

DE ACORDO COM O EDITAL N.º 001/2026



# SAMAE

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO (SAMAE) DE URUSSANGA

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Regimento Interno do SAMAE
- ▶ 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.**





# SAMAE

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
(SAMAE) DE URUSSANGA

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

CONCURSO PÚBLICO EDITAL N.º 001/2026

CÓD: OP-022MA-26  
7908403593187

## ÍNDICE

### Língua Portuguesa

1. Compreensão, análise e interpretação de textos .....	7
2. Identificação de gêneros textuais e sua função e uso social.....	7
3. Ortografia.....	8
4. Uso dos porquês .....	9
5. Pontuação .....	9
6. Acentuação gráfica.....	10
7. Emprego do acento grave (crase) .....	11
8. Coesão textual e os sentidos construídos no texto.....	12
9. Concordância nominal e verbal .....	12
10. Regência verbal.....	14
11. Uso de artigos definidos e indefinidos; Emprego do numeral; Uso de pronomes pessoais, demonstrativos e relativos; Usos e significados das preposições .....	15
12. Colocação pronominal .....	22
13. Emprego dos tempos e modos verbais e formas nominais .....	23
14. Uso das conjunções coordenativas e subordinativas e os sentidos construídos em orações e textos .....	26
15. Significação das palavras: Sinônimos e antônimos .....	30

### Regimento Interno do SAMAE

1. Decreto nº 1.905 de 01 de setembro de 1994 (Regimento Interno SAMAE).....	41
--	----

### Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Atendimento e orientação ao público .....	55
2. Relacionamento interpessoal e Comunicação .....	56
3. Tipos de redação oficial e técnica: atestado, ata, circular, edital, ofício, relatório, requerimento e declaração .....	57
4. Arquivo: organização, transferência, sistemas e métodos de arquivamento.....	64
5. Gestão de Tempo .....	66
6. Ética e postura profissional .....	66
7. Conhecimentos gerais das rotinas administrativas.....	67
8. Utilização de equipamentos de escritório, computadores, tablets, digitalização, scanners, impressoras e centrais telefônicas.....	70
9. Constituição Federal, artigos 1 ao 19,29,30,31,37,38.....	72
10. Noções básicas de informática (editor textos, planilhas eletrônicas) .....	84
11. Conceitos e modos de utilização de Sistemas Operacionais, Windows 10 e superiores, Chrome OS .....	112
12. Conhecimentos pertinentes à área de atuação .....	137
13. Relações humanas no trabalho.....	139
14. Ética profissional no serviço público .....	142

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

### Dicas práticas

- Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
- Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
- **Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto:** dados, fonte de referências e datas.
- 4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
- **Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam compreensão do texto aparecem com as seguintes expressões:** o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor... Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...

## IDENTIFICAÇÃO DE GÊNEROS TEXTUAIS E SUA FUNÇÃO E USO SOCIAL

A classificação de textos em tipos e gêneros é essencial para compreendermos sua estrutura linguística, função social e finalidade. Antes de tudo, é crucial discernir a distinção entre essas duas categorias.

### ► Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

<b>TEXTO NARRATIVO</b>	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
<b>TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO</b>	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
<b>TEXTO EXPOSITIVO</b>	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
<b>TEXTO DESCRITIVO</b>	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
<b>TEXTO INJUNTIVO</b>	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

## AMOSTRA

► **Gêneros textuais**

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo;
- Bilhete;
- Bula;
- Carta;
- Conto;
- Crônica;
- E-mail;
- Lista;
- Manual;
- Notícia;
- Poema;
- Propaganda;
- Receita culinária;
- Resenha;
- Seminário.

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

**ORTOGRAFIA**

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

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

► **Alfabeto**

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

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

► **Uso do “X”**

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

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

► **Uso do “S” ou “Z”**

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

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

► **Uso do “S”, “SS”, “Ç”**

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

Os diferentes porquês

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

► **Parônimos e homônimos**

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

**Ex.:**

*Cumprimento (saudação) X comprimento (extensão);  
Tráfego (trânsito) X tráfico (comércio ilegal).*

Já as palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes.

**Ex.:**

*Rio (verbo “rir”) X rio (curso d’água);  
Manga (blus) X manga (fruta).*

# REGIMENTO INTERNO DO SAMAE

## DECRETO Nº 1.905 DE 01 DE SETEMBRO DE 1994 (REGIMENTO INTERNO SAMAE)

### REGULAMENTO

(Aprovado pelo DECRETO SA/Nº 084/99, de 06.12.1999)

*Regulamenta a prestação dos serviços de água e esgotos pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE e dá outras providências.*

### TÍTULO I DO OBJETO

Art. 1 - Este Regulamento destina-se a definir e disciplinar os critérios a serem aplicados aos serviços de água e esgoto, administrados pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de URUSSANGA - SC, adiante denominado SAMAE, e a regulamentar as obrigações, restrições, vedações, proibições, penalidades e multas por infrações e inadimplências e demais condições e exigências na prestação desses serviços aos usuários.

### TÍTULO II DA TERMINOLOGIA

Art. 2 - Adota-se neste Regulamento a terminologia consagrada nas diversas normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e as que seguem:

1. Acréscimo ou multa  
Pagamento adicional, devido pelo usuário, previsto neste Regulamento como penalidade por infração às condições estabelecidas.
2. Agrupamento de edificação  
Conjunto de duas ou mais edificações em um lote de terreno.
3. Caixa piezométrica ou tubo piezométrico.  
Caixa ou tubo ligado ao alimentador predial, antes do reservatório inferior, para assegurar uma pressão mínima na rede distribuidora.
4. Consumidor factível.  
Aquele que, embora não esteja ligado ao(s) serviço(s) de água e/ou esgoto, o(s) tem a disposição em frente ao prédio respectivo.
5. Consumidor potencial.  
Aquele que não dispõe de serviço(s) de água e/ou esgoto em frente ao respectivo prédio, estando o mesmo localizado dentro da área onde o SAMAE poderá prestar seus serviços.
6. Consumo básico.  
Número de metros cúbicos de água a que tem direito cada usuário, pelo pagamento da tarifa mínima.
7. Interrupção no fornecimento de água e coleta de esgotos

Interrupção, por parte do SAMAE, do fornecimento de água e/ou do serviço de coleta de esgotos ao usuário, pelo não pagamento da tarifa e/ou por inobservância às normas estabelecidas neste Regulamento.

8. Custo da derivação.

Calculado pelo SAMAE de acordo com o valor estipulado ou orçamento de custos de materiais e mão-de-obra para execução do ramal predial.

9. Derivação ou ramal predial de água.

▪ Interna - É a canalização compreendida entre o registro do SAMAE e a bóia do reservatório do imóvel.

▪ Externa - É a canalização compreendida entre o registro do SAMAE e a rede pública de água.

10. Derivação ou ramal predial de esgoto.

▪ Interna - É a canalização compreendida entre a última inserção do imóvel e a caixa de passagem situada no passeio.

▪ Externa - É a canalização compreendida entre a caixa de passagem situada no passeio e a rede pública de esgoto.

11. Despejo industrial.

Refugo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos.

12. Distribuidor.

Canalização pública de distribuição de água.

13. Economia.

É todo prédio, parte de um prédio ou terreno, ocupado ou usado independentemente, que utiliza água através de instalações privativas ou coletivas, para uma determinada finalidade lucrativa ou não.

14. Esgoto ou despejo.

Refugo líquido que deve ser conduzido a um destino final.

15. Esgoto sanitário.

Refugo líquido proveniente do uso de água para fins higiênicos.

16. Excesso de consumo.

Todo consumo de água que exceder o consumo básico.

17. Extravasor ou ladrão.

É a canalização destinada a escoar eventuais excessos de água ou de esgoto.

18. Fossa séptica.

Unidade de sedimentação e digestão, destinada ao tratamento primário do esgoto sanitário.

19. Fossa absorvente.

Unidade de absorção dos líquidos provenientes do efluente das fossas sépticas.

20. Hidrante.

É o aparelho de utilização apropriado à tomada de água para extinção de incêndio.

21. Hidrômetro.

É o aparelho destinado a medir o consumo de água.

22. Ligação clandestina.

## AMOSTRA

É a ligação de imóvel às redes distribuidoras e/ou coletoras, sem autorização do SAMAE.

23. Ligação predial de água e/ou esgoto.

É o ato de ligar a derivação predial à rede distribuidora ou coletora.

24. Limitador de consumo.

É o dispositivo instalado no ramal predial para limitar o consumo de água.

25. Peça de derivação.

Dispositivo aplicado no distribuidor para derivação do ramal predial.

26. Redes distribuidora e coletora.

É o conjunto de canalizações e de peças que compõem os sistemas de distribuição de água e de coleta de esgoto.

27. Registro de SAMAE ou registro externo.

É o registro de uso e de propriedade do SAMAE, destinado à interrupção do abastecimento de água e situado no passeio ou na calçada.

28. Registro interno ou de acidente.

É o registro instalado no ramal predial interno, para permitir a interrupção de passagem de água.

29. Reservatório domiciliar.

Depósito destinado ao armazenamento de água potável, com o objetivo de suprir e demandar a edificação por um período de um dia quando da supressão do abastecimento público.

30. Sistema de abastecimento de água.

Captação, estações de tratamento, reservatórios, elevatórias, conjunto de canalizações e demais instalações, destinados ao abastecimento de água.

31. Sistema de esgoto.

Conjunto de canalizações, estações de tratamento, elevatórias e demais instalações, destinadas ao esgotamento dos refugos líquidos.

32. Supressão da derivação.

Retirada física do ramal predial e/ou cancelamento das relações contratuais SAMAE- Consumidor (usuário), em decorrência de infração às normas do SAMAE.

33. Tarifas.

Conjunto de preços estabelecidos pelo SAMAE, referente à cobrança dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário.

34. Valor da ligação ou religação.

Valor estipulado pelo SAMAE para cobrar do usuário pela ligação de água e/ou esgoto, ou pela religação.

35. Tarifa mínima.

Valor mínimo que deve pagar o usuário pelos serviços de água e/ou esgoto, de acordo com as categorias definidas na tabela tarifária do SAMAE.

36. Usuário ou consumidor.

Toda pessoa física ou jurídica, responsável pela utilização dos serviços de água e/ou esgoto, proprietária ou detentora, a qual quer título, da posse do imóvel beneficiado por esses serviços.

37. Válvula de flutuador ou bóia.

É a válvula destinada a interromper a entrada de água nos reservatórios dos imóveis quando atingido o nível máximo de água.

### TÍTULO III DA COMPETÊNCIA

Art. 3 - Compete ao Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de URUSSANGA - SC, autarquia municipal criada pela Lei nº.251, de 01 de março de 1966, exercer com exclusividade todas as atividades administrativas e técnicas que se relacionem com os serviços públicos de água e de esgoto sanitário no município de URUSSANGA, exigir dos usuários o cumprimento das condições e normas estabelecidas na lei, neste Regulamento e nas normas complementares, expedidas pelo Diretor do SAMAE.

§ 1º - O assentamento de canalizações e coletores e a instalação de equipamentos e a execução de derivações serão efetuados pelo SAMAE ou por terceiros devidamente autorizados, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais e/ou a legislação aplicável.

§ 2º - As canalizações e coletores, as derivações e as instalações assim construídos, integram o patrimônio do SAMAE.

§ 3º - A operação e manutenção dos sistemas de água e de esgoto, compreendendo todas as suas instalações, serão executadas exclusivamente pelo SAMAE.

§ 4º - Na ocorrência de incêndio, o Corpo de Bombeiros terá competência para operar somente os hidrantes, não sendo permitido operar os registros da rede de abastecimento de água.

Art. 4 - Nenhuma construção relativa a sistemas públicos de abastecimento de água e de esgoto, situada na área de atuação do SAMAE, poderá ser executada sem que o respectivo projeto tenha sido por ela elaborado ou aprovado.

§ 1º - O projeto deverá incluir todas as especificações executivas e não poderá ser alterado no decurso da obra sem a prévia autorização do SAMAE.

§ 2º - Quando executadas por terceiros devidamente autorizados, as obras serão fiscalizadas pelo SAMAE, mesmo que delas o SAMAE não participe financeiramente.

### TÍTULO IV DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTOS

#### CAPÍTULO I DAS REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS.

Art. 5 - As canalizações de água e os coletores de esgoto serão assentados em logradouros públicos após a aprovação dos respectivos projetos pelo SAMAE, que executará diretamente as obras ou fiscalizará sua execução por terceiros.

§ Único - Caberá ao SAMAE decidir quanto a viabilidade de extensão das redes distribuidora e coletora, com base em critérios técnicos, econômicos e sociais.

Art. 6 - Os órgãos da administração direta e indireta federais, estaduais e municipais, custearão as despesas referentes à remoção, relocação ou modificação de canalizações, coletores e outras instalações dos sistemas de água e de esgoto, em decorrência de obras que executarem ou forem executadas por terceiros com sua autorização.

§ Único - No caso de interesse de proprietários particulares, as despesas referidas neste artigo serão custeadas pelos interessados.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Auxiliar Administrativo

### ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é uma das funções mais relevantes desempenhadas pelos agentes administrativos, especialmente nos órgãos públicos. Esse papel exige, além de conhecimentos técnicos, habilidades interpessoais e uma conduta ética irrepreensível, pois representa a porta de entrada entre o Estado e o cidadão. Em tempos de crescente exigência por eficiência e transparência no serviço público, a qualidade do atendimento tornou-se um dos principais indicadores da credibilidade das instituições públicas. O auxiliar administrativo, nesse contexto, atua como elo direto entre a administração pública e a sociedade, sendo responsável por orientar, esclarecer, encaminhar e resolver demandas dos usuários dos serviços públicos.

É fundamental compreender que a atividade de atendimento não se restringe à simples prestação de informações. Ela envolve a capacidade de escutar atentamente, identificar necessidades, agir com empatia e manter uma postura acolhedora, mesmo diante de situações adversas.

#### Princípios e normas do atendimento público

O atendimento público deve obedecer aos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses princípios norteiam toda a conduta do agente público no exercício de suas funções, sendo essenciais para assegurar que o serviço prestado seja de qualidade, igualitário e transparente.

A norma mais diretamente relacionada à qualidade no atendimento é o Decreto nº 3.507/2000, que estabelece diretrizes para a simplificação do atendimento ao público na administração federal. Além disso, há códigos de conduta e manuais internos que orientam o comportamento dos servidores em cada órgão, reforçando valores como cortesia, presteza, respeito e confidencialidade. O agente deve estar sempre atualizado em relação a essas normativas, pois elas definem limites e possibilidades de sua atuação frente ao cidadão.

#### Habilidades e comportamentos essenciais

Para exercer com excelência a função de atendimento, o auxiliar administrativo deve desenvolver diversas habilidades, sendo a comunicação clara e eficaz uma das mais importantes. É necessário saber se expressar de maneira objetiva, compreensível e respeitosa, tanto de forma verbal quanto por escrito. Outro ponto essencial é a escuta ativa: saber ouvir atentamente as demandas dos usuários sem interrupções, demonstrando interesse e empatia.

A postura profissional também é um componente crítico. O servidor deve se apresentar com discrição, educação, e com vestimenta compatível com o ambiente institucional. A neutralidade

emocional diante de situações estressantes é uma habilidade estratégica, pois o servidor frequentemente se depara com cidadãos insatisfeitos, apressados ou emocionalmente abalados. Manter a calma, sem perder a assertividade, é uma marca do profissional capacitado.

#### Técnicas e boas práticas de atendimento

O processo de atendimento envolve diversas etapas que devem ser realizadas com atenção. Inicialmente, é necessário acolher o cidadão de forma cordial e identificar sua demanda com precisão. Isso exige paciência, objetividade e uma escuta ativa. No atendimento presencial, o agente deve utilizar uma linguagem acessível, evitar jargões técnicos e manter um tom amigável. Olhar nos olhos, chamar a pessoa pelo nome (quando apropriado) e manter uma postura corporal aberta são estratégias que transmitem respeito e disposição.

No atendimento telefônico, a apresentação clara é essencial: o servidor deve se identificar, informar o setor e estar preparado para ouvir com atenção. É necessário evitar ruídos na comunicação, como falar muito rápido ou utilizar termos confusos. O mesmo cuidado se aplica ao atendimento por meios eletrônicos (e-mails, chats, formulários), em que a resposta deve ser precisa, educada e completa.

#### Qualidade no atendimento público

A qualidade no atendimento público pode ser avaliada por diversas dimensões, como a confiabilidade, a empatia, a segurança na informação, a rapidez na resposta e a tangibilidade, ou seja, a aparência do ambiente de atendimento e dos materiais utilizados. Todos esses fatores influenciam diretamente na satisfação do cidadão.

Um serviço público de qualidade busca constantemente melhorar sua forma de atender e resolver as demandas da população. A escuta ativa, o levantamento de dados sobre a satisfação dos usuários e a análise de reclamações e sugestões são fundamentais para essa melhoria contínua. Além disso, o servidor deve estar atento à imagem institucional: cada interação com o público impacta na reputação do órgão, positiva ou negativamente.

#### Casos práticos e resolução de conflitos

No cotidiano do auxiliar administrativo, é comum lidar com situações desafiadoras, como cidadãos que não trouxeram a documentação correta, longas filas de espera, dúvidas recorrentes sobre processos e, até mesmo, agressividade verbal. Nesses momentos, o agente deve manter a calma, demonstrar empatia e buscar uma solução viável, mesmo que seja encaminhar o usuário ao setor competente.

A resolução de conflitos exige equilíbrio emocional e conhecimento dos fluxos internos do órgão. Quando uma demanda não pode ser resolvida de imediato, o servidor deve orientar com clareza os passos que o cidadão deve seguir, fornecendo prazos realistas e contatos úteis. Em casos mais delicados, pode

## AMOSTRA

ser necessário acionar a ouvidoria ou utilizar formulários formais de registro. A mediação de conflitos, quando bem conduzida, fortalece a confiança da população na instituição.

### RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO

O exercício da função de auxiliar administrativo no setor público vai muito além da execução de tarefas burocráticas. Envolve, acima de tudo, habilidades humanas, como a capacidade de se comunicar com clareza, escutar com empatia e manter um bom relacionamento interpessoal com colegas de trabalho, superiores e, principalmente, com o público atendido. Em um ambiente onde o agente representa diretamente o órgão público, essas competências são determinantes para a qualidade dos serviços prestados e para a imagem institucional que será transmitida à sociedade.

O relacionamento interpessoal e a comunicação eficiente constituem, portanto, elementos fundamentais para a construção de um serviço público mais eficaz, humanizado e alinhado aos princípios da administração pública, especialmente os da eficiência, moralidade e publicidade.

#### Conceitos centrais

Relacionamento interpessoal refere-se à capacidade de interagir de forma positiva, respeitosa e produtiva com outras pessoas, mantendo relações harmoniosas no ambiente de trabalho e nas interações com o público. No serviço público, isso significa agir com cortesia, empatia, respeito à diversidade e habilidade para trabalhar em equipe, mesmo em ambientes tensos ou sob pressão.

Já a comunicação interpessoal é a habilidade de transmitir e receber informações de forma clara, precisa e adequada ao contexto. A comunicação pode ocorrer de forma verbal (fala e escuta), não verbal (expressões faciais, gestos, postura corporal) e escrita (memorandos, e-mails, formulários). Para o auxiliar administrativo, saber se expressar corretamente e compreender o outro são requisitos indispensáveis para evitar conflitos, garantir o entendimento das demandas e prestar um serviço eficiente.

Essas duas competências estão intrinsecamente ligadas: uma comunicação eficaz melhora o relacionamento interpessoal e, por sua vez, bons relacionamentos facilitam a comunicação, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e satisfatório para todos os envolvidos.

#### Habilidades e comportamentos essenciais

Para que o auxiliar administrativo exerça bem seu papel, algumas habilidades devem ser desenvolvidas continuamente. A empatia é uma das mais relevantes: trata-se da capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo suas necessidades e emoções sem julgamentos. Essa atitude é fundamental no atendimento ao público, especialmente quando se lida com pessoas em situações de vulnerabilidade ou estresse.

A escuta ativa é outra habilidade imprescindível. Consiste em ouvir com atenção total, sem interromper, demonstrando interesse e confirmando o entendimento da mensagem recebida. Além disso, a assertividade, ou seja, a capacidade de se

expressar com clareza e respeito, também é uma característica essencial, pois evita mal-entendidos e estabelece limites de forma equilibrada.

Outros comportamentos importantes incluem a postura ética, a discricção, o respeito à hierarquia e a flexibilidade diante das diferenças e imprevistos. Um agente que sabe adaptar sua linguagem ao perfil do público, que consegue mediar conflitos com equilíbrio emocional e que trabalha em equipe de forma colaborativa certamente se destaca no exercício de suas funções.

#### Boas práticas no ambiente público

No ambiente público, o relacionamento interpessoal e a comunicação ganham ainda mais relevância por envolverem diretamente o atendimento à população. Algumas boas práticas devem ser observadas por todo auxiliar administrativo:

- Acolher o cidadão com cortesia, utilizando linguagem acessível e postura respeitosa;
- Utilizar diferentes canais de comunicação (presencial, telefônico, digital) de maneira eficiente, sempre buscando transmitir informações com clareza e objetividade;
- Adaptar o tom de voz, o vocabulário e a linguagem corporal de acordo com a situação, sem perder a formalidade e o profissionalismo exigidos;
- Manter-se sempre atualizado sobre os procedimentos internos e os serviços oferecidos, para fornecer orientações precisas;
- Agir com imparcialidade e neutralidade emocional, especialmente diante de situações de conflito ou insatisfação por parte do usuário.

Essas práticas não apenas melhoram a experiência do cidadão como fortalecem a confiança da sociedade na administração pública, sendo fatores decisivos para o sucesso institucional.

#### Benefícios e impactos

O desenvolvimento de competências relacionais e comunicativas gera uma série de benefícios tanto para o agente quanto para o órgão público. No nível individual, essas habilidades promovem maior satisfação no trabalho, redução de conflitos, melhor integração com a equipe e maior chance de crescimento profissional. No nível organizacional, contribuem para a construção de um ambiente mais saudável, eficiente e centrado no usuário.

Quando o atendimento é realizado com empatia, clareza e respeito, o cidadão sente-se valorizado, compreendido e mais confiante na resolução de suas demandas. Isso gera uma percepção positiva sobre o serviço público, o que pode resultar em menor número de reclamações, aumento da produtividade dos servidores e melhoria dos indicadores institucionais.

Além disso, o bom relacionamento interpessoal facilita o trabalho em equipe, promove a troca de conhecimentos e incentiva a cooperação entre setores, o que é fundamental em órgãos públicos de grande porte e com funções complexas.



# 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!**

