

Câmara Municipal de Caraguatatuba-SP

CÂMARA - CARAGUATATUBA - SP

Agente Legislativo

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS	9
■ TEXTOS LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS	12
■ SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS.....	15
■ SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS	16
■ PONTUAÇÃO	16
■ CLASSES DE PALAVRAS – EMPREGO E SENTIDO QUE IMPRIMEM ÀS RELAÇÕES QUE ESTABELECEM	20
ARTIGO	20
NUMERAL.....	20
SUBSTANTIVO	20
ADJETIVO.....	22
ADVÉRBIO	24
PRONOME	26
Colocação Pronominal	29
VERBO	29
PREPOSIÇÃO	34
CONJUNÇÃO.....	35
INTERJEIÇÕES.....	36
■ CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL	36
■ REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.....	41
■ CRASE	43
MATEMÁTICA.....	53
■ SITUAÇÕES-PROBLEMA – NÚMEROS RACIONAIS NAS SUAS REPRESENTAÇÕES FRACIONÁRIA OU DECIMAL.....	53
ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO	53
POTENCIACÃO E RADICIAÇÃO	55

■ MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM.....	55
■ MÁXIMO DIVISOR COMUM.....	57
■ RAZÃO E PROPORÇÃO	58
REGRA DE TRÊS SIMPLES	61
REGRA DE TRÊS COMPOSTA.....	63
PORCENTAGEM	65
■ EQUAÇÕES DO 1º OU DO 2º GRAUS.....	67
SISTEMA DE EQUAÇÕES DO 1º GRAU	72
■ GRANDEZAS E MEDIDAS – QUANTIDADE, TEMPO, COMPRIMENTO, SUPERFÍCIE, CAPACIDADE E MASSA	74
■ RELAÇÃO ENTRE GRANDEZAS – TABELA OU GRÁFICO	77
■ TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO – MÉDIA ARITMÉTICA SIMPLES	82
■ NOÇÕES DE GEOMETRIA	82
FORMA, ÂNGULOS, ÁREA, PERÍMETRO, VOLUME, TEOREMAS DE PITÁGORAS E DE TALES	82
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	99
■ ROTINA LEGISLATIVA	99
ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.....	99
DISCIPLINA HIERÁRQUICA.....	99
■ ATENDIMENTO COM QUALIDADE (PÚBLICO INTERNO E EXTERNO)	100
■ COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA.....	104
■ NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO E DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: DISPOSIÇÕES GERAIS	106
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA	114
TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	127
CIDADANIA E CONTROLE SOCIAL	129
■ ATIVIDADE ADMINISTRATIVA.....	132
CONCEITO	132
NATUREZA E FINS	132
PRINCÍPIOS BÁSICOS	132
DEVERES DO ADMINISTRADOR PÚBLICO.....	133

O USO E O ABUSO DE PODER.....	133
■ ATOS ADMINISTRATIVOS.....	134
CONCEITOS.....	134
CLASSIFICAÇÃO.....	135
REQUISITOS	137
ATRIBUTOS	137
EFEITOS.....	137
INVALIDAÇÃO	139
■ NOÇÕES BÁSICAS SOBRE FUNCIONAMENTO DE UMA CÂMARA MUNICIPAL.....	139
COMPOSIÇÃO.....	139
ATRIBUIÇÕES.....	140
SUBSÍDIOS	140
INCOMPATIBILIDADES.....	140
RESPONSABILIDADES	140
FISCALIZAÇÃO DO MUNICÍPIO	141
■ LEI Nº 8.429/92 ATUALIZADA (LEI DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA)	141
■ NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL	158
PROCESSO LEGISLATIVO	158
TIPOS, FASES E ESPÉCIES (LEIS COMPLEMENTARES, ORDINÁRIAS E DELEGADAS, EMENDA CONSTITUCIONAL, MEDIDA PROVISÓRIA, DECRETO LEGISLATIVO E RESOLUÇÕES).....	159
PROCEDIMENTO.....	163
INICIATIVA	164
DISCUSSÃO E APROVAÇÃO.....	166
EXECUÇÃO	167
ESPÉCIES NORMATIVAS	168
■ PROCESSO LEGISLATIVO MUNICIPAL E SUAS PARTICULARIDADES	169
■ REDAÇÃO OFICIAL: DOCUMENTOS OFICIAIS, TIPOS, COMPOSIÇÃO E ESTRUTURA (MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA – 3^a EDIÇÃO, REVISTA, ATUALIZADA E AMPLIADA).....	169
ASPECTOS GERAIS DA REDAÇÃO OFICIAL.....	169

CORRESPONDÊNCIA OFICIAL: DEFINIÇÃO, FORMALIDADE E PADRONIZAÇÃO; IMPESSOALIDADE,
LINGUAGEM DOS ATOS E COMUNICAÇÕES OFICIAIS (OFÍCIO, E-MAIL, MENSAGEM), CONCISÃO E
CLAREZA, EDITORAÇÃO DE TEXTOS.....172

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

■ ROTINA LEGISLATIVA

| ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

A ética no serviço público constitui um dos pilares essenciais para a construção de uma Administração Pública transparente, eficiente e comprometida com o interesse coletivo.

Compreender os fundamentos éticos que regem a atuação dos servidores públicos implica reconhecer que a função pública é, antes de tudo, um serviço voltado para a **coletividade**, e não um privilégio pessoal ou instrumento de favorecimento.

Essa concepção reforça a ideia de que o exercício da função pública exige não apenas a observância de normas legais, mas sobretudo a internalização de valores morais que orientem condutas pautadas pela honestidade, imparcialidade, responsabilidade e respeito ao bem comum.

O ponto de partida para a compreensão da ética no serviço público encontra respaldo na própria Constituição Federal, de 1988, que estabelece, em seu art. 37, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência como fundamentos basilares da Administração Pública.

A moralidade administrativa, em especial, carrega consigo uma exigência de conduta proba que transcende o mero cumprimento da legalidade formal.

Ela pressupõe uma postura ética do agente público no exercício de suas funções, considerando os impactos de suas decisões e ações sobre a sociedade.

A função pública deve ser entendida como um encargo confiado ao servidor com o objetivo de atender ao interesse coletivo, sendo, portanto, incompatível com práticas que busquem a obtenção de vantagens pessoais, o favorecimento indevido de terceiros ou qualquer forma de desvio de finalidade.

Nesse sentido, doutrinadores como Celso Antônio Bandeira de Mello afirmam que a atividade administrativa deve sempre visar à realização de fins públicos, sendo ilegítimos os atos que se afastem desse escopo.

Além disso, a ética no serviço público envolve uma dimensão pedagógica e exemplar.

O servidor público, ao desempenhar suas atribuições com integridade, contribui para o fortalecimento da confiança da população nas instituições estatais, promovendo uma cultura de respeito às normas e ao interesse público.

Essa atuação ética é fundamental para consolidar a legitimidade da Administração Pública perante a sociedade, evitando práticas de corrupção, clientelismo e autoritarismo.

A **Lei nº 8.112, de 1990**, que rege o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, autarquias e fundações públicas federais, também reforça

o compromisso ético do servidor ao estabelecer, em seu art. 116, os deveres funcionais, entre os quais se destacam:

- a observância das normas legais e regulamentares;
- o desempenho das atribuições com zelo e dedicação; e
- o trato cortês com os usuários do serviço público.

Essa normatização é complementada pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (**Decreto nº 1.171, de 1994**), que explicita os princípios e valores que devem nortear a conduta do agente público, como a dignidade, a decência, a lealdade às instituições e o compromisso com a justiça e a equidade.

A visão da função pública como serviço coletivo também encontra respaldo na teoria do Estado social de direito, que impõe ao Estado o dever de promover o bem-estar da coletividade e de reduzir desigualdades sociais.

Assim, os servidores públicos são chamados a desempenhar um papel estratégico na efetivação dos direitos fundamentais por meio de políticas públicas inclusivas e da prestação de serviços de qualidade, especialmente à população em situação de vulnerabilidade.

Por fim, é importante destacar que a ética no serviço público não pode ser compreendida como um atributo isolado do indivíduo, mas como um componente estrutural da cultura organizacional das instituições públicas.

A construção de ambientes institucionais éticos requer o fortalecimento de mecanismos de controle, capacitação contínua dos servidores, estímulo à participação social e promoção de práticas de transparéncia e *accountability*.

Portanto, os fundamentos da ética no serviço público, quando alicerçados na concepção da função pública como serviço coletivo, contribuem de forma decisiva para a consolidação de uma Administração Pública voltada ao interesse público, eficiente, democrática e legitimada perante a sociedade.

O compromisso ético do servidor público é, assim, um instrumento de transformação social e de fortalecimento da cidadania.

| DISCIPLINA HIERÁRQUICA

A disciplina hierárquica no serviço público refere-se à forma como as responsabilidades e autoridades são distribuídas dentro das instituições governamentais. Esse princípio visa garantir que as funções sejam claramente definidas, permitindo a realização das atividades administrativas e legislativas de maneira eficiente e conforme as normas estabelecidas.

No contexto da rotina legislativa, a disciplina hierárquica tem grande impacto na forma como os servidores exercem suas funções, garantindo que as decisões sejam tomadas dentro de um sistema organizado, ético e alinhado aos interesses da sociedade. A ética no serviço público é fortalecida por essa estrutura hierárquica, o que contribui para uma gestão pública mais responsável e transparente.

A Relevância da Disciplina Hierárquica no Serviço Público

A disciplina hierárquica estabelece um sistema de subordinação e responsabilidade, no qual cada servidor tem seu papel claramente definido dentro da estrutura organizacional. Essa organização não apenas facilita a execução das tarefas, mas também assegura que as decisões sejam tomadas de forma coerente, alinhadas aos interesses públicos.

No serviço público, especialmente no âmbito legislativo, é suma importância que os servidores cumpram suas responsabilidades com seriedade, respeitando tanto as diretrizes superiores quanto a legislação vigente. A disciplina hierárquica garante que as ações dos servidores não sejam influenciadas por interesses pessoais ou políticos, mas sim pelo compromisso com o bem-estar coletivo e a eficácia dos serviços prestados à sociedade.

A Disciplina e sua Influência na Rotina Legislativa

Dentro do ambiente legislativo, o trabalho segue um processo contínuo, no qual é necessário aderir a um conjunto de normas éticas e legais. As atividades dos parlamentares e servidores do poder legislativo são orientadas por uma estrutura hierárquica, que organiza as funções de maneira a assegurar o cumprimento das responsabilidades públicas. A disciplina hierárquica possibilita que as decisões sejam tomadas com base na autoridade delegada, sem prejudicar os princípios democráticos.

Além disso, esse sistema hierárquico também contribui para evitar que práticas desonestas ou ilegais prevaleçam, uma vez que existe um sistema de fiscalização que atua tanto interna quanto externamente. Essa característica da rotina legislativa é extremamente necessária para garantir que o poder legislativo cumpra seu papel de representar a sociedade e elaborar leis que atendam aos seus interesses.

ATENDIMENTO COM QUALIDADE (PÚBLICO INTERNO E EXTERNO)

Uma empresa pode ser definida como um sistema de pessoas e recursos que procura alcançar objetivos. Os recursos estão disponíveis para qualquer organização que tenha capital para investir, diferentemente das pessoas, que representam o elemento humano da organização, dotado de uma maior complexidade na sua gestão.

Neste sentido, as pessoas (recursos humanos, capital humano, talentos) levam suas características pessoais, inteligência, expertise, percepções, atitude e habilidades até a empresa que, em contrapartida, precisa gerenciar tais recursos para a promoção do desenvolvimento e aquisição de vantagens para a organização.

Dessa maneira, especialmente nas atividades de serviços, a qualidade no atendimento ao público torna-se essencial para a satisfação das necessidades do consumidor final.

Atualmente, o atendimento com a máxima qualidade é considerado como um grande diferencial, o qual proporciona a tão sonhada vantagem competitiva.

E como podemos definir essa qualidade tão valorizada no atendimento? Atender com qualidade é saber entender as necessidades e exigências dos clientes e, assim, utilizar os recursos disponíveis de maneira mais eficiente para satisfazer (ou até superar) o desejo do cliente.

Nesse sentido, para alcançar a qualidade total e garantir a fidelização, é de suma importância ter atenção aos seguintes pontos:

I | COMUNICABILIDADE

A comunicabilidade é a qualidade do ato de comunicar. Para tanto, a comunicação inclui a transferência e a comunicação dos significados daquilo que se quer expressar.

As formas de comunicação incluem: verbal (oral e escrita), não verbal (gestos e postura corporal) e paralingüística (tom da voz, ritmo da fala, pausas). Assim, o processo de comunicação envolve os seguintes componentes:

- **Emissor:** pessoa que deseja comunicar uma mensagem;
- **Codificador:** mecanismo utilizado para exteriorizar a mensagem;
- **Mensagem:** expressão daquilo que o emissor pretende comunicar;
- **Canal:** meio pelo qual a mensagem é conduzida;
- **Decodificador:** mecanismo utilizado para decifrar a mensagem;
- **Receptor:** pessoa que recebe a mensagem do emissor.

Assim, pode-se dizer que a comunicação é eficaz quando a compreensão por parte do receptor é compatível com o significado da mensagem que o emissor deseja transmitir.

Quando a compreensão do receptor é diferente daquilo que o emissor deseja transmitir, então, provavelmente, houve algum tipo de **ruído** na comunicação, que, por sua vez, trata-se de qualquer tipo de prejuízo à comunicação. Os ruídos podem advir do emissor ou do receptor.

De acordo com Gil (2012), os ruídos decorrentes do **emissor** envolvem:

- **Falta de clareza nas ideias:** o emissor pode pensar rapidamente naquilo que deseja expressar e, caso não tenha facilidade de comunicação, pode não conseguir transmitir a ideia de maneira adequada. Isso ocorre porque não houve um aperfeiçoamento da mensagem;
- **Comunicação múltipla:** não falamos apenas com a voz, mas também com o nosso corpo. É importante que a comunicação oral seja condizente com a comunicação corporal. Quando isso não acontece, a comunicação pode ser falha;
- **Problemas de codificação:** a forma de exteriorizar a mensagem é tão importante quanto saber aquilo que pretende comunicar. Na comunicação oral, é fundamental que a fala possibilite a compreensão da mensagem. Portanto, o emissor deve estar atento à velocidade da fala, à altura da fala, às pausas etc.;

- **Bloqueio emocional:** algumas emoções — como a vergonha ou o receio de “falar errado” — podem ser um ruído da comunicação. Além disso, quando o assunto a ser comunicado desperta emoções intensas no emissor, a expressão daquilo que se pretende dizer pode ser prejudicada;
- **Habitos de locução:** o uso excessivo de gírias, de palavras desconhecidas ou de algumas expressões como “está entendendo?” pode distrair o receptor ou causar irritação;
- **Suposições acerca do receptor:** se o emissor supõe que o emissor já tem conhecimento de determinado assunto ou tem uma opinião formada sobre aquilo, a comunicação pode não se completar. O emissor pode omitir algumas informações em sua fala, por acreditar que o receptor já as conhece, mas essa suposição pode não ser verdadeira.

Já os ruídos decorrentes do **receptor** envolvem, segundo Gil (2012):

- **Audição seletiva:** o receptor pode focar sua atenção apenas nos pontos que considera importante, prejudicando o entendimento da mensagem como um todo;
- **Desinteresse:** embora esteja fisicamente presente, o receptor pode estar tão desinteressado que não consiga reter nenhuma informação transmitida pelo emissor;
- **Avaliação prematura:** ocorre quando o receptor acredita que o fato de ter ouvido com atenção o início da mensagem é suficiente para compreender todo o contexto. No entanto, no decorrer da mensagem, o sentido pode ser alterado, portanto, a compreensão do receptor não será compatível com o significado pretendido pelo emissor;
- **Preocupação com a resposta:** às vezes, o receptor se preocupa tanto com a resposta que deverá apresentar, que não presta atenção à mensagem completa;
- **Crenças e atitudes:** cada um de nós tem crenças diferentes. Se a mensagem transmitida pelo emissor for contrária às crenças do receptor, ou se o emissor criticar essas crenças, o receptor pode se sentir ofendido;
- **Reação ao emissor:** a reação ao emissor em razão do sotaque, vestimenta ou gestos, por exemplo, pode contribuir para que a mensagem não seja recebida da forma como foi idealizada;
- **Preconceitos e estereótipos:** os preconceitos podem impedir a pessoa de falar, pois o receptor antecipa aquilo que o emissor pretende dizer;
- **Experiências anteriores:** as experiências passadas podem contribuir para que o receptor filtre ou distorça as mensagens recebidas;
- **Atribuição de intenções:** o receptor pode estar tão preocupado em atribuir intenções ao emissor — ou seja, em tentar deduzir o que ele deseja comunicar — que acaba não compreendendo (ou até se privando de compreender) o verdadeiro significado da mensagem;
- **Comportamento defensivo:** quando o receptor entende a mensagem do emissor como uma acusação ou crítica, as respostas podem assumir um formato de autodefesa.

Assim, a comunicação deve ser clara e compreensível, objetivando a transmissão integral da mensagem e a eliminação máxima de ruídos. Além do mais, deve-se evitar a utilização de termos técnicos e científicos que possam dificultar a compreensão por parte dos clientes, e, ainda, estar atento às suas solicitações, demonstrando interesse e atenção.

Por fim, cordialidade e educação são fatores essenciais para uma boa comunicação. Vejamos um exemplo prático: o consumidor vai até uma concessionária de veículos para realizar a revisão do seu carro e é atendido com um sorriso e um sonoro “Bom dia!”, além de uma explicação de todo o serviço de revisão de forma clara e compreensível, com total transparência nos preços cobrados, evitando “surpresas” na hora do pagamento.

| APRESENTAÇÃO

No atendimento ao público, além de uma comunicação eficaz, é necessário que se tenha uma boa apresentação. Isso significa que, além de estar bem-vestido, a aparência do trabalhador deve ser, de modo geral, bem-cuidada. Vale destacar que estar bem-vestido não significa usar roupas caras, mas, sim, roupas limpas e adequadas ao ambiente de trabalho.

O primeiro atendimento formará a imagem da organização perante a percepção do cliente. Assim, é fundamental transmitir confiabilidade e segurança em todos os aspectos ligados à apresentação inicial, tais como: vestimenta adequada, ambiente de trabalho limpo e organizado, tom de voz agradável, empatia e receptividade.

Ademais, se a organização tem um uniforme, o funcionário deve utilizá-lo. Dependendo do ambiente de trabalho, pode não ser apropriado trabalhar vestindo regatas e bermudas, por exemplo.

Os calçados também devem ser apropriados, pois algumas organizações e profissões podem requerer o uso de sapatos fechados, como em laboratórios e hospitais.

Cabelos e unhas limpas também indicam uma boa apresentação. O excesso de perfume ou cremes deve ser evitado, pois podem não agradar ou até mesmo causar alergia aos clientes e colegas de trabalho.

Para facilitar o entendimento, considere a seguinte situação: um hóspede chega a um hotel cinco estrelas no primeiro dia de suas férias como servidor público. É natural esperar que o atendimento seja impecável para o check-in, com um lobby agradável e limpo, um atendente educado e receptivo, além de toda a hospitalidade.

| ATENÇÃO, CORTESIA E INTERESSE

Ao procurar uma organização ou um atendimento específico, o cliente espera ser atendido em suas necessidades. Por esta razão, é importante que o trabalhador dedique sua atenção ao cliente, interrompendo as suas atividades e escutando suas demandas.

Nesse caso, ter empatia é fundamental. O funcionário deve ser capaz de se colocar no lugar do outro e entender a importância daquela solicitação feita pelo cliente.

Também é indispensável a cortesia. Isso significa que o cliente deve ser tratado como tal, evitando-se intimidade ou informalidade. Ser cortês significa ser educado e formal na medida certa.

O excesso de formalidade também deve ser evitado, tendo em vista que pode dificultar a comunicação. Iniciar o atendimento com um “Bom dia!” ou “Boa tarde!” e perguntar como a pessoa está, combinado com um tom de voz e expressões faciais agradáveis, é uma forma de ser cortês.

Finalmente, o cliente deve perceber que o trabalhador tem interesse em suas demandas, que está atento a elas e que buscará resolvê-las. O interesse em ouvir e responder às necessidades do cliente é essencial.

A atenção, cortesia e interesse devem ser redobrados quando o cliente tiver alguma deficiência física ou mental, for idoso, gestante ou tiver outra condição específica.

Portanto, o responsável pelo atendimento deve focar exclusivamente no cliente, demonstrando total interesse em compreender e solucionar o problema apresentado. O atendimento deve ser profissional e cortês, evitando invasões à intimidade do cliente. É essencial que, no momento do atendimento, o cliente se sinta o “centro das atenções”.

I PRESTEZA, EFICIÊNCIA E TOLERÂNCIA

Presteza é oferecer um serviço de maneira ágil (rápida, célere) e com foco na resolução do problema, sem comprometer a qualidade, uma vez que não é vantajoso ser célere e negligenciar a excelência do serviço prestado.

O foco deve ser sempre o cliente, empregando todos os esforços para que se chegue a uma solução satisfatória e rápida para o problema apresentado.

Desse modo, a eficiência caminha junto com a presteza, ou seja, ao se oferecer um serviço com eficiência máxima, consequentemente, ele será célere. É importante que o cliente perceba que todos os esforços possíveis serão empenhados para satisfazer a sua necessidade.

Neste sentido, pode-se dizer que a presteza e a eficiência no atendimento ao público indicam que o trabalhador consegue ser ágil e atender com qualidade as necessidades do cliente.

É importante lembrar que não é vantajoso atender à solicitação de forma rápida se esta não for respondida corretamente. Sendo assim, quando se fala de presteza e eficiência, espera-se que estejam acompanhadas também de um serviço de qualidade.

Do mesmo modo, a tolerância e a paciência também são virtudes que o trabalhador deve comportar. Nem sempre o cliente consegue expressar com precisão o que deseja. Em algumas situações, pode ter dificuldade em compreender as informações solicitadas pelo atendente, ou ainda, pode estar nervoso ou impaciente devido à falta de atendimento adequado em uma solicitação anterior, direcionando essa frustração ao profissional.

Por essa razão, o trabalhador deve ser tolerante, capaz de ouvir e de falar de diferentes maneiras para diferentes clientes, além de ter paciência com situações que não pode resolver.

Cumpre ressaltar que no atendimento ao público são frequentes as situações que podem gerar conflitos. Nesse caso, é fundamental que o atendente se mantenha calmo e receptivo, sabendo controlar a situação para que não ocorra uma discussão.

Portanto, cabe ao atendente demonstrar profissionalismo e tolerância para lidar com a situação de forma adequada, buscando alcançar um consenso que atenda às expectativas do cliente.

I DISCRIÇÃO E CONDUTA

A discrição é um fator essencial no bom atendimento, por isso, deve-se evitar comentários e ações que possam ofender os clientes e gerar situações constrangedoras.

Para tanto, não é aconselhável invadir assuntos particulares da pessoa atendida, deixando claro que o papel da organização é ajudar a solucionar o problema.

Para um bom atendimento, é necessário mostrar interesse ao problema apresentado pelo cliente, a partir de uma conduta proativa que passe confiança e credibilidade. Ao fim, o cliente precisa se sentir importante e ter a certeza de que o seu problema vai ser atendido com o máximo esforço.

Portanto, ser discreto no atendimento ao público significa comportar-se de maneira mais reservada. É fundamental que o trabalhador evite brincadeiras e comentários que possam ofender o cliente. As opiniões que não contribuem para o atendimento também devem ser poupadadas.

Nessa esteira, os trabalhadores devem ser cautelosos com quaisquer outras atitudes que incomodam os clientes ou colegas de trabalho, tais como falar ou rir alto, interromper desnecessariamente um atendimento, receber notificações em volume alto no celular com frequência, entre outras. Em situações delicadas, o trabalhador deve ser discreto no sentido de não expor o cliente e não ser inconveniente.

Vale ressaltar que profissionais com boa conduta são capazes de obter a confiança e o respeito dos clientes, colegas de trabalho e superiores. Aqueles que são discretos e com boa conduta tratam os clientes de forma impessoal, mas personalizada.

Isso significa que não há critérios de preferência ou de distinção entre aqueles que são atendidos, mas o funcionário é capaz de atender com exclusividade, sigilo e profissionalismo cada um deles, de acordo com suas necessidades.

I OBJETIVIDADE

Ser objetivo é focar na resolução das necessidades do cliente, evitando ações ou assuntos que protelam desnecessariamente a conclusão do pleito. O cliente, aliás, busca exclusivamente a resolução de seu problema, sem qualquer outra expectativa além disso.

Desse modo, inferimos que o atendimento ao público constitui um elemento principal na estratégia organizacional para a fidelização dos clientes atuais e a captação de novos consumidores.

Em exemplo, tem-se que a rede McDonald's estabelece, em seu manual de boas práticas, que os colaboradores responsáveis pelo atendimento no balcão principal devem mostrar traços como sinceridade, entusiasmo, confiança e senso de humor.

O atendimento eficiente foca nos aspectos essenciais para que a demanda do cliente seja atendida. Ou seja, deve haver objetividade no atendimento, sendo que trabalhador e cliente não devem despender tempo com assuntos que não sejam relevantes para a resolução do problema.

Ademais, o profissional deve abster-se de solicitar ou recolher informações irrelevantes. Por que requisitar o e-mail do cliente, se nenhum conteúdo lhe será enviado por esse meio de comunicação? Ou por que solicitar a data de nascimento da mãe do cliente, se tal dado não contribui para atender às necessidades da solicitação?

Para garantir que o atendimento presencial ao público seja o mais prestativo e eficiente possível, é importante internalizar as ações e planejar o ambiente de modo mais propício para atender às boas práticas do processo de atendimento. Neste sentido, podemos dividir as estratégias em três tipos. São elas:

Estratégias Verbais

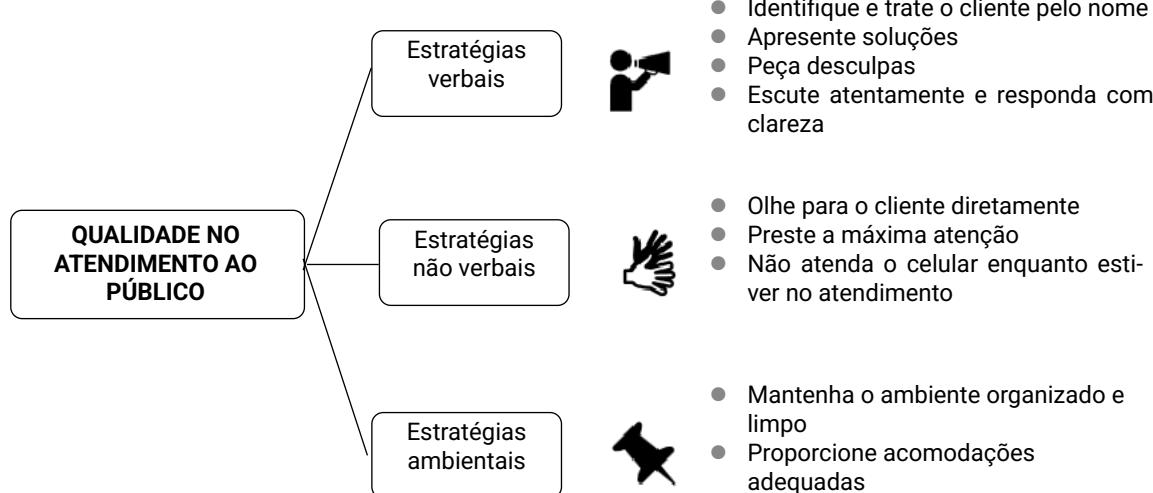
Consistem em ações da comunicação ativa. Exemplo: identificar e tratar, quando possível, o cliente pelo seu nome.

Estratégias Não Verbais

Consistem na postura e ações do corpo. Exemplo: sempre prestar a máxima atenção ao cliente, olhando-o diretamente.

Estratégias Ambientais

Consistem no preparo mais adequado do ambiente do atendimento. Exemplo: manter sempre organizado e limpo o ambiente de trabalho.



Para finalizar esse raciocínio, veja, a seguir, uma lista das posturas desejadas para um atendimento de qualidade:

- acolhimento com atenção e escuta atenta;
- proatividade;
- foco nas necessidades do cliente;
- atenção, cortesia e interesse;
- comunicação clara e compreensível;
- postura amigável;
- empatia;
- objetividade;
- cumprimento dos prazos estipulados;
- paciência e respeito às diversidades.

I COMPETÊNCIA, PACIÊNCIA E RESPEITO

No contexto do atendimento ao público, competência, paciência e respeito formam um conjunto de princípios indispensáveis à construção de um relacionamento saudável e produtivo entre o trabalhador e o cliente. Esses elementos refletem a postura ética, técnica e emocional que o profissional deve adotar no exercício de suas atividades, assegurando que o serviço prestado seja eficaz, humanizado e capaz de gerar confiança na instituição.

A competência está diretamente ligada ao domínio das funções e responsabilidades do cargo, exigindo do atendente conhecimento sobre normas, procedimentos e políticas da organização. Um profissional competente transmite segurança, demonstra clareza ao se comunicar e é capaz de identificar rapidamente as necessidades do cliente, oferecendo soluções adequadas.