

COM BASE NO EDITAL DE ABERTURA - CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2025



# MAUÁ-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ - SÃO PAULO

## AGENTE ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Conhecimentos Específicos

**BÔNUS**  
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS  
- INFORMÁTICA



# **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.
- × Questões gabaritadas
- × 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](http://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.**





# MAUÁ-SP

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ - SÃO PAULO**

**AGENTE ADMINISTRATIVO**

**EDITAL DE ABERTURA - CONCURSO  
PÚBLICO Nº 01/2025 AL**

**CÓD: OP-004JN-25  
7908403586257**

## ÍNDICE

### Língua Portuguesa

|  |    |
|--|----|
| 1. Leitura e interpretação de texto: compreensão do tema central; identificação de ideias principais e secundárias; inferência de informações implícitas. ; coesão e coerência: relação entre as ideias do texto; uso de conectivos; paragrafação e organização do discurso..... | 7  |
| 2. Significado de palavras e expressões no contexto .....  | 15 |
| 3. Tipos gêneros textuais: texto narrativo, descritivo, dissertativo, injuntivo e informativo; diferenças entre gêneros textuais opção .....   | 18 |
| 4. Ortografia e acentuação: uso correto de ss, ç, x, ch, s e z; regras do novo acordo ortográfico; uso de maiúsculas e minúsculas opção .....  | 22 |
| 5. Pontuação: uso correto da vírgula, ponto final, ponto e vírgula, dois-pontos, travessão e aspas .....   | 26 |
| 6. Classes gramaticais: substantivo (tipos e flexões), adjetivo (graus e locuções adjetivas), pronomes (tipos e colocação), verbos (modos, tempos, regência, vozes verbais), advérbios, preposições e conjunções.....  | 31 |
| 7. Sintaxe e estruturação de frases: sujeito e predicado; termos essenciais e acessórios da oração opção .....   | 38 |
| 8. Regência verbal e nominal opção .....   | 43 |
| 9. Concordância verbal e nominal .....   | 45 |
| 10. Uso correto da crase .....   | 47 |
| 11. Figuras de linguagem: metáfora, hipérbole, antítese e pleonasmo.....   | 47 |

### Matemática

|   |     |
|---|-----|
| 1. Operações matemáticas básicas: adiçãosubtração, multiplicação e divisão, propriedades das operações .....  | 59  |
| 2. Uso de expressões numéricas com parêntesescolchetes e chaves.....  | 62  |
| 3. Múltiplos e divisores: cálculo de mmc e mdc e decomposição em fatores primos .....   | 62  |
| 4. Porcentagem e juros: cálculo percentual e suas aplicações em aumentos, descontos, juros simples e compostos .....  | 64  |
| 5. Medidas e grandezas: unidades de comprimento, área, volume, massa e tempo, com conversões .....  | 69  |
| 6. Geometria plana e espacial: perímetro e área de quadrado, retângulo, triângulo e círculo, estudo de sólidos geométricos e volume, classificação de ângulos e aplicação do teorema de pitágoras ..... | 72  |
| 7. Equações e expressões algébricas: operações com expressões e resolução de equações do 1º e 2º grau, além de sistemas lineares.....   | 79  |
| 8. Funções: noções de função e estudo das funções do 1º e 2º grau com gráficos .....  | 85  |
| 9. Estatística: leitura e interpretação de tabelas e gráficos.....  | 93  |
| 10. Probabilidade.....  | 96  |
| 11. Raciocínio lógico: sequências numéricaspadrões .....  | 98  |
| 12. Resolução de problemas aplicados ao cotidiano .....   | 100 |

### Conhecimentos específicos Agente Administrativo

|  |     |
|--|-----|
| 1. Atendimento telefônico e ao público: técnicas de comunicação, postura profissional, escuta ativa, condução de chamadas, registro e encaminhamento de demandas ..... | 107 |
| 2. Noções de arquivologia: princípios básicos, classificação, ordenação, avaliação, destinação, ciclo vital e conservação de documentos .....                          | 109 |

---

## ÍNDICE

---

|  |     |
|--|-----|
| 3. Tramitação de documentos e correspondências: registro, protocolo, expedição, arquivamento, controle de prazos e gestão de correspondências internas e externas..... | 116 |
| 4. Redação oficial: linguagem administrativa, impessoalidade, clareza, estrutura de ofícios, memorandos e demais atos oficiais conforme normas vigentes .....          | 117 |
| 5. Informática: sistema operacional windows, gerenciamento de pastas e arquivos e configurações básicas .....  | 127 |
| 6. Microsoft office (word e excel – 2013/2016): edição e formatação de textos e planilhas, uso de funções básicas, tabelas e gráficos simples.....                     | 138 |
| 7. Internet e ferramentas digitais: navegação, e-mail, pesquisa, uso de ferramentas do office.....   | 170 |
| 8. Noções de segurança da informação .....   | 176 |

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

**LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO:  
COMPREENSÃO DO TEMA CENTRAL; IDENTIFICAÇÃO  
DE IDEIAS PRINCIPAIS E SECUNDÁRIAS; INFERÊNCIA  
DE INFORMAÇÕES IMPLÍCITAS. ; COESÃO E  
COERÊNCIA: RELAÇÃO ENTRE AS IDEIAS DO  
TEXTO; USO DE CONECTIVOS; PARAGRAFAÇÃO E  
ORGANIZAÇÃO DO DISCURSO**

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.





## AMOSTRA

▪ **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 Negroiro”, 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



# MATEMÁTICA

## OPERAÇÕES MATEMÁTICAS BÁSICAS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO, PROPRIEDADES DAS OPERAÇÕES

### Operações básicas

As operações básicas da matemática são a fundação sobre a qual todo o conhecimento matemático é construído. Elas formam a base dos cálculos e são essenciais para a compreensão de conceitos mais avançados. A seguir, abordaremos as operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiação, explorando suas definições e propriedades.

### Adição (+)

A adição é a operação que determina um número para representar a junção de quantidades.

Exemplo:  $2 + 3 = 5$

No exemplo acima os números 2 e 3 são chamados de parcelas, e o número 5 é a soma.

### Propriedades da Adição

**Propriedade Comutativa:** A ordem dos números não altera o resultado.

$$a + b = b + a$$

Exemplo:  $1 + 2 = 2 + 1$

**Propriedade Associativa:** A maneira como os números são agrupados não altera o resultado.

$$(a + b) + c = a + (b + c)$$

Exemplo:  $(1 + 2) + 3 = 1 + (2 + 3)$

**Elemento Neutro:** O zero é o elemento neutro da adição, pois qualquer número somado a zero resulta no próprio número.

$$a + 0 = a = 0 + a$$

**EXEMPLO:  $0 + 3 = 3$**

▪ **Fechamento:** A soma de dois números naturais é sempre um número natural.

### ► Subtração (-)

A subtração é a operação que determina um número para representar a diminuição de quantidades.

Exemplo:  $5 - 4 = 1$

No exemplo acima o número 5 é chamado minuendo, o número 4 é o subtraendo e o número 1 é a diferença.

### Propriedades da Subtração

▪ **Propriedade Não Comutativa:** A ordem dos números altera o resultado.

$$a - b \neq b - a$$

Exemplo:  $5 - 2 \neq 2 - 5$

▪ **Propriedade Não Associativa:** A maneira como os números são agrupados altera o resultado.

$$(a - b) - c \neq a - (b - c)$$

Exemplo:  $(6 - 4) - 1 \neq 6 - (4 - 1)$

▪ **Elemento Oposto:** Para cada número  $a$ , existe um número  $-a$  tal que sua soma seja zero.

$$a + (-a) = 0$$

▪ **Fechamento:** A diferença de dois números naturais só é possível quando o minuendo é maior ou igual ao subtraendo.

### ► Multiplicação (×)

A multiplicação é a operação que determina a soma de parcelas iguais. Pode ser indicada por “×”, “.” ou “\*”.

Exemplo:  $4 \times 5 = 20$

### Propriedades da Multiplicação

▪ **Propriedade Comutativa:** A ordem dos fatores não altera o produto.

$$a \times b = b \times a$$

Exemplo:  $2 \times 7 = 7 \times 2$

▪ **Propriedade Associativa:** A maneira como os fatores são agrupados não altera o produto.

$$(a \times b) \times c = a \times (b \times c)$$

Exemplo:  $(3 \times 5) \times 2 = 3 \times (5 \times 2)$





## AMOSTRA

▪ **Elemento Neutro:** O número um é o elemento neutro da multiplicação, pois qualquer número multiplicado por um resulta no próprio número.

$$a \times 1 = a = 1 \times a$$

Exemplo:  $1 \times 4 = 4$

▪ **Elemento Absorvente:** O número zero é o elemento absorvente da multiplicação, pois qualquer número multiplicado por zero resulta em zero.

$$a \times 0 = 0 = 0 \times a$$

▪ **Distributiva:** A multiplicação é distributiva em relação à adição.

$$a \times (b + c) = (a \times b) + (a \times c)$$

Exemplo:  $2 \times (4 + 6) = 2 \times 4 + 2 \times 6$

▪ **Fechamento:** O produto de dois números naturais é sempre um número natural.

#### ► Divisão (÷)

A divisão é a operação inversa da multiplicação e está ligada à ação de repartir em partes iguais. Pode ser indicada por “÷”, “:” ou “/”.

Exemplo:  $8 \div 4 = 2$

#### Tipos de Divisão

▪ **Divisão Exata:** O quociente é um número inteiro, e o resto é zero. Exemplo:  $8 \div 4 = 2$

▪ **Divisão não-exata:** O quociente não é um número inteiro, e o resto é diferente de zero. Exemplo:  $9 \div 4 = 2$  com resto 1

#### Propriedades da Divisão

▪ **Propriedade Não Comutativa:** A ordem dos números altera o quociente.

$$a \div b \neq b \div a$$

Exemplo:  $15 \div 5 \neq 5 \div 15$

▪ **Propriedade Não Associativa:** A maneira como os números são agrupados altera o quociente.

$$(a \div b) \div c \neq a \div (b \div c)$$

Exemplo:  $(12 \div 6) \div 2 \neq 12 \div (6 \div 2)$

▪ **Elemento Neutro:** O número um é o elemento neutro da divisão, pois qualquer número dividido por um resulta no próprio número.

$$a \div 1 = a$$

Exemplo:  $3 \div 1 = 3$

▪ **Divisão por Zero:** Não é definida, pois não há número que multiplicado por zero resulte em um número diferente de zero.

▪ **Fechamento:** A divisão de dois números naturais pode não ser um número natural.

Exemplo:  $5 \div 3 \notin \mathbb{N}$

#### ► Potenciação (^)

A potenciação é a operação de elevar um número a uma potência, representando multiplicações repetidas de um mesmo número.

Exemplo:  $2^3 = 2 \times 2 \times 2 = 8$

#### Propriedades da Potenciação:

▪ **Propriedade de potências de mesma base:** A ordem dos expoentes não altera o resultado quando a base é a mesma.

$$a^m \times a^n = a^{m+n}$$

Exemplo:  $2^3 \times 2^2 = 2^{3+2} = 2^5 = 32$

▪ **Propriedade Distributiva sobre a Multiplicação:** A potenciação é distributiva sobre a multiplicação.

$$(a \times b)^n = a^n \times b^n$$

Exemplo:  $(2 \times 3)^2 = 2^2 \times 3^2 = 4 \times 9 = 36$

▪ **Elemento Neutro:** Qualquer número elevado à potência zero é igual a um.

$$a^0 = 1$$

Exemplo:  $5^0 = 1$

▪ **Potenciação de Um:** O número 1 elevado a qualquer potência é igual a um.

$$1^n = 1$$

Exemplo:  $1^8 = 1$

▪ **Potência de Potência:** Multiplica-se os expoentes.

$$(a^m)^n = a^{m \times n}$$

Exemplo:  $(2^3)^2 = 2^{3 \times 2} = 2^6 = 64$

▪ **Divisão de Potências com a Mesma Base:** Subtraem-se os expoentes.

$$a^m / a^n = a^{m-n}$$

Exemplo:  $2^5 / 2^2 = 2^{5-2} = 2^3 = 8$



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### **ATENDIMENTO TELEFÔNICO E AO PÚBLICO: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO, POSTURA PROFISSIONAL, ESCUTA ATIVA, CONDUÇÃO DE CHAMADAS, REGISTRO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS**

O atendimento ao público, seja presencial ou telefônico, é uma das competências mais valorizadas no ambiente profissional. Ele representa o primeiro contato entre a organização e o cidadão ou cliente, influenciando diretamente a imagem institucional, a satisfação do usuário e a eficiência na resolução de demandas. Em concursos públicos, especialmente aqueles voltados para carreiras administrativas, essa temática é frequentemente cobrada por sua aplicação prática e relevância no cotidiano funcional.

#### **TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO**

Uma comunicação eficaz é a base de qualquer atendimento de qualidade. No contexto de atendimento ao público, isso envolve clareza, objetividade e empatia. As técnicas mais importantes incluem o uso de uma linguagem clara e acessível, evitando jargões técnicos e optando por termos simples, o que garante a compreensão por todos os perfis de público. No atendimento telefônico, o tom de voz precisa ser adequado, com entonação cordial e calma, transmitindo segurança e respeito. A objetividade também é fundamental: as respostas devem ser diretas e alinhadas ao objetivo da conversa. Além disso, é essencial adaptar a comunicação ao perfil do interlocutor, ajustando vocabulário e ritmo conforme os sinais verbais ou não verbais que ele apresentar.

#### **POSTURA PROFISSIONAL**

A postura profissional vai além do comportamento externo; ela envolve uma atitude interna de responsabilidade, ética e comprometimento com a qualidade do serviço prestado. A cortesia e a cordialidade são fundamentais, devendo o profissional ser educado mesmo em situações de tensão. Palavras como “por favor”, “compreendo” e “agradeço” colaboram para a criação de um ambiente mais respeitoso. No atendimento presencial, a aparência e apresentação pessoal devem estar de acordo com o padrão da instituição, demonstrando respeito tanto pelo público quanto pelo local de trabalho. Pontualidade, compromisso com os prazos e respeito aos horários são sinais claros de profissionalismo. É igualmente importante manter uma postura neutra e imparcial, evitando opiniões pessoais que possam interferir no atendimento.

#### **ESCUTA ATIVA**

A escuta ativa é uma habilidade essencial para compreender verdadeiramente as necessidades do usuário. Ela requer atenção plena ao que está sendo dito, evitando interrupções, distrações ou a formulação antecipada de respostas. Um bom atendente oferece feedback verbal durante a fala do interlocutor, utilizando expressões como “entendo” ou “certo”, que demonstram atenção. Parafrasear o conteúdo exposto pelo usuário também ajuda a confirmar o entendimento da demanda. No atendimento presencial, observar sinais não verbais, como expressões faciais e postura corporal, pode revelar aspectos que não foram verbalizados, contribuindo para uma compreensão mais profunda do problema apresentado.

#### **CONDUÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS**

O atendimento telefônico apresenta especificidades que exigem preparo e estrutura. Um roteiro eficaz começa pela identificação do atendente e da instituição: “Bom dia! Atendimento da Secretaria de Assistência Social, João falando. Como posso ajudar?”. Em seguida, o atendente deve acolher cordialmente o interlocutor e escutar com atenção a sua necessidade. Perguntas objetivas devem ser feitas para esclarecer o motivo da ligação. A partir disso, é possível fornecer as informações necessárias ou encaminhar a chamada ao setor competente, sempre informando ao usuário o motivo da transferência e para onde ela será feita. Antes de finalizar, é fundamental confirmar se todas as dúvidas foram resolvidas e encerrar a ligação com cordialidade: “Obrigada pelo contato. Tenha um ótimo dia!”. Esse padrão garante organização e transmite profissionalismo.

Hoje, muitas pessoas preferem e-mails e mensagens de texto a telefonemas para comunicação relacionada ao trabalho. Por quê? Fazer ligações de negócios pode ser um pouco estressante.

De acordo com Darlene Price, presidente da Well Said, Inc. e autora de Well Said! Apresentações e conversas que geram resultados, o medo de falar ao telefone e a dúvida sobre o que dizer e como dizer impedem que muitos potenciais chamadores disquem números.

Ao contrário de e-mails e mensagens, onde você pode editar suas palavras a qualquer momento, usar um telefone para comunicação comercial é uma experiência em tempo real. Os primeiros 20 segundos da sua chamada podem ser a chave para o sucesso. Usando apenas a combinação de suas palavras e tom de voz, você pode aumentar ou diminuir suas chances de obter o resultado desejado dessa interação.

Embora possa ser mais conveniente entrar em contato com alguém por meio de tecnologias digitais, o telefone ainda é uma forma mais pessoal de conduzir uma conversa de negócios. Nada pode substituir o som de uma voz humana.



## AMOSTRA

Fora do domínio das mensagens de texto e e-mails, muitas entrevistas de emprego e reuniões de negócios ainda são conduzidas inteiramente por telefone. Por isso é importante saber falar com impacto usando esse meio de comunicação.

### Como conduzir uma conversa de negócios ao telefone

- Prepare-se para uma chamada;
- Apresente-se;
- Indique o principal motivo da sua chamada;
- Ouça ativamente sem interromper;
- Pratique sua etiqueta de telefone comercial;
- Agradeça.

### Prepare-se para uma chamada

Qual é a primeira coisa que você deve fazer antes de fazer uma ligação comercial? Reserve um momento para se preparar. Aqui estão alguns passos para fazer isso de forma eficaz:

- Identifique o motivo pelo qual você está ligando. Saber o objetivo de sua ligação comercial evitará que você fique nervoso ao falar com alguém que mal conhece. Quer vender algo, pedir ajuda ou obter alguma informação? Pense por um minuto sobre o objetivo que deseja alcançar com esta ligação.
- Anote os pontos-chave que você precisa cobrir. Para manter sua ligação sob controle, prepare algumas anotações sobre os assuntos que deseja discutir durante a conversa, bem como quaisquer perguntas que precise fazer. Alguns pontos também podem ajudá-lo a se sentir mais confiante e a manter o controle da conversa.
- Prepare as informações de suporte necessárias. Esteja perto de um dispositivo com internet para que você possa pesquisar dados extras rapidamente.

### Apresente-se

Ao fazer chamadas, diga “Alô” e apresente-se para a pessoa do outro lado da linha. Para seguir a etiqueta profissional ao telefone, comece com seu primeiro nome, bem como seu sobrenome, cargo ou nome da empresa, se necessário.

Por exemplo:

“Olá. Meu nome é Brian e estou ligando de [nome da empresa].”

É educado começar uma conversa com conversa fiada, especialmente se você conhece bem a pessoa. Mas não seja muito tagarela. Lembre-se de que você tem tempo limitado na ligação, portanto, concentre-se no objetivo específico da conversa e vá direto ao ponto. Se você não conhece a pessoa, troque gentilezas como um breve “Como você está hoje?” ou “Espero que você esteja bem hoje”.

### Indique o principal motivo da sua chamada

Após a saudação telefônica profissional, declare o objetivo de sua ligação de maneira educada e direta. Por exemplo:

“Recebi seu e-mail ontem, então estou ligando para acompanhar.”

“Estou ligando de [nome da empresa]. Gostaria de falar com você sobre sua compra recente.”

Explicar o motivo de sua ligação fornece foco e direção para a conversa. Além disso, isso vai te ajudar a prender a atenção da pessoa e mostrar que você está preparado para a palestra. Mantenha um ritmo constante e fale sem muitas pausas e palavras de preenchimento como “um” e “uh”.

### Ouça ativamente sem interromper

Embora você possa se esforçar para atingir o objetivo principal de sua ligação comercial, certifique-se de manter uma conversa bidirecional em vez de um monólogo. Dê à pessoa com quem você está falando tempo para responder e fazer qualquer pergunta que ela possa ter. Ouça atentamente e use acenos verbais como “Uh huh,” “Parece interessante,” “Bom,” “Sim, eu entendo,” “Isso mesmo,” “Entendo,” “Você poderia me falar mais sobre,” etc.

### Pratique sua etiqueta de telefone comercial

É tão fácil ficar preocupado quando você precisa fazer uma ligação importante. Mas se você permitir que a ansiedade domine suas emoções, não terá sucesso na comunicação empresarial. Em primeiro lugar, certifique-se de manter a calma e falar claramente. Escolha suas palavras com cuidado, evitando gírias e jargões.

Para falar ao telefone de maneira profissional, preste atenção especial ao seu tom de voz. Fale em um tom normal ou um pouco mais alto, mantendo-o natural, positivo e convidativo. Tente pronunciar as palavras com clareza e minimize seu sotaque.

Se você precisar colocar a pessoa em espera, peça permissão para fazer isso e explique o motivo. Você pode dizer algo como:

“[Nome], tudo bem se eu colocar você em espera por alguns segundos enquanto checo com [Nome] sobre esse problema?”

Para seguir a etiqueta do telefone no trabalho, nunca deixe alguém em espera por mais de 30 segundos e sempre verifique novamente após 15 segundos. Quando você finalmente voltar à ligação, agradeça à outra pessoa por esperar. Se for uma longa espera, deixe claro para eles que você não quer desperdiçar seu tempo esperando e prometa ligar de volta. Se você precisar colocar alguém no viva-voz, avise que está prestes a fazê-lo e mencione quem mais está perto de você.

### Agradeça

A polidez nunca será antiquada. Termine sua ligação agradecendo a pessoa por seu tempo.

“Muito obrigado por falar comigo. Tenha um bom dia.”

Do ponto de vista comercial, uma conversa telefônica malsucedida pode custar produtividade, tempo e até dinheiro. Se você quer que seus atendimentos tragam bons resultados, você deve se preparar para cada um deles. Tente manter a conversa o mais leve e positiva possível e não se esqueça da etiqueta comercial ao telefone.

Com mais confiança e um pouco de prática, você não terá problemas para conduzir uma conversa de negócios — seja com um cliente, parceiro de negócios ou colega.







# GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

**EU QUERO SER APROVADO!**

