

DE ACORDO COM O EDITAL Nº 001/2026 DO CONCURSO PÚBLICO
DO MUNICÍPIO DE TRINDADE (PE)



TRINDADE-PE

PREFEITURA MUNICIPAL DE TRINDADE - PERNAMBUCO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Informática
- ▶ Conhecimentos Profissionais
- ▶ Direito Administrativo



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

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

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





TRINDADE-PE

PREFEITURA MUNICIPAL DE TRINDADE - PERNAMBUCO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

EDITAL Nº 001/2026 DO CONCURSO
PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE TRINDADE (PE)

CÓD: OP-058ST-26
7901204402405

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Acentuação gráfica.....	7
2. Análise e interpretação de textos	8
3. Coerência textual; Coesão textual	9
4. Concordância nominal; Concordância verbal	10
5. Emprego da crase	12
6. Ortografia oficial	13
7. Pontuação.....	14

Informática

1. Conceitos básicos de hardware e software; uso de periféricos (impressora, scanner, teclado e mouse)	23
2. Sistema operacional windows; uso de pastas e gerenciamento de arquivos; teclas de atalho	28
3. Aplicativos de edição de texto; formatação de documentos.....	33
4. Ferramentas de planilhas eletrônicas	46
5. Softwares de apresentação.....	61
6. Internet e navegação em navegadores	69
7. Correio eletrônico (e-mail).....	75
8. Armazenamento em nuvem	76
9. Noções de segurança da informação; vírus e malware; backup de dados.....	77

Conhecimentos Profissionais Auxiliar Administrativo

1. Atendimento ao público e orientação aos usuários dos serviços administrativos.....	85
2. Recebimento, conferência e organização de documentos	88
3. Protocolo, registro e encaminhamento de documentos e processos.....	90
4. Elaboração e preenchimento de formulários, requerimentos e documentos administrativos	93
5. Organização e arquivamento de documentos físicos e digitais	95
6. Controle de entrada, saída e tramitação de processos administrativos	97
7. Atendimento telefônico e comunicação por e-mail e outros canais institucionais.....	99
8. Digitação, edição e formatação de documentos administrativos	102
9. Elaboração de ofícios, memorandos, declarações e comunicações internas	103
10. Atualização de cadastros e registros em sistemas informatizados. Consulta e lançamento de informações em sistemas administrativos	105
11. Organização de agendas, reuniões e compromissos do setor	107
12. Controle e organização de materiais e documentos utilizados no setor	109
13. Elaboração e atualização de planilhas e controles administrativos	111

ÍNDICE

14. Recebimento, registro e encaminhamento de solicitações internas e externas.....	113
15. Conferência de dados e informações constantes em documentos administrativos	115
16. Apoio na elaboração de relatórios e levantamentos administrativos.....	116
17. Localização e disponibilização de documentos e informações para os setores solicitantes	118
18. Controle de prazos e acompanhamento das demandas administrativas do setor	120
19. Execução de rotinas administrativas e apoio às atividades dos demais setores do órgão.....	122

Direito Administrativo

1. Agentes públicos: classificação, deveres e responsabilidades	127
2. Atos administrativos: conceito, requisitos, atributos e invalidação	131
3. Bens públicos: classificação, uso e proteção.....	134
4. Controle da Administração Pública (interno e externo); Tribunal de Contas: competências e natureza jurídica	137
5. Fiscalização e gestão de contratos administrativos; Licitações e contratos administrativos (Lei nº 14.133/2021)	139
6. Improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992, com alterações)	191
7. Poder de polícia administrativa e sua aplicação na fiscalização; Poderes administrativos (hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia)	203
8. Princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).....	205
9. Prescrição e decadência no Direito Administrativo	209
10. Responsabilidade civil do Estado	211
11. Sanções administrativas e processo sancionador	214
12. Processo administrativo (Lei nº 9.784/1999).....	218

LÍNGUA PORTUGUESA

ACENTUAÇÃO GRÁFICA

A acentuação gráfica consiste no emprego do acento nas palavras grafadas com a finalidade de estabelecer, com base nas regras da língua, a intensidade e/ou a sonoridade das palavras. Isso quer dizer que os acentos gráficos servem para indicar a sílaba tônica de uma palavra ou a pronúncia de uma vogal. De acordo com as regras gramaticais vigentes, são quatro os acentos existentes na língua portuguesa:

- **Acento agudo:** indica que a sílaba tônica da palavra tem som aberto.

Ex.: área, relógio, pássaro.

- **Acento circunflexo:** empregado acima das vogais “a” e “o” para indicar sílaba tônica em vogal fechada.

Ex.: acadêmico, âncora, avô.

- **Acento grave/crase:** indica a junção da preposição “a” com o artigo “a”.

Ex.: “Chegamos à casa”. Esse acento não indica sílaba tônica!

- **Til:** Sobre as vogais “a” e “o”, indica que a vogal de determinada palavra tem som nasal, e nem sempre recai sobre a sílaba tônica.

Ex.: a palavra órfã tem um acento agudo, que indica que a sílaba forte é “o” (ou seja, é acentoônico), e um til (“”), que indica que a pronúncia da vogal “a” é nasal, não oral. Outro exemplo semelhante é a palavra bênção.

- **Monossílabas Tônicas e Átonas:** mesmo as palavras com apenas uma sílaba podem sofrer alteração de intensidade de voz na sua pronúncia.

Ex.: observe o substantivo masculino “dó” e a preposição “do” (contração da preposição “de” + artigo “o”).

Ao comparar esses termos, percebermos que o primeiro soa mais forte que o segundo, ou seja, temos uma monossílaba tônica e uma átona, respectivamente. Diante de palavras monossílabas, a dica para identificar se é tônica (forte) ou fraca átona (fraca) é pronunciá-las em uma frase, como abaixo:

“Sinto grande dó ao vê-la sofrer.”

“Finalmente encontrei a chave do carro.”

► Recebem acento gráfico

As monossílabas tônicas terminadas em:

- a(s) → pá(s), má(s);
- e(s) → pé(s), vê(s);
- o(s) → só(s), pôs.

As monossílabas tônicas formados por ditongos abertos -éis, -éu, -ói.

Ex.: réis, véu, dói.

Não recebem acento gráfico:

- **As monossílabas tônicas:** par, nus, vez, tu, noz, quis.
- As formas verbais monossilábicas terminadas em “-ê”, nas quais a 3ª pessoa do plural termina em “-eem”.

Importante: Antes do novo acordo ortográfico, esses verbos era acentuados.

Ex.: Ele lê → Eles ~~lêem~~ leem.

Exceção: o mesmo não ocorre com os verbos monossilábicos terminados em “-em”, já que a terceira pessoa termina em “-êm”. Nesses casos, a acentuação permanece acentuada.

Ex.: Ele tem → Eles têm; Ele vem → Eles vêm.

► Acentuação das palavras Oxítonas

As palavras cuja última sílaba é tônica devem ser acentuadas as oxítonas com sílaba tônica terminada em vogal tônica -a, -e e -o, sucedidas ou não por -s. *Ex.:* aliás, após, crachá, mocotó, pajé, vocês. Logo, não se acentuam as oxítonas terminadas em “-i” e “-u”.

Ex.: caqui, urubu.

► Acentuação das palavras Paroxítonas

São classificadas dessa forma as palavras cuja penúltima sílaba é tônica. De acordo com a regra geral, não se acentuam as palavras paroxítonas, a não ser nos casos específicos relacionados abaixo.

Observe as exceções:

- **Terminadas em -ei e -eis.** *Ex.:* amásseis, cantásseis, fizésseis, hóquei, jóquei, põnei, saudáveis.
- **Terminadas em -r, -l, -n, -x e -ps.** *Ex.:* bíceps, caráter, córtex, esfíncter, fórceps, fóssil, líquen, lúmen, réptil, tórax.
- **Terminadas em -i e -is.** *Ex.:* beribéri, bílis, biquíni, cáqui, cútis, grátis, júri, lápis, oásis, táxi.
- **Terminadas em -us.** *Ex.:* bônus, húmus, ônus, Vênus, vírus, tónus.
- **Terminadas em -om e -ons.** *Ex.:* elétrons, nêutrons, prótons.



AMOSTRA

▪ **Terminadas em -um e -uns.** *Ex.:* álbum, álbuns, fórum, fóruns, quórum, quóruns.

▪ **Terminadas em -ã e -ão.** *Ex.:* bênção, bênções, imã, imãs, órfã, órfãs, órgão, órgãos, sótão, sótãos.

► Acentuação das palavras Proparoxítonas

Classificam-se assim as palavras cuja antepenúltima sílaba é tônica, e todas recebem acento, sem exceções.

Ex.: ácaro, árvore, bárbaro, cálida, exército, fétido, lâmpada, líquido, médico, pássaro, tática, trânsito.

► Ditongos e Hiatos:

Acentuam-se:

▪ Oxítonas com sílaba tônica terminada em abertos “_éu”, “_éi” ou “_ói”, sucedidos ou não por “_s”.

Ex.: anéis, fiéis, herói, mausoléu, sóis, véus.

▪ As letras “_i” e “_u” quando forem a segunda vogal tônica de um hiato e estejam isoladas ou sucedidas por “_s” na sílaba.

Ex.: caí (ca-i), país (pa-ís), baú (ba-ú).

Não se acentuam:

▪ A letra “_i”, sempre que for sucedida por de “_nh”.

Ex.: moinho, rainha, bainha.

▪ As letras “_i” e o “_u” sempre que aparecerem repetidas.

Ex.: juuna, xiita. xiita.

▪ Hiato composto por “_ee” e “_oo”.

Ex.: creem, deem, leem, enjoo, magoo.

► O Novo Acordo Ortográfico

Confira as regras que levaram algumas palavras a perderem acentuação em razão do Acordo Ortográfico de 1990, que entrou em vigor em 2009:

Vogal tônica fechada -o de -oo em paroxítonas:

Ex.: enjão enjoo; magão magoo; perdão perdo; vôo; zôo zoo.

Ditongos abertos -oi e -ei em palavras paroxítonas:

Ex.: alcalóide alcaloide; andróide androide; alcalóide alcaloide; assembléia assembleia; asteróide asteroide; européia europeia.

Vogais -i e -u precedidas de ditongo em paroxítonas:

Ex.: feiúra feiura; maoísta maoista; taoísmo taoismo.

Palavras paroxítonas cuja terminação é -em, e que possuem -e tônico em hiato:

Isso ocorre com a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo ou do subjuntivo. Exemplos: deem; lêem leem; relêem releem; revêem.

▪ **Palavras com trema:** somente para palavras da língua portuguesa. Exemplos: bilíngüe bilíngue; enxágüe enxágue; linguíça linguíça.

▪ **Paroxítonas homógrafas:** são palavras que têm a mesma grafia, mas apresentam significados diferentes. Exemplo: o verbo PARAR: pára para. Antes do Acordo Ortográfico, a flexão do verbo “parar” era acentuada para que fosse diferenciada da preposição “para”.

Atualmente, nenhuma delas recebe acentuação, assim:

▪ **Antes:** Ela sempre pára para ver a banda passar. [verbo / preposição]

▪ **Hoje:** Ela sempre para para ver a banda passar. [verbo / preposição]

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

► Interpretação de Textos

É o entendimento que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.



AMOSTRA

INFORMÁTICA

CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE E SOFTWARE; USO DE PERIFÉRICOS (IMPRESSORA, SCANNER, TECLADO E MOUSE)

A informática é a área relacionada ao tratamento automático da informação por meio de recursos computacionais. Ela envolve computadores, programas, redes, dispositivos digitais e sistemas capazes de receber dados, processá-los, armazená-los e apresentar resultados úteis ao usuário. Em sentido amplo, a informática não está presente apenas em computadores pessoais, mas também em celulares, caixas eletrônicos, sistemas bancários, plataformas educacionais, equipamentos hospitalares, veículos, indústrias e diversos serviços digitais.

Para compreender a informática, é essencial diferenciar dado e informação. Dados são elementos isolados, como números, letras, símbolos ou registros sem interpretação imediata. A informação surge quando esses dados são organizados, processados e analisados dentro de um contexto. Por exemplo, uma lista de notas escolares contém dados; quando o sistema calcula médias, gera relatórios e indica o desempenho dos alunos, esses dados se transformam em informação útil.

► Hardware e software**Partes física e lógica do sistema**

Todo sistema computacional depende da integração entre hardware e software. O hardware corresponde à parte física do computador, isto é, aos componentes que podem ser tocados, conectados, substituídos ou reparados. Já o software corresponde à parte lógica, formada por programas, sistemas, aplicativos e instruções que orientam o funcionamento da máquina.

A tabela a seguir apresenta uma comparação didática entre esses dois elementos fundamentais.

Aspecto	Hardware	Software
Natureza	Parte física do computador	Parte lógica do computador
Forma de existência	Pode ser tocado e visto fisicamente	Existe como instruções, códigos e programas
Função	Executar operações físicas e permitir interação	Controlar, organizar e orientar o hardware
Exemplos	Monitor, teclado, mouse, processador, memória, HD, SSD e impressora	Sistema operacional, navegador, editor de texto, antivírus e aplicativos
Problemas comuns	Quebra, superaquecimento, mau contato ou desgaste	Travamentos, vírus, incompatibilidade ou erro de atualização

Funcionamento integrado

Hardware e software são complementares. Um computador sem software é apenas um conjunto de peças sem orientação funcional. Da mesma forma, um software sem hardware não possui meio físico para ser executado. Assim, o funcionamento do computador depende da ação conjunta entre componentes materiais e instruções lógicas.

HARDWARE: COMPONENTES FÍSICOS DO COMPUTADOR**► Conceito de hardware****Estrutura material do sistema computacional**

Hardware é o conjunto de componentes físicos que formam um computador ou dispositivo digital. Ele inclui peças internas, periféricos, placas, cabos, conectores, unidades de armazenamento e equipamentos de comunicação. Diferentemente do software, que corresponde aos programas e instruções, o hardware representa a parte material do sistema, ou seja, aquilo que possui existência física e pode ser instalado, removido, substituído ou reparado.



AMOSTRA

O hardware é responsável por executar fisicamente as operações solicitadas pelo software. Quando o usuário abre um programa, digita um texto, move o mouse ou imprime um documento, diversos componentes físicos trabalham em conjunto para transformar comandos em resultados visíveis.

► **Principais grupos de hardware**

Classificação conforme a função

A tabela a seguir organiza os principais grupos de hardware, relacionando cada grupo à sua função no funcionamento do computador.

Grupo de hardware	Função principal	Exemplos
Processamento	Executa instruções, cálculos e operações lógicas	Processador e placa de vídeo
Memória	Mantém dados temporários ou instruções essenciais	RAM, ROM e memória cache
Armazenamento	Guarda arquivos, programas e sistema operacional	HD, SSD, pen drive e cartão de memória
Entrada	Permite inserir dados e comandos no computador	Teclado, mouse, scanner, microfone e câmera
Saída	Apresenta resultados ao usuário	Monitor, impressora, caixas de som e projetor
Integração	Conecta e organiza a comunicação entre componentes	Placa-mãe, barramentos, portas e conectores

► **Componentes internos principais**

Processador, placa-mãe, memória e armazenamento

O processador, também chamado de CPU, interpreta e executa instruções. A placa-mãe conecta os componentes internos e permite a comunicação entre processador, memória, armazenamento e periféricos. A memória RAM guarda temporariamente os dados em uso, enquanto HD e SSD armazenam arquivos de forma permanente. O SSD, por não possuir partes mecânicas, costuma ser mais rápido que o HD.

O bom funcionamento do hardware depende de compatibilidade, conservação e refrigeração. Poeira, calor excessivo, quedas de energia e peças incompatíveis podem causar lentidão, travamentos, desligamentos inesperados ou danos físicos.

SOFTWARE: PROGRAMAS, SISTEMAS E APLICAÇÕES

Software é o conjunto de instruções, programas, dados e procedimentos lógicos que orientam o funcionamento de um sistema computacional. Enquanto o hardware corresponde aos componentes físicos, como processador, memória, teclado e unidades de armazenamento, o software determina quais operações esses componentes devem executar.

Hardware e software são interdependentes. Um computador fisicamente funcional não realiza tarefas úteis sem programas, e um software somente pode ser executado quando existe infraestrutura de hardware compatível.

Programa, aplicativo e sistema

Programa é uma sequência organizada de instruções criada para executar determinada tarefa. Aplicativo é um software voltado diretamente às necessidades do usuário, como um editor de textos ou navegador. Sistema é um conceito mais amplo e pode reunir vários programas, módulos, dados, usuários e processos relacionados.

Um software pode ser simples, como uma calculadora, ou extremamente complexo, como um sistema operacional, um ERP ou uma plataforma bancária.

► **Código-fonte e código executável**

Código-fonte é a representação do programa escrita em linguagem de programação compreensível por desenvolvedores. Para que seja executado pelo computador, esse código precisa ser traduzido ou processado de alguma maneira.

Em linguagens compiladas, um compilador transforma o código-fonte em código executável ou intermediário antes da execução. Em linguagens interpretadas, um interpretador processa as instruções durante a execução. Existem também modelos híbridos, nos quais o código é convertido para uma representação intermediária posteriormente executada por uma máquina virtual.

► **Classificação dos softwares**

A classificação depende da finalidade desempenhada. Entre as categorias mais importantes estão:

- **Software de sistema:** administra recursos do computador e fornece ambiente para outros programas.
- **Software aplicativo:** realiza tarefas diretamente relacionadas às necessidades do usuário.
- **Software utilitário:** executa atividades auxiliares de manutenção, proteção ou organização.
- **Software de programação:** fornece ferramentas para desenvolvimento de outros programas.
- **Driver:** permite que o sistema operacional se comunique adequadamente com determinado dispositivo.
- **Middleware:** atua como camada intermediária facilitando a comunicação entre aplicações ou serviços.
- **Software embarcado:** integra-se a equipamentos cuja função principal não é necessariamente a computação de uso geral.

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

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, 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



AMOSTRA

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.

► Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

A implementação dessas práticas contribui para a construção de um atendimento ao público eficiente, humanizado e de alto padrão. Ao combinar a presteza e eficiência, a tolerância e discrição, a conduta e objetividade, o aprimoramento contínuo, a personalização, a resolução eficaz de problemas e o uso adequado da tecnologia, a empresa cria um ambiente propício para oferecer um atendimento que vai ao encontro das expectativas do cliente.



DIREITO ADMINISTRATIVO

AGENTES PÚBLICOS: CLASSIFICAÇÃO, DEVERES E RESPONSABILIDADES

Agente público é toda pessoa física que exerce, de forma permanente, temporária, remunerada ou gratuita, alguma função atribuída ao Estado. A expressão possui sentido amplo e alcança todos aqueles que, de algum modo, desempenham atividade estatal ou colaboram com a realização de finalidades públicas. O elemento essencial para caracterizar alguém como agente público não é apenas ocupar cargo efetivo ou receber remuneração dos cofres públicos, mas atuar em nome do Poder Público ou em colaboração juridicamente reconhecida com ele.

Essa noção é importante porque o Estado, enquanto pessoa jurídica, não age diretamente por si mesmo. Sua vontade e sua atuação concreta se manifestam por meio de pessoas físicas investidas em competências, atribuições ou encargos públicos. Quando um servidor concede uma licença, um fiscal aplica uma multa, um ministro toma uma decisão administrativa, um mesário atua em eleição ou um particular delegado presta determinado serviço público, há atuação humana vinculada à função pública.

► Agente público, Estado e função pública

Vínculo funcional e interesse público

A função pública representa o conjunto de atribuições desempenhadas em favor do interesse público. O agente público é o sujeito que executa essas atribuições, observando os limites jurídicos impostos ao exercício da atividade estatal. Por isso, sua atuação não é livre nem pessoal: deve respeitar a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência e os demais princípios administrativos.

A amplitude do conceito também permite distinguir agente público de categorias mais específicas. Todo servidor público é agente público, mas nem todo agente público é servidor público. O servidor público ocupa cargo público e normalmente está submetido a regime estatutário. O empregado público ocupa emprego público e se submete predominantemente ao regime trabalhista. Já o particular em colaboração pode exercer função pública sem integrar permanentemente a estrutura administrativa.

► Espécies de agentes públicos

Classificação geral

A classificação dos agentes públicos facilita a identificação do regime jurídico aplicável, da forma de ingresso, dos direitos, dos deveres e das responsabilidades de cada categoria. Embora existam variações doutrinárias, é possível organizar as espécies principais da seguinte forma:

- Agentes políticos são aqueles que exercem funções superiores de direção, governo, representação e decisão política, participando da formação da vontade estatal em seus níveis mais elevados.
- Servidores públicos estatutários são agentes ocupantes de cargo público, vinculados à Administração por regime legal próprio, geralmente após aprovação em concurso público.
- Empregados públicos são agentes ocupantes de emprego público, submetidos predominantemente ao regime trabalhista, embora também sujeitos aos princípios da Administração Pública.
- Agentes temporários são contratados por tempo determinado para atender necessidade temporária de excepcional interesse público, dentro dos limites previstos no regime jurídico aplicável.
- Particulares em colaboração com o Poder Público são pessoas que exercem função pública por delegação, convocação, nomeação, requisição ou cooperação, sem vínculo permanente com a Administração.

► Importância da classificação

Definição do regime jurídico aplicável

A identificação da espécie de agente público não possui apenas valor teórico. Ela interfere diretamente na forma de ingresso, na estabilidade, na remuneração, no regime disciplinar, na responsabilidade funcional, nos direitos e nas garantias aplicáveis. Um servidor estatutário, um empregado público, um agente político e um particular em colaboração podem todos exercer função pública, mas não estão submetidos ao mesmo regime jurídico. Por isso, a classificação é indispensável para compreender corretamente a posição jurídica de cada agente perante a Administração Pública.

CARGO, EMPREGO, FUNÇÃO PÚBLICA E REGIME JURÍDICO

► Cargo público

Unidade de atribuições criada para a atuação estatal

Cargo público é o conjunto de atribuições, responsabilidades e competências criado por lei, com denominação própria, número definido e remuneração estabelecida, destinado ao exercício de atividades administrativas permanentes. O cargo integra a



AMOSTRA

estrutura da Administração Pública e deve existir para atender necessidade institucional legítima, não para favorecer pessoas determinadas. Em regra, seu ocupante é servidor público estatutário, investido após aprovação em concurso público, salvo hipóteses constitucionais de livre nomeação e exoneração, como os cargos em comissão.

O cargo público pode ser efetivo ou em comissão. O cargo efetivo pressupõe aprovação em concurso público e permite, após o cumprimento dos requisitos legais, aquisição de estabilidade. O cargo em comissão destina-se a atribuições de direção, chefia e assessoramento, sendo marcado pela confiança da autoridade competente e pela possibilidade de exoneração livre, observados os limites jurídicos aplicáveis.

► Emprego público

Vínculo funcional submetido ao regime trabalhista

Emprego público é o conjunto de atribuições exercidas por agente contratado pela Administração sob regime predominantemente celetista. O ocupante de emprego público é chamado de empregado público e mantém vínculo contratual de trabalho, embora sua atuação continue submetida aos princípios administrativos. Isso significa que, mesmo havendo aplicação da legislação trabalhista, o ingresso normalmente depende de concurso público, a remuneração deve respeitar limites jurídicos e a atuação deve observar legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O emprego público é comum em empresas públicas, sociedades de economia mista e outras entidades administrativas que adotam regime trabalhista. A principal diferença em relação ao cargo público está no regime jurídico: enquanto o cargo público costuma ser estatutário, o emprego público é contratual e celetista.

► Função pública

Atribuição exercida em nome do Estado

Função pública é o conjunto de atividades desempenhadas em favor do Estado, podendo existir com ou sem cargo ou emprego correspondente. A função evidencia a atividade exercida; o cargo e o emprego indicam formas jurídicas de vínculo. Há funções exercidas por servidores efetivos, funções de confiança destinadas a servidores ocupantes de cargo efetivo e funções temporárias relacionadas a necessidades excepcionais da Administração.

Para facilitar a distinção entre os institutos, a tabela abaixo organiza suas características principais:

Instituto	Característica central	Regime predominante
Cargo público	Criado por lei, com atribuições permanentes e ocupação estatutária	Regime estatutário
Emprego público	Vínculo profissional contratual com a Administração	Regime celetista
Função pública	Atividade ou atribuição exercida em nome do Estado	Depende da forma de exercício

► Regime jurídico dos agentes públicos

Conjunto de normas aplicáveis ao vínculo funcional

O regime jurídico define as regras de ingresso, exercício, remuneração, direitos, deveres, responsabilidades e desligamento do agente público. Pode ser estatutário, quando decorre diretamente de lei e disciplina servidores ocupantes de cargos públicos; celetista, quando baseado em contrato de trabalho; ou especial, quando voltado a contratações temporárias para atender necessidade excepcional de interesse público.

A escolha do regime não é livre nem arbitrária. Ela deve observar a natureza das atribuições, a estrutura da entidade, a finalidade pública envolvida e os limites constitucionais. Atividades permanentes e típicas da Administração tendem a exigir vínculos mais estáveis e institucionalizados, enquanto necessidades transitórias podem justificar regimes temporários, desde que respeitados os requisitos legais.

PROVIMENTO, VACÂNCIA, EFETIVIDADE E ESTABILIDADE

► Provimento de cargo público

Ingresso e preenchimento do cargo

Provimento é o ato administrativo pelo qual ocorre o preenchimento de um cargo público. Ele representa a forma jurídica de investidura do agente na estrutura administrativa, permitindo que determinada pessoa passe a ocupar cargo criado por lei e exerça as atribuições correspondentes. O provimento pode ser originário ou derivado. O provimento originário ocorre quando o





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!

