



ITAQUAQUECETUBA-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA-
SÃO PAULO

Agente Administrativo e
Agente Administrativo – Ipsmi

EDITAL 001/2024

CÓD: OP-0770T-24
7908403564194

Língua Portuguesa

1. Ortografia oficial	7
2. Acentuação gráfica.....	7
3. Flexão nominal e verbal	8
4. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	13
5. Emprego de tempos e modos verbais. Vozes do verbo	15
6. Concordância nominal e verbal	18
7. Regência nominal e verbal.....	20
8. Ocorrência da crase	21
9. Pontuação	21
10. Interpretação de texto	25

Raciocínio Lógico

1. Estrutura lógica de relações conflituosas entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Equivalências lógicas	33
2. Orientação no plano, no espaço e no tempo. Exercícios envolvendo datas e calendários.....	43
3. Sequência de números, figuras e letras	45
4. Diagramas lógicos	46

Atualidades

1. Fatos políticos, esportivos, culturais, econômicos e sociais ocorridos no Brasil e no mundo, veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, internet e televisão nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data de publicação do Edital	49
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo e Agente Administrativo – Ipsmi

1. Atendimento ao público externo e interno, pessoalmente, via telefone ou via e-mail	51
2. Técnicas de arquivamento	56
3. Rotinas administrativas.....	63
4. Trabalho em equipe	63
5. Pacote Office 2016 (Word e Excel)	65
6. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	78
7. Correio eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos (Gmail, Outlook e Web-mail)	81
8. Questões que simulam a rotina do trabalho diário	83

LÍNGUA PORTUGUESA

ORTOGRAFIA OFICIAL

A ortografia oficial diz respeito às regras gramaticais referentes à escrita correta das palavras. Para melhor entendê-las, é preciso analisar caso a caso. Lembre-se de que a melhor maneira de memorizar a ortografia correta de uma língua é por meio da leitura, que também faz aumentar o vocabulário do leitor.

Neste capítulo serão abordadas regras para dúvidas frequentes entre os falantes do português. No entanto, é importante ressaltar que existem inúmeras exceções para essas regras, portanto, fique atento!

Alfabeto

O primeiro passo para compreender a ortografia oficial é conhecer o alfabeto (os sinais gráficos e seus sons). No português, o alfabeto se constitui 26 letras, divididas entre **vogais** (a, e, i, o, u) e **consoantes** (restante das letras).

Com o Novo Acordo Ortográfico, as consoantes **K**, **W** e **Y** foram reintroduzidas ao alfabeto oficial da língua portuguesa, de modo que elas são usadas apenas em duas ocorrências: **transcrição de nomes próprios** e **abreviaturas e símbolos de uso internacional**.

Uso do “X”

Algumas dicas são relevantes para saber o momento de usar o X no lugar do CH:

- Depois das sílabas iniciais “me” e “en” (ex: mexerica; enxergar)
- Depois de ditongos (ex: caixa)
- Palavras de origem indígena ou africana (ex: abacaxi; orixá)

Uso do “S” ou “Z”

Algumas regras do uso do “S” com som de “Z” podem ser observadas:

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

Uso do “S”, “SS”, “Ç”

- “S” costuma aparecer entre uma vogal e uma consoante (ex: diversão)
- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aportuguesamento (ex: muçarela)

Os diferentes porquês

POR QUE	Usado para fazer perguntas. Pode ser substituído por “por qual motivo”
PORQUE	Usado em respostas e explicações. Pode ser substituído por “pois”
POR QUÊ	O “que” é acentuado quando aparece como a última palavra da frase, antes da pontuação final (interrogação, exclamação, ponto final)
PORQUÊ	É um substantivo, portanto costuma vir acompanhado de um artigo, numeral, adjetivo ou pronome

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).

Já 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).

ACENTUAÇÃO GRÁFICA

A acentuação é uma das principais questões relacionadas à Ortografia Oficial, que merece um capítulo a parte. Os acentos utilizados no português são: **acento agudo** (´); **acento grave** (`); **acento circunflexo** (^); **cedilha** (ç) e **til** (~).

Depois da reforma do Acordo Ortográfico, a **trema** foi excluída, de modo que ela só é utilizada na grafia de nomes e suas derivações (ex: Müller, mülleriano).

Esses são sinais gráficos que servem para modificar o som de alguma letra, sendo importantes para marcar a sonoridade e a intensidade das sílabas, e para diferenciar palavras que possuem a escrita semelhante.

A sílaba mais intensa da palavra é denominada **sílaba tônica**. A palavra pode ser classificada a partir da localização da sílaba tônica, como mostrado abaixo:

- **OXÍTONA:** a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
- **PAROXÍTONA:** a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
- **PROPÁROXÍTONA:** a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)

As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

Regras fundamentais

CLASSIFICAÇÃO	REGRAS	EXEMPLOS
OXÍTONAS	- terminadas em A, E, O, EM, seguidas ou não do plural - seguidas de -LO, -LA, -LOS, -LAS	cipó(s), pé(s), armazém respeitá-la, compô-lo, comprometê-los
PAROXÍTONAS	- terminadas em I, IS, US, UM, UNS, L, N, X, PS, Ã, ÃS, ÃO, ÃOS - ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não do plural (OBS: Os ditongos “EI” e “OI” perderam o acento com o Novo Acordo Ortográfico)	táxi, lápis, vírus, fórum, cadáver, tórax, bíceps, imã, órfão, órgãos, água, mágoa, põnei, ideia, geleia, paranoico, heroico
PROPAROXÍTONAS	- todas são acentuadas	cólica, analítico, jurídico, hipérbole, último, álibi

Regras especiais

REGRA	EXEMPLOS
Acentua-se quando “I” e “U” tônicos formarem hiato com a vogal anterior, acompanhados ou não de “S”, desde que não sejam seguidos por “NH” OBS: Não serão mais acentuados “I” e “U” tônicos formando hiato quando vierem depois de ditongo	saída, faísca, baú, país feiura, Bocaiuva, Sauipe
Acentua-se a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo dos verbos “TER” e “VIR” e seus compostos	têm, obtêm, contêm, vêm
Não são acentuados hiatos “OO” e “EE”	leem, voo, enjoo
Não são acentuadas palavras homógrafas OBS: A forma verbal “PÔDE” é uma exceção	pelo, pera, para

FLEXÃO NOMINAL E VERBAL

FLEXÃO NOMINAL E VERBAL

FLEXÃO NOMINAL

Flexão de número

Os nomes (substantivo, adjetivo etc.), de modo geral, admitem a flexão de número: singular e plural.

Ex.: animal – animais.

Palavras Simples

1) Na maioria das vezes, acrescenta-se S.

Ex.: ponte – pontes / bonito – bonitos.

2) Palavras terminadas em R ou Z: acrescenta-se ES.

Ex.: éter – éteres / avestruz – avestruzes.

Observação: o pronome qualquer faz o plural no meio: quaisquer.

3) Palavras oxítonas terminadas em S: acrescenta-se ES.

Ex.: ananás – ananases.

Observação: as paroxítonas e as proparoxítonas são invariáveis. Ex.: o pires – os pires / o ônibus – os ônibus.

4) Palavras terminadas em IL:

a) átono: trocam IL por EIS. Ex.: fóssil – fósseis.

b) tônico: trocam L por S. Ex.: funil – funis.

5) Palavras terminadas em EL:

a) átono: plural em EIS. Ex.: nível – níveis.

b) tônico: plural em ÉIS. Ex.: carretel – carretéis.

6) Palavras terminadas em X são invariáveis.

Ex.: o clímax – os clímax.

7) Há palavras cuja sílaba tônica avança.

Ex.: júnior – juniores / caráter – caracteres.

Observação: a palavra caracteres é plural tanto de caractere quanto de caráter.

8) Palavras terminadas em ÃO, ÃOS, ÃES e ÕES.

Fazem o plural, por isso veja alguns muito importantes:

a) Em ões: balões, corações, grilhões, melões, gaviões.

b) Em ãos: pagãos, cristãos, cidadãos, bênçãos, órgãos.

Observação: os paroxítonos, como os dois últimos, sempre fazem o plural em ÃOS.

c) Emães: escritães, tabeliães, capelães, capitães, alemães.

d) Em ões ou ãos: corrimões/corrimãos, verões/verãos, anões/anãos

e) Em ões ouães: charlatões/charlatães, guardiões/guardiães, cirugiões/cirurgiães.

f) Em ões, ãos ouães: anciões/anciãos/anciães, ermitões/ermitãos/ermitães.

9) Plural dos diminutivos com a letra Z

Coloca-se a palavra no plural, corta-se o S e acrescenta-se zinhos (ou zinhas). Exemplo:

Coraçãozinho → corações → coraçõe → coraçõezinhos.

Azulzinha → azuis → azui → azuizinhas.

10) Plural com metáfora (ô → ó)

Algumas palavras, quando vão ao plural, abrem o timbre da vogal o; outras, não. Veja a seguir.

Com metáfora singular (ô) e plural (ó)

coro - coros

corvo - corvos

destroço - destroços

forno - fornos

fosso - fossos

poço - poços

rogo - rogos

Sem metáfora singular (ô) e plural (ô)

adorno - adornos

bolso - bolsos

endosso - endossos

esgoto - esgotos

estojo - estojos

gosto - gostos

11) Casos especiais:

aval – avals e avais

cal – cales e caís

cós – coses e cóis

fel – feles e féis

mal e cônsul – males e cônsules

Palavras Compostas

Quanto a variação das palavras compostas:

1) Variação de dois elementos: neste caso os compostos são formados por substantivo mais palavra variável (adjetivo, substantivo, numeral, pronome). Ex.:

amor-perfeito – amores-perfeitos

couve-flor – couves-flores

segunda-feira – segundas-feiras

2) Variação só do primeiro elemento: neste caso quando há preposição no composto, mesmo que oculto. Ex.:

pé-de-moleque – pés-de-moleque

cavalo-vapor – cavalos-vapor (de ou a vapor)

3) A palavra também irá variar quando o segundo substantivo determina o primeiro (fim ou semelhança). Ex.:

banana-maçã – bananas-maçã (semelhante a maçã)

navio-escola – navios-escola (a finalidade é a escola)

Observações:

- Alguns autores admitem a flexão dos dois elementos, porém é uma situação polêmica.

Ex.: mangas-espada (preferível) ou mangas-espadas.

- Quando apenas o último elemento varia:

a) Quando os elementos são adjetivos. Ex.: hispano-americano – hispano-americanos.

Observação: a exceção é surdo-mudo, em que os dois adjetivos se flexionam: surdos-mudos.

b) Nos compostos em que aparecem os adjetivos GRÃO, GRÃ e BEL. Ex.: grão-duque – grão-duques / grã-cruz – grã-cruzes / bel-prazer – bel-prazeres.

c) Quando o composto é formado por verbo ou qualquer elemento invariável (advérbio, interjeição, prefixo etc.) mais substantivo ou adjetivo. Ex.: arranha-céu – arranha-céus / sempre-viva – sempre-vivas / super-homem – super-homens.

d) Quando os elementos são repetidos ou onomatopáicos (representam sons). Ex.: reco-reco – reco-recos / pingue-pongue – pingue-pongues / bem-te-vi – bem-te-vis.

Observações:

- Como se vê pelo segundo exemplo, pode haver alguma alteração nos elementos, ou seja, não serem iguais.

- Se forem verbos repetidos, admite-se também pôr os dois no plural. Ex.: pisca-pisca – pisca-piscas ou piscas-piscas.

4) Quando nenhum elemento varia.

- Quando há verbo mais palavra invariável. Ex.: o cola-tudo – os cola-tudo.

- Quando há dois verbos de sentido oposto. Ex.: o perde-ganha – os perde-ganha.

- Nas frases substantivas (frases que se transformam em substantivos). Ex.: O maria-vai-com-as-outras – os maria-vai-com-as-outras.

Observações:

- São invariáveis arco-íris, louva-a-deus, sem-vergonha, sem-teto e sem-terra.

Ex.: Os sem-terra apreciavam os arco-íris.

- Admitem mais de um plural:

pai-nosso – pais-nossos ou pai-nossos
 padre-nosso – padres-nossos ou padre-nossos
 terra-nova – terras-novas ou terra-novas
 salvo-conduto – salvos-condutos ou salvo-condutos
 xequete-mate – xequetes-mates ou xequetes-mate

- Casos especiais: palavras que não se encaixam nas regras.

o bem-me-quer – os bem-me-queres
 o João-ninguém – os Joões-ninguém
 o lugar-tenente – os lugares-tenentes
 o mapa-múndi – os mapas-múndi

Flexão de gênero

Os substantivos e as palavras que os acompanham na frase admitem a flexão de gênero: masculino e feminino. Ex.:

Meu amigo diretor recebeu o primeiro salário.
 Minha amiga diretora recebeu a primeira prestação.
 A flexão de feminino pode ocorrer de duas maneiras.

1) Com a troca de o ou e por a. Ex.: lobo – loba / mestre – mestra.

2) Por meio de diferentes sufixos nominais de gênero, muitas vezes com alterações do radical. Veja alguns femininos importantes:

ateu – ateia
 bispo – episcopisa
 conde – condessa
 duque – duquesa
 frade – freira
 ilhéu – ilhoa
 judeu – judia
 marajá – marani
 monje – monja
 pigmeu – pigmeia

Alguns substantivos são uniformes quanto ao gênero, ou seja, possuem uma única forma para masculino e feminino. E podem ser divididos em:

a) Sobrecomuns: admitem apenas um artigo, podendo designar os dois sexos. Ex.: a pessoa, o cônjuge, a testemunha.

b) Comuns de dois gêneros: admitem os dois artigos, podendo então ser masculinos ou femininos. Ex.: o estudante – a estudante, o cientista – a cientista, o patriota – a patriota.

c) Epíctenos: admitem apenas um artigo, designando os animais. Ex.: O jacaré, a cobra, o polvo.

Observações:

- O feminino de elefante é elefanta, e não elefoa. Aliá é correto, mas designa apenas uma espécie de elefanta.

- Mamão, para alguns gramáticos, deve ser considerado epícteno. É algo discutível.

- Há substantivos de gênero duvidoso, que as pessoas costumam trocar. Veja alguns que convém gravar.

Masculinos - Femininos
 champanha - aguardente
 dó - alfaca
 eclipse - cal
 formicida - cataplasma

grama (peso) - grafite
 milhar - libido
 plasma - omoplata
 soprano - musse
 suéter - preá
 telefonema

- Existem substantivos que admitem os dois gêneros. Ex.: diabetes (ou diabete), laringe, usucapião etc.

Flexão de grau

Por razões meramente didáticas, incluo, aqui, o grau entre os processos de flexão.

Grau do substantivo

1) Normal ou positivo: sem nenhuma alteração. Ex.: chapéu.

2) Aumentativo:

a) Sintético: chapelão;
 b) Analítico: chapéu grande, chapéu enorme etc.

3) Diminutivo:

a) Sintético: chapeuzinho;
 b) Analítico: chapéu pequeno, chapéu reduzido etc.

Obs.: Um grau é sintético quando formado por sufixo; analítico, por meio de outras palavras.

Grau do adjetivo

1) Normal ou positivo: João é forte.

2) Comparativo:

a) De superioridade: João é mais forte que André. (ou do que);

b) De inferioridade: João é menos forte que André. (ou do que);

c) De igualdade: João é tão forte quanto André. (ou como);

3) Superlativo:

a) Absoluto

Sintético: João é fortíssimo.

Analítico: João é muito forte. (bastante forte, forte demais etc.)

b) Relativo:

De superioridade: João é o mais forte da turma.

De inferioridade: João é o menos forte da turma.

Observações:

a) O grau superlativo absoluto corresponde a um aumento do adjetivo. Pode ser expresso por um sufixo (íssimo, érrimo ou imo) ou uma palavra de apoio, como muito, bastante, demasiadamente, enorme etc.

b) As palavras maior, menor, melhor e pior constituem sempre graus de superioridade. Ex.:

O carro é menor que o ônibus. (menor - mais pequeno = comparativo de superioridade.)

Ele é o pior do grupo. (pior - mais mau = superlativo relativo de superioridade.)

RACIOCÍNIO LÓGICO

ESTRUTURA LÓGICA DE RELAÇÕES CONFLITUOSAS ENTRE PESSOAS, LUGARES, OBJETOS OU EVENTOS FICTÍCIOS. EQUIVALÊNCIAS LÓGICAS

A habilidade de discernir e construir relações lógicas entre entidades diversas é uma competência fundamental no pensamento analítico. Ela permite que um indivíduo percorra informações e estabeleça conexões significativas, mesmo quando os elementos envolvidos são abstratos ou hipotéticos. Ao explorar este domínio, desenvolve-se a capacidade de extrair conclusões válidas e verificar a solidez das premissas subjacentes. Tal habilidade é crucial para a resolução de problemas complexos e para a tomada de decisões informadas em uma variedade de contextos.

Agora, veremos os conteúdos necessários para aprimorar essa habilidade:

ESTRUTURAS LÓGICAS

Antes de tudo, é essencial compreender o conceito de proposições. Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO:** uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO:** toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”

Classificação de uma proposição

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.

Exemplos

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

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.

Exemplo

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

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

Classificação de Frases

“A frase dentro destas aspas é uma mentira.” (Não é uma proposição lógica)

“A expressão $x + y$ é positiva.” (Sentença aberta)

“O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$.” (Sentença fechada)

“Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.” (Proposição lógica)

“O que é isto?” (Sentença aberta)

Exemplos:

1. (CESPE/UNB) Na lista de frases apresentadas a seguir:

– “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”

– A expressão $x + y$ é positiva.

– O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$.

– Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.

– O que é isto?

Há exatamente:

(A) uma proposição;

(B) duas proposições;

(C) três proposições;

(D) quatro proposições;

(E) todas são proposições.

Resolução:

Analisemos cada alternativa:

- (A) "A frase dentro destas aspas é uma mentira", não podemos atribuir valores lógicos a ela, logo não é uma sentença lógica.
- (B) A expressão $x + y$ é positiva, não temos como atribuir valores lógicos, logo não é sentença lógica.
- (C) O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$; é uma sentença lógica pois podemos atribuir valores lógicos, independente do resultado que tenhamos
- (D) Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira, também podemos atribuir valores lógicos (não estamos considerando a quantidade certa de gols, apenas se podemos atribuir um valor de V ou F a sentença).
- (E) O que é isto? - como vemos não podemos atribuir valores lógicos por se tratar de uma frase interrogativa.

Resposta: B.

CONNECTIVOS (CONNECTORES LÓGICOS)

Para compôr novas proposições, definidas como composta, a partir de outras proposições simples, usam-se os conectivos. São eles:

OPERAÇÃO	CONNECTIVO	ESTRUTURA LÓGICA	TABELA VERDADE															
Negação	\sim	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>$\sim p$</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	$\sim p$	V	F	F	V									
p	$\sim p$																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	\wedge	p e q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p \wedge 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 \wedge q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p \wedge q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	v	p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p v q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p v q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	\underline{v}	Ou p ou q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p \underline{v} q</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> <td>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> </tr> </table>	p	q	p \underline{v} q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p \underline{v} q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Condicional	\rightarrow	Se p então q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p \rightarrow 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>V</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	q	p \rightarrow q	V	V	V	V	F	F	F	V	V	F	F	V
p	q	p \rightarrow q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	V																
F	F	V																
Bicondicional	\leftrightarrow	p se e somente se q	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>q</td> <td>p \leftrightarrow 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>V</td> </tr> </table>	p	q	p \leftrightarrow q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	V
p	q	p \leftrightarrow q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	V																

Exemplo:

2. (PC/SP - Delegado de Polícia - VUNESP) Os conectivos ou operadores lógicos são palavras (da linguagem comum) ou símbolos (da linguagem formal) utilizados para conectar proposições de acordo com regras formais preestabelecidas. Assinale a alternativa que apresenta exemplos de conjunção, negação e implicação, respectivamente.

- (A) $\neg p, p \vee q, p \wedge q$
- (B) $p \wedge q, \neg p, p \rightarrow q$
- (C) $p \rightarrow q, p \vee q, \neg p$
- (D) $p \vee p, p \rightarrow q, \neg p$
- (E) $p \vee q, \neg q, p \vee q$

Resolução:

A conjunção é um tipo de proposição composta e apresenta o conectivo “e”, e é representada pelo símbolo \wedge . A negação é representada pelo símbolo \sim ou cantoneira (\neg) e pode negar uma proposição simples (por exemplo: $\neg p$) ou composta. Já a implicação é uma proposição composta do tipo condicional (Se, então) é representada pelo símbolo (\rightarrow).

Resposta: B.

TABELA VERDADE

Quando trabalhamos com as proposições compostas, determinamos o seu valor lógico partindo das proposições simples que a compõe. O valor lógico de qualquer proposição composta depende UNICAMENTE dos valores lógicos das proposições simples componentes, ficando por eles UNIVOCAMENTE determinados.

Número de linhas de uma Tabela Verdade: depende do número de proposições simples que a integram, sendo dado pelo seguinte teorema:

“A tabela verdade de uma proposição composta com n^o proposições simples componentes contém 2ⁿ linhas.”

Exemplo:

3. (CESPE/UNB) Se “A”, “B”, “C” e “D” forem proposições simples e distintas, então o número de linhas da tabela-verdade da proposição $(A \rightarrow B) \leftrightarrow (C \rightarrow D)$ será igual a:

- (A) 2;
- (B) 4;
- (C) 8;
- (D) 16;
- (E) 32.

Resolução:

Veja que podemos aplicar a mesma linha do raciocínio acima, então teremos:

Número de linhas = $2^n = 2^4 = 16$ linhas.

Resposta D.

CONCEITOS DE TAUTOLOGIA , CONTRADIÇÃO E CONTINGÊNCIA

Tautologia: possui todos os valores lógicos, da tabela verdade (última coluna), **V** (verdades).

Princípio da substituição: Seja P (p, q, r, ...) é uma tautologia, então **P** ($P_0; Q_0; R_0; \dots$) também é uma tautologia, quaisquer que sejam as proposições P_0, Q_0, R_0, \dots

Contradição: possui todos os valores lógicos, da tabela verdade (última coluna), **F** (falsidades). A contradição é a negação da Tautologia e vice versa.

Princípio da substituição: Seja P (p, q, r, ...) é uma **contradição**, então **P** ($P_0; Q_0; R_0; \dots$) também é uma **contradição**, quaisquer que sejam as proposições P_0, Q_0, R_0, \dots

Contingência: possui valores lógicos **V** e **F**, da tabela verdade (última coluna). Em outros termos a contingência é uma proposição composta que não é **tautologia** e nem **contradição**.

Exemplos:

4. (DPU – ANALISTA – CESPE) Um estudante de direito, com o objetivo de sistematizar o seu estudo, criou sua própria legenda, na qual identificava, por letras, algumas afirmações relevantes quanto à disciplina estudada e as vinculava por meio de sentenças (proposições). No seu vocabulário particular constava, por exemplo:

P: Cometeu o crime A.

Q: Cometeu o crime B.

R: Será punido, obrigatoriamente, com a pena de reclusão no regime fechado.

S: Poderá optar pelo pagamento de fiança.

Ao revisar seus escritos, o estudante, apesar de não recordar qual era o crime B, lembrou que ele era inafiançável.

Tendo como referência essa situação hipotética, julgue o item que se segue.

A sentença $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$ será sempre verdadeira, independentemente das valorações de P e Q como verdadeiras ou falsas.

() Certo

() Errado

Resolução:

Considerando P e Q como V.

$(V \rightarrow V) \leftrightarrow ((F) \rightarrow (F))$

$(V) \leftrightarrow (V) = V$

Considerando P e Q como F

$(F \rightarrow F) \leftrightarrow ((V) \rightarrow (V))$

$(V) \leftrightarrow (V) = V$

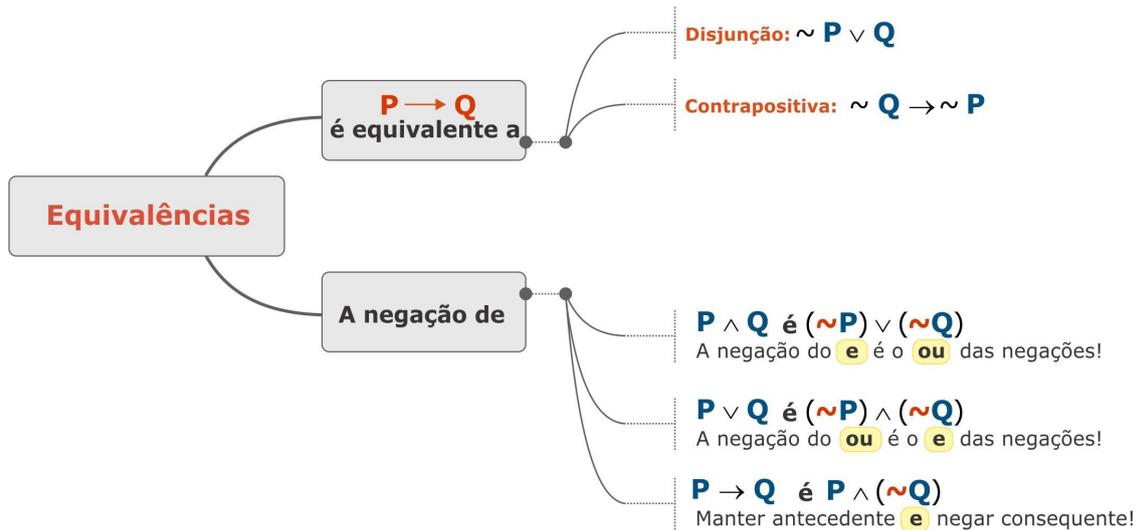
Então concluímos que a afirmação é verdadeira.

Resposta: Certo.

EQUIVALÊNCIA

Duas ou mais proposições compostas são equivalentes, quando mesmo possuindo estruturas lógicas diferentes, apresentam a mesma solução em suas respectivas tabelas verdade.

Se as proposições $P(p,q,r,\dots)$ e $Q(p,q,r,\dots)$ são ambas TAUTOLOGIAS, ou então, são CONTRADIÇÕES, então são EQUIVALENTES.



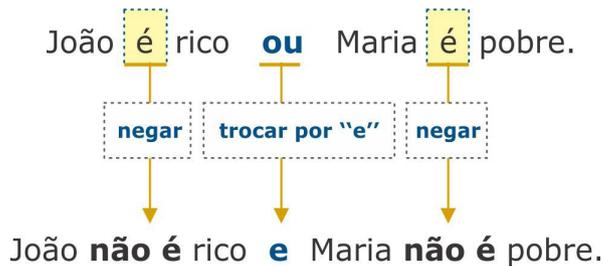
Exemplo:

5. (VUNESP/TJSP) Uma negação lógica para a afirmação “João é rico, ou Maria é pobre” é:

- (A) Se João é rico, então Maria é pobre.
- (B) João não é rico, e Maria não é pobre.
- (C) João é rico, e Maria não é pobre.
- (D) Se João não é rico, então Maria não é pobre.
- (E) João não é rico, ou Maria não é pobre.

Resolução:

Nesta questão, a proposição a ser negada trata-se da disjunção de duas proposições lógicas simples. Para tal, trocamos o conectivo por “e” e negamos as proposições “João é rico” e “Maria é pobre”. Vejam como fica:



Resposta: B.

IMPLICAÇÃO LÓGICA

A proposição $P(p,q,r,\dots)$ implica logicamente a proposição $Q(p,q,r,\dots)$ quando Q é verdadeira todas as vezes que P é verdadeira. Representamos a implicação com o símbolo “ \Rightarrow ”, simbolicamente temos:

$$P(p,q,r,\dots) \Rightarrow Q(p,q,r,\dots).$$

ATENÇÃO: Os símbolos “ \rightarrow ” e “ \Rightarrow ” são completamente distintos. O primeiro (“ \rightarrow ”) representa a condicional, que é um conectivo. O segundo (“ \Rightarrow ”) representa a relação de implicação lógica que pode ou não existir entre duas proposições.



ATUALIDADES

**FATOS POLÍTICOS, ESPORTIVOS, CULTURAIS,
ECONÔMICOS E SOCIAIS OCORRIDOS NO BRASIL
E NO MUNDO, VEICULADOS EM MEIOS DE
COMUNICAÇÃO DE MASSA, COMO JORNAIS,
RÁDIOS, INTERNET E TELEVISÃO NOS ÚLTIMOS 12
(DOZE) MESES ANTERIORES À DATA DE PUBLICAÇÃO
DO EDITAL**

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 certo.

ANOTAÇÕES

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo e Agente Administrativo – Ipsmi

ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO E INTERNO, PESSOALMENTE, VIA TELEFONE OU VIA E-MAIL

Recomendações Básicas para o Atendimento Telefônico

- Atender o telefone no segundo ou terceiro toque, se possível. Caso contrário, pedir desculpas pela demora no atendimento.
- Identificar seu nome e o da empresa imediatamente. Em seguida diga bom dia ou boa tarde ou boa noite. Logo após pergunte: “em que posso ajudar?”;
- Em hipótese alguma atenda ao telefone com as expressões: “meu amor”, “querida”, “meu bem”, “amado”, “amiga”, “linda”, etc.;
- Ter sempre à mão material (caneta, lápis, papel) para fazer as anotações e lembrar o que foi solicitado pelo interlocutor.
- Usar vocabulário adequado e correto. Ser breve.
- Prestar atenção na postura. Evitar falar mexendo com as mãos, gesticular demais, roer unhas, mexer nos cabelos.
- Sorrir e falar com entusiasmo. Cuidar para não falar mole ou alto demais. Recomenda-se ouvir a voz gravada ou perguntar a um amigo.
- Utilizar o nome do interlocutor e expressar o desejo de ajudá-lo. Usar expressões mágicas: por favor, por gentileza, muito obrigado(a).
- Evitar vícios de linguagem, gírias, dengos, diminutivos, expressões repetitivas e vulgares, cacoetes verbais.
- Direcionar o interlocutor com rapidez e eficácia, obtendo o máximo de informações necessárias.
- Não tapan o bocal, fumar, mastigar, bocejar, espirrar, tossir.
- Quem “passa” quem primeiro?? A cortesia oficial manda aguardar quem efetuou a chamada, exceto se quem a faz for hierarquicamente superior à pessoa solicitada.
- Contornar obstáculos internos por meio de códigos de atendimento.
- O número telefônico deve ser pronunciado algarismo por algarismo.
- O algarismo 6 (seis) deve ser pronunciado como meia. O número 11 (onze) deve ser pronunciado como onze, e não um, um.
- Dar uma pausa maior após falar o prefixo e a cada dois algarismos de um número telefônico.

Outros Pontos Relevantes

- Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso;

- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho;

- Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar;

- Não deixe o telefone fora do gancho.

- O recordista em gafes é o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação;

- A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos;

- Desligue o celular ou deixe na opção “Silencioso”, quando estiver no ambiente de trabalho ou em sala de aula, cursos, seminários, palestras, reuniões, encontros, eventos, e também em cinemas, teatros e restaurantes;

- Sendo uma emergência, peça licença, saia do recinto, fale baixo e não demore.

Princípios Importantes de um bom Atendimento Telefônico

- A atenção (voltar-se para compreender a necessidade do cliente/atendido);

- A cordialidade (ser educado e prestativo); e

- A modulação da voz (A modulação é a técnica onde as características da portadora (sinal que é modulado) são modificadas com a finalidade de transmitir as informações, sendo feitas as alterações combinadas de frequência, amplitude ou fase de modo a melhor transmitir a informação ao atendido/cliente.

Evitar dizer

“Talvez”, “acho”, “possivelmente”,

“Fique na linha”;

“Ela ainda não chegou.”

“Ele está em uma reunião.”

“Ela ainda está almoçando.”

“Não sei quando ele vai voltar.”

“Alô”, “diga”, “fala”.

Procure Dizer

“Não tenho certeza, mas irei descobrir e retornar sua ligação em minutos.”

“A Sra. Cristina teve uma reunião bem cedo, mas deve voltar pelas 11h. Posso pedir para ela retornar a ligação?”

“O Sr. Pablo ficará em uma reunião até às 12h e depois terá um almoço de negócios. Posso pedir para ele retornar a ligação à tarde?”

“O Sr. Francisco teve uma reunião com um cliente, mas deve voltar até às 14h30.”

“Sr. João está ocupado no momento. No entanto, eu participo do projeto de ... e conheço sua conta. Talvez eu possa responder sua pergunta”.

Finalizar a chamada, agradecendo ao cliente por ter ligado e colocar-se sempre à disposição.

Atendimento de Excelência

- Tratar a todos como gostaria de ser tratado.
- Satisfazer cada cliente como se ele fosse o único.

Todos os seres humanos possuem três características básicas:

- (1) têm, em alguma medida, baixa autoestima;
- (2) querem se sentir importantes;
- (3) têm um profundo desejo de aceitação

- Ser cortês e sociável e, ao mesmo tempo, manter uma atitude positiva, simpática e natural
- Ter tolerância e boa vontade com os outros.
- Nunca julgar o cliente, deixando que ideias preconcebidas atrapalhem o atendimento.

- Perguntar ao cliente: “Em que posso ajudá-lo?” e deixar ele dizer o que deseja e escutá-lo atentamente para encaminhá-lo corretamente. Prestar atenção ao assunto.

- Preservar o espaço pessoal do cliente. Cuidado para não invadi-lo.

- Ouvir o que o cliente diz.

- Esperar que termine de falar, para interpor um aparte.

Nunca interrompê-lo, por achar que já sabe o que ele quer.

- Atender a um cliente sem se desligar do mundo. É dar atenção a um outro mostrando que já percebemos sua presença e que em breve iremos ajudá-lo.

- Dar sempre prioridade no atendimento à pessoa que está a sua frente. Em caso de chamada telefônica, só atendê-la após pedido de licença e recebimento de permissão para tal.

- Ter sutileza para contradizer ou discordar.

- Nunca alegar: “Isso não é comigo” ou “Isso não é do meu setor”.

- Suavizar o “não”, evitando magoar as outras pessoas.

- Cumprimentar com um tom gentil e alegre todo cliente que entra, inclusive o colega de trabalho.

- Tratar as mulheres por “senhora” e os homens por “senhor”. Evitar tratamento de intimidade como “você”, “meu bem”, “minha querida”, “fofinha”. E palavras no diminutivo: minutinho, favorzinho, obrigadinha.

- Ter em mente que no trabalho o comportamento deve ser usado como aliado, para que as portas do sucesso se abram.

- Procurar decifrar o que acontece por trás dos rostos e dos gestos do cliente.

- Incorporar o “espírito de equipe”, jamais dando oportunidade para pensamentos do tipo: “Isso não faz parte da minha função” ou “Não vou limpar isso, pois não sou faxineiro”.

Importante: Lembrar-se sempre que a *boa vontade ao atender uma pessoa manifesta-se no olhar e no tom de voz.*

Evitar dizer

Eu não sei.

Não podemos fazer isso.

Este assunto não é comigo.

O Dr. Fulano de tal saiu para um cafezinho e duvido que volte logo.

Ele não está; saiu para almoçar e não voltou ainda.

Ele não chegou ainda. Está sempre atrasado.

Ela nunca chega antes das 10 horas.

Eu acho que....

... mas o senhor não entende que...

Expressões como “Né”, “ta”, “entendeu”, “hein”, “ahn”

Procure Dizer

- Procurar falar pausadamente, de forma clara e sem pressa. Não falar com alimentos na boca, pois comer, mastigar goma ou palitos durante o serviço não faz parte de um atendimento profissional.

- Evitar gírias no vocabulário.

- Manter sempre conduta profissional e eficiente.

Atendimento a um Cliente Insatisfeito

- Deixe o cliente desabafar.

- Pergunte o nome dele e passe a tratá-lo assim.

- Faça perguntas e repita o problema; se possível anote, mostrando a ele que entendeu tudo.

- Diga que vai se empenhar pessoalmente em solucionar a questão. E cumpra.

- Adote gestos abertos e expressão simpática.

- Mostre que a reclamação dele não é uma chateação e sim uma oportunidade para a empresa aprimorar o atendimento.

- Agradeça a colaboração dele.

- Nunca o deixe esperando sem completa atenção e gentileza.

- Não faça jogo de empurra com o problema do cliente.

- Não peça para ligar de novo – a empresa é que deve procurá-lo (WANSER, 2015).

Fraseologia adequada para atendimento telefônico¹

Falar ao telefone é muito fácil. Difícil é conseguir a correta comunicação por telefone. Uma comunicação eficaz com o cliente que está do outro lado da linha exige a máxima concentração do atendente. Assim, deve-se utilizar objetivamente toda energia para fazer do telefonema um sucesso.

Basicamente, deve se ter em mente que cada telefonema tem um motivo e que o ciclo da conversação (o processo de falar, ouvir, responder) deve, sempre, estar orientado para o atendimento do motivo. Uma distração durante esse processo, por mínima que seja, vai afetar o resultado final.

Do outro lado da linha, o cliente vai criar uma imagem do atendente por meio de três características fundamentais: voz, atitude profissional e maneira de se comunicar. Por isto, deve-se estar constantemente atento à forma de utilização desses recursos. Usando-os adequadamente, sua comunicação se dará sempre de forma positiva (até mesmo quando houver necessidade de passar informações negativas).

¹ *Princípios básicos do atendimento telefônico. Disponível em: http://www.igf.com.br/aprende/dicas/dicasResp.aspx?dica_id=500.*

Acesso em: Junho/2016.

A Voz

Logo no início da conversa, o tom de voz de quem atende é a primeira referência na comunicação. Por este fator podemos deduzir se vamos ser bem atendidos ou não, se na outra ponta da linha o motivo do telefonema vai ser ouvido e solucionado, ou não.

A voz deve ter estas características:

Ser agradável e natural (não forçado ou mecânico);
 Soar claro e alto, para ser ouvido sem esforço;
 Com o ritmo da fala compassado (nem rápido, nem lento);
 Com o tom e o ritmo da fala transmitam calma, especialmente com clientes insatisfeitos.

A Atitude

Saber transmitir atitude positiva e profissional é qualidade essencial em quem atende. Este é o fator que pode estabelecer a necessária relação de respeito, importante para o bom encaminhamento da conversa. Mesmo nos contatos telefônicos mais difíceis, a manutenção dessa atitude positiva e profissional é fundamental, principalmente para não permitir que reações adversas desviem a objetividade da conversa.

Procure sempre transmitir atitude:

-Entusiástica (de que se está realmente disponível e disposto para ouvir);
 -Confiante;
 -Orientada para soluções;
 -Séria e profissional;
 -Honestas (se não sabe, não minta. E se o erro foi seu, admita).

As Maneiras

Isto é fato: sem espírito de cordialidade e cortesia não há relação profissional que avance. Então, é sempre bom negócio ser cortês. Pessoalmente, porque soma qualidades ao seu perfil. Para o cliente, porque sabe que encontra, na outra ponta da linha, consideração profissional.

As orientações que se seguem traduzem formas ideais de tratamento aos clientes. Certifique-se da aplicação dessas normas de bom atendimento em seus contatos telefônicos:

- Atender prontamente quando o telefone tocar;
- Identificar sua empresa, dizer seu nome e saudar o cliente;
- Saber escutar, anotar o nome da pessoa com quem está falando e os pontos-chaves da conversa;
- Chamar o cliente pelo nome;
- Usar palavras mágicas como por favor, desculpe, obrigado;
- Não deixar o cliente esperando na linha. Evitar ao máximo pausas durante as conversações. Quando for possível, fornecer a informação imediatamente. Consultar o cliente para saber se ele aguarda ou se prefere que você ligue assim que possuir as informações;
- Terminar as ligações com palavras de agradecimento;
- Tomar bastante cuidado na utilização da terminologia (as expressões técnicas devem ser evitadas quando em conversa com clientes. Os termos técnicos podem ser muito bem entendidos pelos funcionários da empresa, mas não necessariamente pelos clientes);

- Não abandonar o cliente: periodicamente, você deve mantê-lo informado do encaminhamento, na empresa, do assunto conversado;

- Estar sempre atento às necessidades de quem ligou;
- Ter as informações necessárias prontas para falar;
- Não desligar o telefone antes do cliente;
- Lembrar se constantemente de que, para o cliente, você é a empresa.

Para executar bem o serviço de atendimento:

- Conhecer profundamente os produtos e os serviços da empresa;
- Saber dos preços, condições de pagamento, prazos, condições de entrega etc.;
- Estabelecer, para si mesmo, os pontos altos (características principais) desses produtos ou serviços;
- Conhecer a organização e funcionamento da empresa que você representa;
- Saber o que você pode e o que não pode decidir (ou fazer);
- Conhecer e utilizar técnicas de vendas e atendimento telefônico.

Considerando o momento do relacionamento com o cliente:

- Atender prontamente e dar-lhe total atenção;
- Demonstrar compreensão, ouvir com interesse e deixar o cliente falar, principalmente quando insatisfeito;
- Saber dizer o NÃO sem agressividade, explicando as razões e evitando que se formem barreiras intransponíveis para a solução do problema;
- Saber argumentar, discutir e concluir em cooperação com o cliente, para chegar a um acordo;
- Lembrar-se de que não existem situações sem importância;
- Evitar impasses, situações de ataque e defesa;
- Explicar as discordâncias, em vez de insistir nelas;
- Ter em mente que problemas pessoais e os da empresa não interessam ao cliente;
- Lembrar-se de que as críticas ou ataques da pessoa que liga não são pessoais. Dirija-se à empresa ou serviço;
- Desculpar-se pela empresa, se for o caso;
- Explicar a situação e o funcionamento da empresa que representa;
- Evitar críticas à concorrência;
- Trabalhar sobre o que pode ser feito;
- Demonstrar que é possível, sempre, fazer algo mais;
- Lembrar-se de que a reclamação é uma boa oportunidade para se mostrar as qualidades do serviço, da empresa e – importante – para manter o cliente.

Atendimento telefônico²

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

² Cartilha de Cartilha de Excelência no Atendimento e Excelência no Atendimento e Boas Práticas na Boas Práticas na PGU. Brasília/DF - Maio de 2012.



Deve-se reforçar a necessidade de se evitar ruído na comunicação telefônica, buscando a mais correta e adequada interação ao telefone, que é o instrumento responsável pela maior parte da comunicação entre uma organização e seus usuários. Ao receber uma ligação, o atendente assume a responsabilidade pelas informações prestadas a quem está do outro lado da linha. A utilização do telefone, além de significar economia de tempo, imprime qualidade à imagem da organização.

Em toda e qualquer situação de comunicação em meio empresarial ou institucional, é preciso enfatizar o foco no cliente ou no usuário. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da organização apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado.

Por isso, convém:

- a) Atender rapidamente a chamada (2.º toque);
- b) Dizer o seu nome e identificar a organização ou o setor;
- c) Ouvir o usuário com atenção, para compreender o que é dito e “como” é dito;
- d) Prestar informações de forma objetiva, não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;
- e) Eliminar frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”, não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de fornecê-la, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: “Vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato. Pode dar-nos um número de telefone para contato?”;
- f) Solucionar o problema do usuário (ou direcionar a ligação para o setor competente), assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer “Não sei”, mas “Vou imediatamente saber” ou “Daremos uma resposta logo que seja possível”. Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para fazê-lo, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou o número do fax do responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;
- g) Agradecer ao usuário pela ligação, sorrir, pois um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada e ser sincero, haja vista que qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;
- h) Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;

i) Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;

j) Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Albrecht (2000) refere-se aos sete pecados do atendimento ao usuário. São eles:

- 1. apatia (demonstração de indiferença);
- 2. má-vontade (atendente tenta livrar-se do usuário);
- 3. frieza (tratamento distante, sem envolvimento);
- 4. desdém (atendente dirige-se ao usuário com tom de superioridade);
- 5. robotismo (dúvidas ou informações respondidas de forma automática);
- 6. apego às normas (atendente dá a entender que a organização é inflexível);
- 7. jogo de responsabilidade (atendente redireciona ligação sem solucionar problema do usuário).

Enfim, a arte de “atender bem o usuário em ligações telefônicas” depende de um conjunto de regras que podem resultar em atitude positiva na relação interpessoal e tornar o atendimento harmonioso e interativo.

Desde que se tenha interesse, o bom atendimento pode ser aperfeiçoado por meio do aprendizado e da manutenção de lembretes sobre procedimentos, como os que se seguem:

- a) cuidar das relações interpessoais;
- b) aprender a lidar com as emoções dos outros;
- c) interessar-se pelo encaminhamento da solicitação dos usuários;
- d) não criticar ou ironizar as diferenças;
- e) ouvir os usuários com a máxima atenção;
- f) demonstrar honestidade e transparência;
- g) não perder a calma em nenhum momento;
- h) agregar valor aos serviços (surpreender o usuário).

Atitudes indispensáveis no atendimento telefônico

No atendimento telefônico, deve-se transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da organização. Esse atendimento integra-se ao conjunto de serviços oferecidos pela instituição, sendo o atendente o principal agente da situação em que o telefone é o meio de comunicação.

Portanto, cabe ao atendente assumir algumas atitudes indispensáveis ao atendimento telefônico de qualidade, tais como:

- a) Agir de forma receptiva (demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez);
- b) Ouvir com atenção (evitar interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);