



COHAVEL PR

COMPANHIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO DE
CASCAVEL - PARANÁ

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Nº 001/2026

CÓD: OP-037AB-26
7908403591329

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Análise e interpretação de texto (compreensão geral do texto, ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor.....	7
2. Argumentação	10
3. Elementos de coesão, inferências, estrutura e organização do texto e dos parágrafos.....	11
4. Morfologia: classificação e emprego de classes gramaticais (substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronomes, verbos, advérbios, preposição, conjunção, interjeição)	12
5. Sintaxe: classificação de sujeitos, classificação de verbos, predicados, vocativo, período composto por subordinação, período composto por coordenação, período composto por coordenação e subordinação.....	20
6. Concordância nominal, concordância verbal	24
7. Uso da crase.....	26
8. Pontuação.....	27
9. Acentuação gráfica.....	28

Conhecimentos em Informática

1. Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office.....	37
2. Sistema operacional: Windows; Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	57
3. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet	65
4. Certificação e assinatura digital	75
5. Segurança da Informação	75

Matemática/Raciocínio Lógico

1. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Operações com números naturais e números racionais. Operações com frações	83
2. Teoria dos conjuntos.....	87
3. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	90
4. Funções exponenciais. Logaritmos	91
5. Análise Combinatória e binômio de Newton.....	98
6. Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares.....	103
7. Números complexos	114
8. Raciocínio lógico	120
9. Polinômios. Produtos notáveis	122
10. Equações de 1º e 2º Grau. Problemas	126
11. Probabilidades	128
12. Fatoração. Potenciação.....	129
13. Regra de três simples e composta	131
14. Juros simples e compostos	133
15. Razão e proporção, Grandezas proporcionais.....	135
16. Porcentagem.....	136

ÍNDICE

17. Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama.....	138
18. Média aritmética simples e ponderada	141
19. Geometria: Forma, perímetro, área, volume e ângulo	141
20. Geometria analítica.....	152
21. Progressão aritmética. Progressão geométrica	158
22. Sistema Monetário Brasileiro.....	163

Ética e Cidadania

1. Boas maneiras.....	171
2. Comportamento no ambiente de trabalho; Ética no Serviço Público.....	173
3. Sustentabilidade	179
4. Integridade política	182

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone	187
2. Comunicação	190
3. Liderança e poder	197
4. Conflito e negociação.....	197
5. Postura profissional e relações interpessoais	197
6. Aspectos gerais da redação oficial, comunicações oficiais, fundamentos da elaboração normativa, técnica legislativa e atos normativos	198
7. Noções gerais sobre arquivo de documentos; Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 – Política nacional de arquivos públicos e privados	207
8. Princípios básicos da administração pública.....	209
9. Estrutura da Administração Pública: elementos e poderes de Estado, organização do Estado e da Administração, entidades políticas e administrativas, órgãos e agentes públicos; Organização do serviço público	214
10. Poderes administrativos.....	218
11. Atos administrativos: conceito, requisitos, atributos, classificação, espécies, invalidação dos atos administrativos.....	225
12. Contratos administrativos: conceito, peculiaridades, tipos de contratos administrativos; Lei de Licitações nº 14.133 de 2021	238
13. Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle, competência para prestação de serviço, formas e meios de prestação do serviço	299
14. Normas constitucionais pertinentes aos servidores públicos.....	311
15. Responsabilidades dos servidores.....	323

LÍNGUA PORTUGUESA

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO (COMPREENSÃO GERAL DO TEXTO, PONTO DE VISTA OU IDEIA CENTRAL DEFENDIDA PELO AUTOR)

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário** : O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o

- uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

- **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos**: Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões**: Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio**: Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.
- **Contexto**: O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

AMOSTRA

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

► **Compreensão como Base para a Interpretação**

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

Em síntese, a compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

► **Textos Verbais e Não-Verbais**

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

Textos Verbais:

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

Textos Não-Verbais:

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

Características dos Textos Não-Verbais:

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

► **Relação entre Textos Verbais e Não-Verbais**

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias, que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados, as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Essa integração de elementos verbais e não-verbais é amplamente utilizada para aumentar a eficácia da comunicação, tornando a mensagem mais atraente e de fácil entendimento. Nos textos multimodais, como nos sites e nas redes sociais, essa combinação é ainda mais evidente, visto que o público interage simultaneamente com palavras, imagens e vídeos, criando uma experiência comunicativa rica e diversificada.

CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES: AMBIENTE MICROSOFT OFFICE

MICROSOFT OFFICE 365

O Microsoft Office 365 é uma suíte de aplicativos e serviços baseada em nuvem que moderniza a produtividade e a colaboração no ambiente de trabalho. Diferente do Office tradicional, ele funciona no modelo Software como Serviço (SaaS), permitindo o uso direto pelo navegador ou por aplicativos instalados, sem necessidade de longos processos de implementação. Com armazenamento em nuvem, sincronização automática e acesso remoto, a plataforma facilita a organização e o trabalho em equipe, tornando as atividades mais ágeis e eficientes. Além disso, recursos como reuniões interativas no Microsoft Teams, o uso do Whiteboard e a integração com ferramentas de inteligência artificial contribuem para um fluxo de trabalho mais produtivo e inovador.

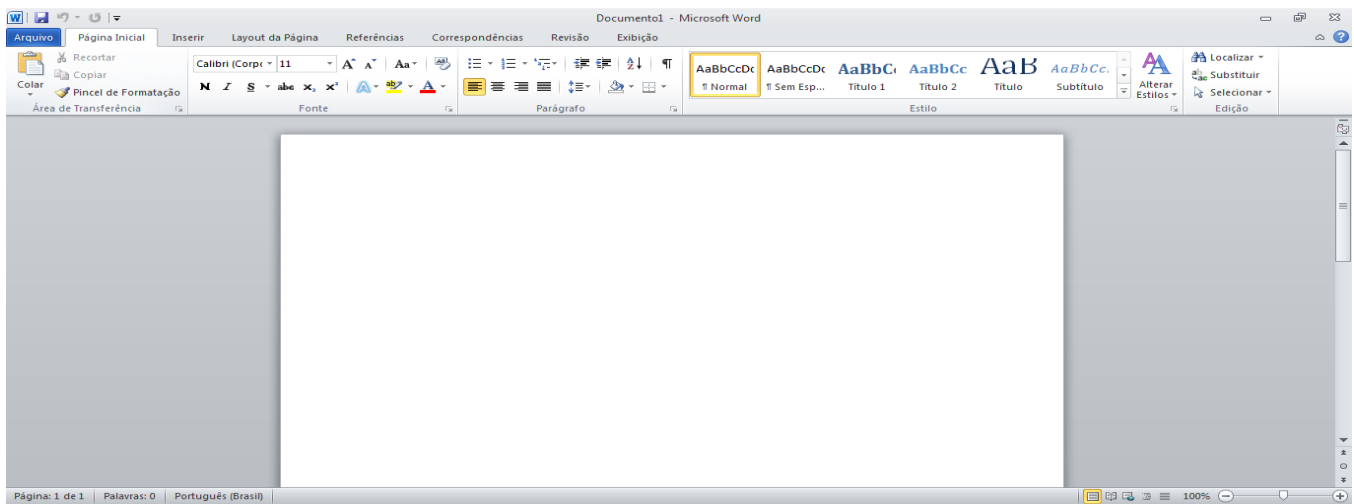
Entre as principais ferramentas do Microsoft 365, destacam-se o Word, Excel e PowerPoint, amplamente utilizados para criação de documentos, planilhas e apresentações. A seguir, exploraremos cada um desses aplicativos e suas funcionalidades:

► Word

O Word é um editor de texto amplamente utilizado, com ele podemos redigir cartas, comunicações, livros, apostilas etc. Suas principais funcionalidades são:

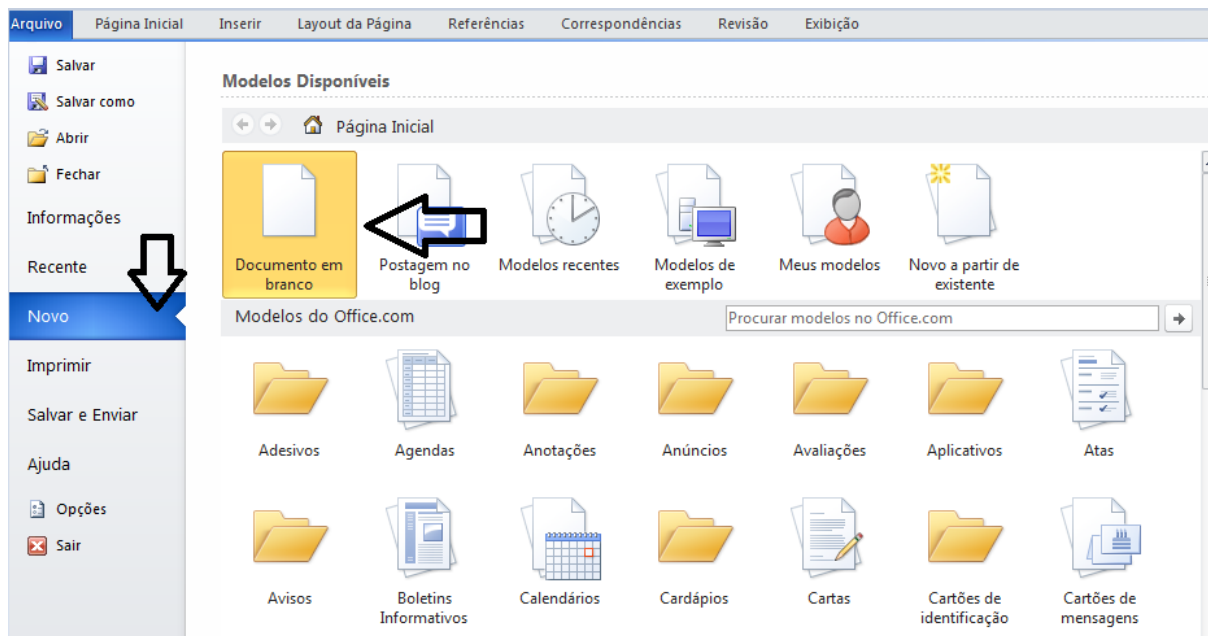
Área de trabalho

Nesta Área é possível digitar o texto e formatá-lo de acordo com a necessidade, observe o exemplo na imagem a seguir:



AMOSTRA

Iniciando um novo documento



A partir disso, pode ser utilizada a área de trabalho do Word, onde é possível digitar os textos e aplicar as formatações e alinhamentos desejados.

Alinhamentos

Ao redigir um texto, frequentemente surge a necessidade de alinhá-lo para atender às necessidades específicas de formatação e apresentação. Portanto, a seguir, serão detalhados os diferentes tipos de alinhamentos utilizados.”

Guia Página Inicial	Alinhamento	Tecla de Atalho
	Justificar (isto é arruma os dois lados, direita e esquerda de acordo com as margens.	Control + J
	Alinhamento à direita	Control + G
	Centralizar o texto	Control + E
	Alinhamento a esquerda	Control + Q

Formatação de letras (Tipos e Tamanho)



MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO. OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS E NÚMEROS RACIONAIS. OPERAÇÕES COM FRAÇÕES

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

Os números naturais são utilizados para contar e ordenar elementos. Começando do zero e somando uma unidade sucessivamente, formamos um conjunto infinito:

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Em algumas situações, exclui-se o zero do conjunto dos naturais. Esse subconjunto é representado por:

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Esse conjunto é fundamental e está presente em diversas situações do cotidiano, como contar objetos, identificar posições e registrar quantidades.

► Sucessor de um Número Natural

Todo número natural possui um sucessor, ou seja, um número que vem imediatamente depois dele na contagem.

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 19 é 20.
- O sucessor de 1000 é 1001.

► Antecessor de um Número Natural

Todo número natural, exceto o zero, possui um antecessor, ou seja, um número que vem imediatamente antes dele.

- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 10 é 9.
- O antecessor de 56 é 55.

► Operações com Números Naturais

▪ **Adição:** A adição é uma operação fechada no conjunto dos números naturais, ou seja, a soma de dois números naturais é sempre um número natural.

Exemplo: $3 + 4 = 7$ (e 7 também é natural)

▪ **Subtração:** A subtração não é uma operação fechada em \mathbb{N} , pois o resultado pode não pertencer ao conjunto dos naturais, especialmente quando o subtraendo é maior que o minuendo.

Exemplos:

$7 - 2 = 5 \rightarrow$ pertence aos naturais

$2 - 7 = -5 \rightarrow$ Não pertence aos naturais, pois -5 não é natural

▪ **Multiplificação:** A multiplicação também é fechada em \mathbb{N} , ou seja, o produto de dois naturais é sempre um natural.

Exemplo: $4 \times 3 = 12$

▪ **Divisão:** A divisão nem sempre resulta em um número natural, então não é fechada em \mathbb{N} .

Exemplos:

$6 \div 3 = 2 \rightarrow$ pertence aos naturais

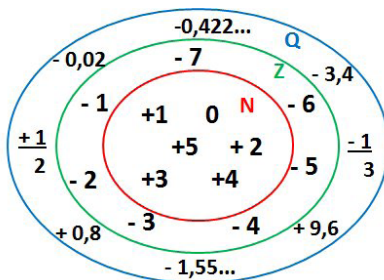


AMOSTRA

$5 \div 2 = 2,5 \rightarrow$ Não pertence aos naturais, pois 2,5 não é natural

CONJUNTO DOS NÚMEROS RACIONAIS (Q)

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde m e n são números inteiros, sendo que n deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos m/n para significar a divisão de m por n.



N C Z C Q (N está contido em Z que está contido em Q)

► Subconjuntos

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Q^*	Conjunto dos números racionais não nulos
+	Q_+	Conjunto dos números racionais não negativos
* e +	Q^*_+	Conjunto dos números racionais positivos
-	Q_-	Conjunto dos números racionais não positivos
* e -	Q^*_-	Conjunto dos números racionais negativos

► Representação decimal

Podemos representar um número racional, escrito na forma de fração, em número decimal. Para isso temos duas maneiras possíveis:

- O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, um número finito de algarismos. Decimais Exatos:

$$\frac{2}{5} = 0,4$$

- O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, infinitos algarismos (nem todos nulos), repetindo-se periodicamente Decimais Periódicos ou Dízimas Periódicas:

$$\frac{1}{3} = 0,333\dots$$

► Representação Fracionária

É a operação inversa da anterior. Aqui temos duas maneiras possíveis:

- Transformando o número decimal em uma fração numerador é o número decimal sem a vírgula e o denominador é composto pelo numeral 1, seguido de tantos zeros quantas forem as casas decimais do número decimal dado. Ex.:

$$0,035 = 35/1000$$

ÉTICA E CIDADANIA

BOAS MANEIRAS

Boas maneiras são atitudes simples, mas muito importantes para a convivência em sociedade. Elas aparecem na forma de falar, de ouvir, de cumprimentar, de pedir, de agradecer e também na maneira como cada pessoa se comporta diante das mais variadas situações do dia a dia. Embora muitas vezes sejam vistas como detalhes, as boas maneiras influenciam diretamente a forma como somos percebidos pelos outros. Uma pessoa educada transmite respeito, equilíbrio, maturidade e preparo para lidar com ambientes diversos, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional.

Ter boas maneiras não significa agir com exagero, formalidade excessiva ou artificialidade. Na prática, significa saber conviver com os outros de forma respeitosa, gentil e adequada. É entender que cada atitude causa impacto no ambiente e nas relações. Quando alguém interrompe uma fala sem necessidade, responde de forma grosseira, ignora uma saudação ou trata outra pessoa com descaso, cria desconforto e enfraquece o convívio. Por outro lado, quando demonstra atenção, educação e cordialidade, favorece um ambiente mais harmonioso e produtivo.

No cotidiano, as boas maneiras ajudam a evitar conflitos desnecessários. Elas contribuem para a construção de relações mais saudáveis, pois tornam a convivência mais leve e respeitosa. Em casa, na rua, em repartições, em empresas, em escolas ou em qualquer espaço coletivo, agir com educação demonstra consideração pelo outro. Isso é especialmente importante em locais onde há contato constante com diferentes perfis de pessoas, já que nem todos pensam da mesma forma, se expressam da mesma maneira ou reagem igualmente às situações.

Além disso, as boas maneiras estão ligadas à imagem pessoal. O comportamento de uma pessoa fala muito sobre ela. Antes mesmo de demonstrar conhecimentos técnicos ou habilidades profissionais, o modo de agir já produz uma impressão. Cumprimentar com educação, saber esperar a vez, ouvir com atenção e manter uma postura respeitosa são sinais de equilíbrio e responsabilidade. Essas características costumam ser valorizadas em qualquer contexto, porque revelam preparo para lidar com pessoas e situações com mais sensatez.

Outro ponto importante é que boas maneiras podem ser aprendidas e aperfeiçoadas. Ninguém nasce sabendo se comportar em todos os ambientes. Ao longo da vida, a pessoa observa exemplos, recebe orientações, corrige hábitos e desenvolve maior consciência sobre sua postura. Isso mostra que educação e gentileza não dependem apenas de costume, mas também de esforço e intenção. Quem decide agir com respeito e civilidade tende a melhorar a qualidade das próprias relações e também do ambiente ao seu redor.

Portanto, falar sobre boas maneiras é falar sobre convivência, respeito e responsabilidade social. Trata-se de um tema amplo, presente em situações simples e também em momentos mais exigentes. Mais do que seguir regras formais, ter boas maneiras é demonstrar consideração pelas pessoas, reconhecer limites e agir com equilíbrio. Em um mundo marcado pela pressa e pela falta de paciência, atitudes educadas fazem diferença e mostram que o respeito continua sendo um valor essencial.

O conceito de boas maneiras está diretamente relacionado ao modo como uma pessoa se comporta diante dos outros. Elas envolvem atitudes que demonstram educação, respeito, cuidado e noção de convivência. Muitas vezes, são associadas a expressões como por favor, com licença, desculpe e obrigado, mas o tema vai muito além dessas palavras. As boas maneiras também aparecem no tom de voz, na paciência para ouvir, no respeito aos limites do outro e na capacidade de agir com equilíbrio em situações comuns do cotidiano.

É importante entender que boas maneiras não significam apenas seguir normas sociais por obrigação. Na verdade, representam uma postura consciente diante da convivência humana. Quando alguém age com cortesia, não está apenas cumprindo uma formalidade, mas mostrando que reconhece a presença, a importância e os direitos das outras pessoas. Por isso, boas maneiras têm ligação direta com valores como empatia, humildade, urbanidade e responsabilidade.

Muitas pessoas confundem gentileza, respeito e cordialidade, como se fossem a mesma coisa. Embora esses conceitos estejam próximos, cada um possui um sentido próprio. Gentileza é a disposição para agir com delicadeza e boa vontade. Respeito é o reconhecimento dos limites, da dignidade e do espaço do outro. Cordialidade é a forma agradável e educada de tratar as pessoas. Quando essas três atitudes se unem, o comportamento se torna mais equilibrado e adequado. Assim, uma pessoa pode ser cordial no modo de falar, respeitosa em suas ações e gentil em sua disposição para ajudar.

As boas maneiras também se refletem na atenção às circunstâncias. Não basta ter boas intenções. É preciso perceber o ambiente, o momento e a forma correta de agir. Falar alto em local inadequado, interromper uma conversa importante, usar o celular enquanto outra pessoa fala ou ignorar regras básicas de convivência são comportamentos que demonstram falta de percepção social. Em contrapartida, saber ouvir, aguardar o momento certo para se manifestar e tratar todos com igualdade demonstra maturidade e consciência.

No convívio diário, o comportamento educado contribui para a redução de tensões. Isso acontece porque grande parte dos conflitos nasce da falta de consideração com o outro. Pequenas atitudes impacientes ou desrespeitosas podem gerar mal entendidos e desgastes. Já a educação favorece o diálogo e facilita a resolução de problemas. Uma resposta dada com calma,

AMOSTRA

um pedido feito com respeito ou uma correção feita com delicadeza produz resultados muito melhores do que atitudes ríspidas ou agressivas.

Outro aspecto relevante é que boas maneiras não devem ser seletivas. A verdadeira educação se revela no tratamento dispensado a todas as pessoas, sem distinção de cargo, aparência, condição social ou proximidade. Ser educado apenas com quem interessa ou apenas em situações de conveniência não demonstra caráter sólido. O comportamento respeitoso precisa ser constante e coerente, pois é isso que constrói uma imagem de confiança e dignidade.

Também vale destacar que boas maneiras não anulam a firmeza. Uma pessoa educada pode discordar, corrigir, estabelecer limites e até negar pedidos, desde que faça isso com respeito. Ser gentil não é ser submisso. Pelo contrário, a boa educação permite tratar assuntos difíceis sem perder o controle nem ferir os outros desnecessariamente. Essa capacidade é muito importante em ambientes que exigem convivência contínua e solução prática de problemas.

Dessa forma, o conceito de boas maneiras envolve mais do que regras de etiqueta. Trata-se de uma forma de estar no mundo, marcada pela consciência de que viver em sociedade exige equilíbrio, respeito e consideração. São atitudes que favorecem relações mais saudáveis, ambientes mais agradáveis e uma imagem pessoal mais positiva. Em qualquer fase da vida, desenvolver boas maneiras é investir na qualidade da convivência e no fortalecimento dos vínculos humanos.

No ambiente de trabalho, as boas maneiras têm papel fundamental para a construção de relações saudáveis e para o bom funcionamento das atividades. Em espaços profissionais, convivem pessoas com formações diferentes, opiniões variadas, níveis distintos de experiência e responsabilidades diversas. Nesse contexto, agir com educação e respeito não é apenas uma qualidade desejável, mas uma necessidade para garantir harmonia, organização e produtividade.

Uma das primeiras manifestações de boas maneiras no trabalho está na postura do dia a dia. Cumprimentar colegas, tratar todos com cordialidade e manter um tom de voz adequado são atitudes simples, mas importantes. Essas ações demonstram abertura para a convivência e ajudam a criar um clima mais leve. Ignorar pessoas, responder de forma seca ou agir com arrogância prejudica o ambiente e pode enfraquecer a cooperação entre os membros da equipe.

A forma de comunicação também merece destaque. Saber falar é importante, mas saber ouvir é indispensável. Muitas situações de conflito no trabalho ocorrem porque as pessoas não escutam com atenção, interpretam mal uma mensagem ou respondem de modo impulsivo. Ter boas maneiras, nesse caso, significa ouvir até o fim, evitar interrupções desnecessárias e responder com clareza e equilíbrio. Mesmo diante de erros ou divergências, o ideal é manter o respeito e buscar uma solução racional.

A relação com superiores e colegas exige profissionalismo. Com chefias, é importante manter educação, atenção às orientações e postura respeitosa. Isso não significa ausência de opinião, mas sim forma adequada de se expressar. Com colegas, a convivência pede cooperação, tolerância e bom senso. Atitudes como espalhar comentários negativos, ironizar falhas alheias ou tratar

o trabalho em equipe com desdém são incompatíveis com boas maneiras. O ambiente profissional se fortalece quando há respeito mútuo e disposição para colaborar.

Outro ponto essencial é a pontualidade e o compromisso com as tarefas. Embora muitas vezes essas características sejam vistas apenas como dever profissional, elas também fazem parte das boas maneiras. Chegar no horário, cumprir prazos e avisar com antecedência quando surgir algum problema demonstra consideração pelo tempo e pelo trabalho dos outros. Atrasos frequentes, falta de organização e desatenção com compromissos prejudicam não apenas a imagem pessoal, mas todo o funcionamento do setor.

A discrição também é uma forma de boa conduta. No trabalho, nem tudo deve ser comentado ou compartilhado. Saber preservar informações, respeitar a privacidade alheia e evitar exposições desnecessárias mostra maturidade. Da mesma forma, é importante controlar o uso do celular, evitar conversas paralelas em excesso e não adotar comportamentos que atrapalhem a concentração dos demais. Pequenas atitudes de autocontrole fazem grande diferença na convivência coletiva.

Quando o trabalho envolve atendimento a outras pessoas, as boas maneiras tornam-se ainda mais importantes. O modo como o profissional recebe alguém, explica uma informação ou responde a uma dúvida interfere diretamente na imagem do serviço prestado. Ser educado, paciente e claro não é apenas um gesto de simpatia, mas parte da qualidade do atendimento. Mesmo quando o público chega nervoso ou impaciente, a postura equilibrada ajuda a reduzir tensões e facilitar o entendimento.

Além disso, o ambiente de trabalho valoriza pessoas que sabem conviver. O conhecimento técnico é indispensável, mas o comportamento também pesa muito na avaliação de um profissional. Uma pessoa competente, porém rude, pode gerar desgaste constante. Já alguém que alia preparo técnico a boa postura tende a conquistar confiança, respeito e melhores oportunidades. Isso mostra que boas maneiras não são detalhe, mas elemento importante da atuação profissional.

Assim, no contexto do trabalho, as boas maneiras ajudam a manter a ordem, melhorar a comunicação e fortalecer as relações. Elas revelam responsabilidade, inteligência emocional e capacidade de convivência. Em qualquer função, agir com educação e respeito contribui para um ambiente mais eficiente, humano e agradável para todos.

As boas maneiras no atendimento ao público são especialmente relevantes porque envolvem contato direto com pessoas que buscam orientação, solução para demandas ou esclarecimento de dúvidas. Nesse tipo de situação, o comportamento do atendente não afeta apenas a relação interpessoal, mas também a imagem da instituição, do serviço ou do setor representado. Por isso, a educação no atendimento deve ser vista como parte essencial da qualidade do trabalho.

Atender bem começa com a forma de receber a pessoa. Um cumprimento respeitoso, um tom de voz equilibrado e uma postura atenciosa fazem com que o público se sinta acolhido. Muitas vezes, a pessoa já chega cansada, preocupada, apressada ou até irritada. Nesses casos, a maneira como é tratada logo no início pode facilitar ou dificultar todo o restante da interação. Boas maneiras, portanto, ajudam a criar um ambiente menos tenso e mais favorável ao diálogo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: PESSOALMENTE E POR TELEFONE

- No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.
 - O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.
 - Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:
- **Comunicabilidade**
- A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.
 - Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

► **Apresentação**

- A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.
- Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

► **Atenção**

- A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.
- Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

► **Cortesia**

- A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.
- Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

► **Interesse**

- Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas,

AMOSTRA

- oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.
 - O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.
 - Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:
- **Presteza e Eficiência**
- Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.
 - Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.
- **Tolerância e Discrição**
- O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.
 - Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.
- **Conduta e Objetividade**
- A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.
- A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.
- **Aprimoramento Contínuo e Treinamento**
- A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.
 - O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.
- **Personalização do Atendimento**
- Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.
 - Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.
- **Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações**
- A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.
 - Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.