa é chamado de CPCT - Central Privada de Comunicação Telefônica, que permite você fazer ligações internas (de ramal para ramal) e externas. Atualmente existem dois tipos: PABX e KS.

- PABX (Private Automatic Branch Exchange): neste sistema, todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais. Todas as ligações que entram, passam pela telefonista.

- KS (Key System): todas as ligações, sejam elas de entrada, de saída ou internas, são feitas sem passar pela telefonista

Informações básicas adicionais

- Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Eles se dividem em:

\* Ramais privilegiados: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista

\* Ramais semi-privilegiados: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.

\* Ramais restritos: só fazem ligações internas.

-Linha - Tronco: linha telefônica que ligaa CPCT à central Telefônica Pública.

- Número-Chave ou Piloto: Número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, devendo ser o único número divulgado ao público.

- Enlace: Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.

- Bloqueador de Interurbanos: Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.

- DDG: (Discagem Direta Gratuita), serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.

- DDR: (Discagem direta a Ramal), as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista. Isto só é possível em algumas CPCTs do tipo PABX.

- Pulso: Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.

- Consultores: empregados da Telems que dão orientação às empresas quanto ao melhor funcionamento dos sistemas de telecomunicações.

- Mantenedora: empresa habilitada para prestar serviço e dar assistência às CPCTs.

- Serviço Noturno: direciona as chamadas recebidas nos horários fora do expediente para determinados ramais. Só é possível em CPCTs do tipo PBX e PABX.

Em casos onde você se depara com uma situação que represente conflito ou problema, é necessário adequar a sua reação à cada circunstância. Abaixo alguns exemplos.

**1ª - Um cliente chega nervoso – o que fazer?**

Não interrompa a fala do Cliente. Deixe-o liberar a raiva.

Acima de tudo, mantenha-se calmo.

Por nenhuma hipótese, sintonize com o Cliente, em um estado de nervosismo.

Jamais diga ao Cliente: “Calma, o (a) senhor (a) está muito nervoso (a), tente acalmar-se”.

Use frases adequadas ao momento. Frases que ajudam acalmar o Cliente, deixando claro que você está ali para ajudá-lo

**2ª – Diante de um Cliente mal-educado – o que fazer?**

O tratamento deverá ser sempre positivo, independentemente das circunstâncias.

Não fique envolvido emocionalmente. Aprenda a entender que você não é o alvo.

Reaja com mais cortesia, com suavidade, cuidando para não parecer ironia. Quando você toma a iniciativa e age positivamente, coloca uma pressão psicológica no Cliente, para que ele reaja de modo positivo.

**3ª – Diante de erros ou problemas causados pela empresa**

ADMITA o erro, sem evasivas, o mais rápido possível.

Diga que LAMENTA muito e que fará tudo que estiver ao seu alcance para que o problema seja resolvido.

CORRIJA o erro imediatamente, ou diga quando vai corrigir.

Diga QUEM e COMO vai corrigir o problema.

EXPLIQUE o que ocorreu, evitando justificar.

Entretanto, se tiver uma boa justificativa, JUSTIFIQUE, mas com muita prudência. O Cliente não se interessa por “justificativas”. Este é um problema da empresa.

**4ª – O Cliente não está entendendo – o que fazer?**

Concentre-se para entender o que realmente o Cliente quer ou, exatamente, o que ele não está entendendo e o porquê.

Caso necessário, explique novamente, de outro jeito, até que o Cliente entenda.

Alguma dificuldade maior? Peça Ajuda! Chame o gerente, o chefe, o encarregado, mas evite, na medida do possível, que o Cliente saia sem entender ou concordar com a resolução.

**5ª – Discussão com o Cliente**

Em uma discussão com o Cliente, com ou sem razão, você sempre perde!

Uma maneira eficaz de não cair na tentação de “brigar” ou “discutir” com um cliente é estar consciente – sempre alerta -, de forma que se evite SINTONIZAR na mesma frequência emocional do Cliente, quando esta for negativa. Exemplos:

<i>O Cliente está...</i>	<i>Reaja de forma oposta</i>
Falando alto, gritando.	Fale baixo, pausadamente.
Irritado	Mantenha a calma.
Desafiando	Não aceite. Ignore o desafio.
Ameaçando	Diga-lhe que é possível resolver o problema sem a necessidade de uma ação extrema.
Ofendendo	Diga-lhe que o compreende, que gostaria que ele lhe desse uma oportunidade para ajudá-lo.

### 6ª – Equilíbrio Emocional

Em uma época em que manter um excelente relacionamento com o Cliente é um pré-requisito de sucesso, ter um alto coeficiente de IE (Inteligência Emocional) é muito importante para todos os profissionais, particularmente os que trabalham diretamente no atendimento a Clientes.

*Você exercerá melhor sua Inteligência Emocional à medida que:*

For paciente e compreensivo com o Cliente.

Tiver uma crescente capacidade de separar as questões pessoais dos problemas da empresa.

Entender que o foco de “fúria” do Cliente não é você, mas, sim, a empresa. Que você só está ali como uma espécie de “para-raios”.

Não fazer pré julgamentos dos clientes.

Entender que cada cliente é diferente do outro.

Entender que para você o problema apresentado pelo cliente é um entre dezenas de outros; para o cliente não, o problema é único, é o problema dele.

Entender que seu trabalho é este: atender o melhor possível.

Entender que você e a empresa dependem do cliente, não ele de vocês.

Entender que da qualidade de sua REAÇÃO vai depender o futuro da relação do cliente com a empresa.

### POSTURA DE ATENDIMENTO - (Conduta/Bom senso/Cordialidade)

#### A FUGA DOS CLIENTES

As pesquisas revelam que 68% dos clientes das empresas fogem delas por problemas relacionados à postura de atendimento.

Numa escala decrescente de importância, podemos observar os seguintes percentuais:

68% dos clientes fogem das empresas por problemas de postura no atendimento;

14% fogem por não terem suas reclamações atendidas;

9% fogem pelo preço;

9% fogem por competição, mudança de endereço, morte.

A origem dos problemas está nos sistemas implantados nas organizações, muitas vezes obsoletos. Estes sistemas não definem uma política clara de serviços, não definem o que é o próprio serviço e qual é o seu produto. Sem isso, existe muita dificuldade em satisfazer plenamente o cliente.

Estas empresas que perdem 68% dos seus clientes, não contratam profissionais com características básicas para atender o público, não treinam estes profissionais na postura adequada, não criam um padrão de atendimento e este passa a ser realizado de acordo com as características individuais e o bom senso de cada um.

A falta de noção clara da causa primária da perda de clientes faz com que as empresas demitam os funcionários “porque eles não sabem nem atender o cliente”. Parece até que o atendimento é a tarefa mais simples da empresa e que menos merece preocupação. Ao contrário, é a mais complexa e recheada de nuances que perpassam pela condição individual e por condições sistêmicas.

Estas condições sistêmicas estão relacionadas a:

1. Falta de uma política clara de serviços;
2. Indefinição do conceito de serviços;
3. Falta de um perfil adequado para o profissional de atendimento;
4. Falta de um padrão de atendimento;
5. Inexistência do follow up;
6. Falta de treinamento e qualificação de pessoal.

Nas condições individuais, podemos encontrar a contratação de pessoas com características opostas ao necessário para atender ao público, como: timidez, avareza, rebeldia...

### SERVIÇO E POSTURA DE ATENDIMENTO

Observando estas duas condições principais que causam a vinculação ou o afastamento do cliente da empresa, podemos separar a estrutura de uma empresa de serviços em dois itens: os serviços e a postura de atendimento.

O SERVIÇO assume uma dimensão macro nas organizações e, como tal, está diretamente relacionado ao próprio negócio.

Nesta visão mais global, estão incluídas as políticas de serviços, a sua própria definição e filosofia. Aqui, também são tratados os aspectos gerais da organização que dão peso ao negócio, como: o ambiente físico, as cores (pintura), os jardins. Este item, portanto, depende mais diretamente da empresa e está mais relacionado com as condições sistêmicas.

Já a POSTURA DE ATENDIMENTO, que é o tratamento dispensado às pessoas, está mais relacionado com o funcionário em si, com as suas atitudes e o seu modo de agir com os clientes. Portanto, está ligado às condições individuais.

É necessário unir estes dois pontos e estabelecer nas políticas das empresas, o treinamento, a definição de um padrão de atendimento e de um perfil básico para o profissional de atendimento, como forma de avançar no próprio negócio. Dessa maneira, estes dois itens se tornam complementares e inter-relacionados, com dependência recíproca para terem peso.

Para conhecermos melhor a postura de atendimento, faz-se necessário falar do Verdadeiro profissional do atendimento.

#### Os três passos do verdadeiro profissional de atendimento:

01. Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcioná-lo um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para este profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, mas o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las.

02. Entender o lado HUMANO, conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com gente. *Se espera que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro.*