

AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Exercícios comentados para fixação do aprendizado.
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





BELFORD ROXO – RJ

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELFORD ROXO -
RIO DE JANEIRO - RJ**

Auxiliar Administrativo

EDITAL Nº 001/2025

**CÓD: OP-041MA-25
7908403573905**

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de texto	7
2. Vocabulário: sentido denotativo e conotativo, sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia e polissemia	14
3. Ortografia: emprego das letras, das palavras e da acentuação gráfica.....	17
4. Pontuação: emprego de todos os sinais de pontuação	20
5. Classes de palavras: Pronomes - classificação, emprego e colocação pronominal (próclise, ênclise e mesóclise); Verbos - emprego dos modos e tempos, flexões dos verbos irregulares, abundantes e defectivos e vozes verbais; Preposições - relações semânticas estabelecidas pelas preposições e locuções prepositivas; Conjunções - classificação, relações estabelecidas por conjunções, locuções conjuntivas; Substantivos - classificação e flexões; Adjetivos - classificação e flexões	22
6. Termos da oração: identificação e classificação; Processos sintáticos de coordenação e subordinação; Classificação dos períodos e orações.....	28
7. Concordância nominal e verbal	32
8. Regência nominal e verbal.....	34
9. Emprego do acento indicativo de crase	35

Legislação Municipal

1. Lei Orgânica do Município de Belford Roxo/RJ2 Estatuto dos Servidores da Prefeitura Municipal de Belford Roxo/RJ – Lei Complementar Nº 14 de 31 de outubro de 1997	43
---	----

Conhecimentos Específicos

Auxiliar Administrativo

1. Técnicas de atendimento ao público interno e externo.....	79
2. Relacionamento pessoal e interpessoal.....	83
3. Atendimento pessoal e telefônico	87
4. Conduta pessoal e profissional	89
5. Comunicação verbal.....	89
6. Apresentação pessoal	90
7. Ética profissional	90
8. Recepção e despacho de documentos.....	92
9. Uso de equipamentos de escritório.....	93
10. Correspondência oficial: recebimentos e envios. Conhecimentos de documentos rotineiros, tais como: ofícios, memorandos, requisições, relatórios, atas, portarias, declarações, atestados, avisos, despachos, portarias, requerimentos, e demais correspondências.....	96
11. Conhecimentos sobre administração de materiais.....	122
12. Protocolos em geral, recebimento, envio e registro. Técnicas de arquivamento. Noções básicas de conservação e preservação de documentos.....	138
13. Noções básicas de Informática	147

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

— Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

— Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

— Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

— Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando tanto amor pela pátria quanto um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

– Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

– Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

– Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto

de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

– Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

– Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:

1. Título e Introdução: Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE BELFORD ROXO/RJ ESTATUTO DOS SERVIDORES DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELFORD ROXO/RJ – LEI COMPLEMENTAR Nº 14 DE 31 DE OUTUBRO DE 19997

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE BELFORD ROXO

TÍTULO I DOS FUNDAMENTOS DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL

Art. 1º - O Município de Belford Roxo integra a união indissolúvel da República Federativa do Brasil e tem como fundamentos:

- I- a autonomia;
- II- a cidadania;
- III- a dignidade da pessoa humana;
- IV- os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
- V- o pluralismo político.

Art. 2º - Todo o Poder emana do povo, que exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente nos termos da Constituição da República, da Constituição Estadual e desta Lei Orgânica.

Art. 3º - São objetivos fundamentais do Cidadão do Município e de seus representantes:

- I- assegurar a construção de uma sociedade livre, justa e solidária;
- II- garantir o desenvolvimento local, regional e nacional;
- III- contribuir para o desenvolvimento estadual e nacional;
- IV- erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais;
- V- promover o bem-estar de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Art. 4º - Os direitos e deveres individuais e coletivos, na forma prevista na Constituição da República, integram esta Lei Orgânica e devem ser afixados em todas as repartições públicas do Município, nas escolas, nos hospitais ou em qualquer local de acesso público, para que todos possam, permanentemente, tomar ciência, exigir o seu cumprimento por parte das autoridades e cumprir, de sua parte, o que cabe a cada cidadão habitante deste Município ou que por seu território transite.

TÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO MUNICIPAL

CAPÍTULO I DA ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

Art. 5º - O Município de Belford Roxo, com sede na cidade que lhe dá nome, dotado da autonomia política, administrativa e financeira, reger-se-á por esta Lei Orgânica, observados os princípios das Constituições da República e do Estado.

Parágrafo Único - O aniversário de emancipação político-administrativa, será celebrado no dia 03 de abril de cada ano.

Art. 6º - São poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

Art. 7º - São símbolos do Município, a Bandeira, o Hino e o Brasão.

§1º- O Brasão do Município, cujo logotipo consta do Anexo I a esta Lei Orgânica, terá as seguintes características: escudo no formato português com volume nas bordas, incorporando uma curva na parte superior, para receber a coroa prateada de 8 torres, designada para os municípios. Na base, faixa para receber o nome do município, a data da emancipação e ano de sua construção. Na lateral direita, ilustração alusiva à cana de açúcar e à esquerda ao milho, representando algumas das culturas desenvolvidas a partir do século XVI que, além de atender o consumo local, era transportada por via fluvial através da ótima malha hídrica da bacia do Rio Sarapuí e do Rio Botas. Começando a descrição interna do escudo pelo centro superior do Brasão e seguindo sentido horário: A primeira ilustração é de um amanhecer do dia. A força do nosso astro maior sobre a montanha representa o novo tempo para as pessoas e a força e a coragem para o início para uma nova história da cidade. A ilustração com laranjais ao lado de uma ferrovia remete aos anos noventa do século XIX que marcam o início desse cultivo que proporcionou à Baixada Fluminense um novo desenvolvimento econômico para a área: plantio, cultivo, beneficiamento e transporte da laranja. A ilustração de uma indústria faz alusão à instalação da Bayer do Brasil em Belford Roxo no período desenvolvimentista contribuindo para a industrialização da região. A seguir a ilustração de um engenho. Eles foram fundamentais para o desenvolvimento econômico e cultural de toda a região da Baixada Fluminense. Por fim, a ilustração de um rio com uma canoa transportando pessoas faz alusão aos Rios Botas e Sarapuí. As bacias desses rios foram fundamentais para o desenvolvimento dessa região entre os séculos XVII e XIX.

Alterado pela Emenda nº 046/2017

§2º- A Bandeira Municipal definida em Lei, terá ao centro o Brasão Municipal.

§3º- Revogado pela Emenda nº 045/2017

Art. 8º - A Bandeira Municipal pode ser usada em todas as manifestações de caráter oficial ou particular.

Art. 9º - A Bandeira Municipal pode ser apresentada:

I- Hasteada, nos edifícios públicos ou particulares, templos, campos de esporte, escritórios, salas de aula, auditórios, ruas e praças, ou em qualquer manifestação de sentimento dos municípios, de caráter oficial ou particular em que lhe seja atribuído o devido respeito;

Inciso com redação alterada pela Emenda nº 005/97.

II- Composto com outras bandeiras, galhardetes, escudos ou peças semelhantes;

III- Conduzida em formaturas, desfiles ou mesmo individualmente;

IV- Distendida sobre ataúde, até a ocasião do sepultamento.

Art. 10 - Hasteia-se diariamente a Bandeira Municipal:

I- Nos edifícios sede da Prefeitura e Câmara Municipal;

II- Nas escolas públicas e particulares;

III- Nas repartições municipais, Sociedades de Economia Mista, Empresas Públicas e Fundações instituídas pelo Poder Público.

Art. 11 - Nos bens municipais, nos das Sociedades de Economia Mista, Empresas Públicas e Fundações instituídas pelo Poder Público, bem como nas placas indicativas de obras e serviços o símbolo a ser usado é o Brasão do Município de Belford Roxo.

Parágrafo Único - Incluem-se entre os bens do Município, os imóveis, por natureza ou havidos por concessão física e os móveis que atualmente sejam do seu domínio, bem assim os que lhe vierem a ser atribuídos por Lei e os que se incorporarem ao seu patrimônio.

CAPÍTULO II

DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA DO MUNICÍPIO

Art. 12 - O Município poderá dividir-se, para fins exclusivamente administrativos, em distritos, vilas e bairros.

§ 1º - Distrito é parte do território do Município, dividido para fins administrativos, da circunscrição territorial e de jurisdição Municipal, com denominação própria, e tendo por objetivo a descentralização dos serviços, com vistas à maior eficiência e controle por parte da população beneficiada.

§ 2º - O Distrito poderá subdividir-se em vilas, de acordo com a Lei.

§ 3º - É facultada a descentralização administrativa com a criação, nos bairros, de Subprefeituras, munidas anteriormente, de infra-estrutura básica que atenda adequadamente as necessidades existentes naquelas regiões na forma da Lei de iniciativa do Poder Executivo, aprovada por maioria de 2/3 (dois terços) dos Vereadores que compõem o Legislativo.

§ 4º - Constituem bairros as porções contínuas e contíguas do território da sede, com denominação própria representando meras divisões geográficas desta.

Art. 13 - A criação, organização, supressão ou fusão de distritos dependem da Lei, observada a Legislação Estadual específica e o atendimento aos requisitos estabelecidos no artigo 15 desta Lei Orgânica.

Parágrafo Único - O Distrito pode ser criado mediante, fusão de dois ou mais distritos, aplicando-se, neste caso, as normas Estaduais e Municipais cabíveis relativas à criação e à supressão.

Art. 14 - São requisitos para a criação de Distritos, população, eleitorado e arrecadação não inferiores à sexta parte da exigida para a criação de Município.

Parágrafo Único - Comprovam-se os requisitos mediante:

a) declaração emitida pela Fundação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, de estimativa da população;

b) certidão emitida pelo Tribunal Regional Eleitoral, fixando o número de eleitores;

c) certidões dos Órgãos Fazendários Estaduais e do Município, apontado a arrecadação da área Territorial em tela.

Art. 15 - Na fixação das divisões distritais devem ser observadas as seguintes normas:

I- preferência, para a delimitação, das linhas naturais, facilmente identificáveis;

II- na existência de linhas naturais, utilização de linha reta, cujos extremos, pontos naturais ou não, sejam facilmente identificáveis.

Art. 16 - Os distritos criados no Município de Belford Roxo, obedecerão aos limites das atuais Subprefeituras.

Parágrafo Único - A criação de Distritos far-se-á por Lei Complementar.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO

SEÇÃO I

DA COMPETÊNCIA PRIVATIVA

Art. 17 - Compete ao Município:

I- legislar sobre assuntos de interesse local;

II- suplementar a Legislação Federal e a Estadual no que couber;

III- elaborar o plano plurianual e o orçamento anual;

IV- instituir e arrecadar os tributos municipais, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas, e publicar balancetes nos prazos fixados em Lei;

V- criar, organizar e suprimir distritos, observada a Legislação Estadual;

VI- fixar, fiscalizar e cobrar tarifas ou preços públicos;

VII- dispor sobre organização, administração e execução dos serviços Municipais;

VIII- dispor sobre administração, utilização e alienação dos Bens Públicos;

IX- instituir o quadro, os planos de carreira e o regimento único dos servidores públicos;

X- organizar e prestar, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, os serviços públicos locais, incluindo o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

XI- manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

XII- instituir, executar e apoiar programas educacionais e culturais que propiciem o pleno desenvolvimento da criança e do adolescente;

XIII- estimular a participação popular na formulação de políticas públicas e na ação governamental, estabelecendo programas de incentivo e projetos de organização comunitária nos campos social e econômico, bem como cooperativas de produção e mutirões;

XIV- prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população, incluindo a assistência nas emergências médico-hospitalares de pronto-socorro, com recursos próprios ou mediante convênio com entidade especializada;

XV- planejar e controlar o uso, o parcelamento e a ocupação do solo em território municipal;

XVI- estabelecer normas de edificação, de loteamento, de arruamento e de zoneamento urbano e rural, bem como as limitações urbanísticas convenientes à ordenação do seu território, observadas as diretrizes da Lei Federal;

XVII- instituir, planejar e fiscalizar programas de desenvolvimento urbano nas áreas de habitação e saneamento básico, de acordo com as diretrizes estabelecidas na Legislação Federal, sem prejuízo do exercício da competência comum correspondente;

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar Administrativo

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compre-

endido, são técnicas que ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constringer emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefonemas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível tancar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da in experiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e