

Câmara Municipal de Marabá do Estado do Pará

MARABÁ-PA

Agente de Portaria

FV100-N0

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Câmara Municipal de Marabá do Estado do Pará

Agente de Portaria

EDITAL Nº 001/2020-CMM

AUTORES

Língua Portuguesa - Prof Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Matemática - Profº Bruno Chierigatti e Joao De Sá Brasil

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Aline Mesquita

DIAGRAMAÇÃO

Rodrigo Bernardes de Moura

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de texto. Regras de escrita: ortografia, relação entre fonema e letra, separação de sílabas, acentuação.	1
Morfologia: artigo, substantivo, adjetivo, pronome, numeral, verbo e advérbio.	17
Sintaxe: tipos de frase, análise sintática de período simples, concordâncias verbal e nominal.....	54

MATEMÁTICA

Números relativos inteiros e fracionários, operações e suas propriedades (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação);	1
Máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum; Frações ordinárias e decimais, números decimais, propriedades e operações;.....	7
Expressões numéricas;	19
Médias (aritmética, ponderada, moda);	21
Equações do 1º e 2º grau; Sistemas de equações do 1º grau;	37
Sistemas de medidas de tempo, sistema métrico decimal;	44
Geometria (Área);	49
Teorema de Pitágoras;	60
Razão e proporção;	66
Regra de três simples e composta;	69
Porcentagem;	71
Juros simples;	74
Resolução de problemas envolvendo os conteúdos elencados nos itens de 1 a 14.	75

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de Segurança;	1
Atendimento ao público; Formas de tratamento;	4
Recebimento e postagem de correspondência;	16
Princípios de ética profissional;	22
Relações humanas no trabalho	28

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de Segurança;	1
Atendimento ao público; Formas de tratamento;	4
Recebimento e postagem de correspondência;	16
Princípios de ética profissional;	22
Relações humanas no trabalho	28

NOÇÕES DE SEGURANÇA;

NORMAS REGULAMENTADORAS

As normas de segurança são necessárias para garantir não só a segurança dos trabalhadores, mas também da empresa ou organização perante a justiça.

Para que isso aconteça, tanto as empresas privadas quanto os órgãos públicos devem estar de acordo com as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho.

A seguir, estão listadas todas as Normas Regulamentadoras vigentes no país:

NR 01 (Disposições gerais): apresenta conceitos e obrigações do empregador, do empregado e dos órgãos responsáveis pela execução das atividades relacionadas com a segurança e medicina do trabalho.

NR 02 (Inspeção prévia): define que, antes de iniciar com suas atividades, todos os estabelecimentos novos ou que passe por mudanças, solicite a aprovação de suas instalações ao Ministério do Trabalho e Emprego. Após a inspeção prévia, o CAI (Certificado de Aprovação de Instalações) é emitido.

NR 03 (Embargo ou interdição): estabelece as situações em que uma empresa deve ser embargada (ter suas atividades totalmente ou parcialmente paralisadas).

NR 04 (Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho): estabelece que empresas públicas e privadas deverão constituir o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (de acordo com o risco de sua atividade principal e o número de empregados) para promover e proteger a saúde dos empregados.

NR 05 (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA): determina que haja a formação e manutenção da CIPA em empresas que possuam no mínimo 20 empregados.

NR 06 (Equipamentos de Proteção Individual – EPIs): define que a empresa tem a obrigação de fornecer gratuitamente os EPIs (adequados e em perfeito estado de conservação) a fim resguardar a saúde, a segurança e a integridade física de todos os trabalhadores.

NR 07 (Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO): estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação do PCMSO pela empresa. O PCMSO tem como objetivo prevenir, rastrear e diagnosticar agravos à saúde relacionados ao trabalho.

NR 08 (Edificações): determina os requisitos técnicos mínimos exigidos nas edificações para garantir segurança e conforto dos trabalhadores.

NR 09 (Programas de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA): estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação do PPRA pela empresa, visando a manutenção da saúde e da integridade dos trabalhadores perante os riscos ambientais existentes.

NR 10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade): determina os requisitos e as condições mínimas para a execução de medidas de controle e prevenção que garantam a segurança e a saúde dos funcionários que trabalhem com instalações elétricas e em serviços com eletricidade.

NR 11 (Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais): dispõe sobre a implantação da segurança para o funcionamento de elevadores, guindastes, transportadores industriais e máquinas transportadoras.

NR 12 (Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos): estabelece medidas para a prevenção de acidentes e doenças durante as etapas de projeto e utilização de máquinas e equipamentos.

NR 13 (Caldeiras, Vasos de Pressão e Tubulações): determina os requisitos mínimos para garantir a integridade estrutural de caldeiras a vapor, vasos de pressão e suas tubulações de interligação durante os processos de instalação, inspeção, operação e manutenção.

NR 14 (Fornos): estabelece as recomendações de uso, instalação, manutenção e construção de fornos industriais.

NR 15 (Atividades e Operações Insalubres): descreve as atividades, operações e agentes insalubres que possam oferecer risco à saúde dos trabalhadores.

NR 16 (Atividades e Operações Perigosas): regula as atividades e operações consideradas perigosas, estabelecendo as recomendações para a prevenção de acidentes.

NR 17 (Ergonomia): determina os parâmetros de ergonomia necessários para garantir a saúde, segurança e conforto do funcionário.

NR 18 (Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção): determina as diretrizes de ordem administrativa, de planejamento e de organização para a execução de medidas de controle e prevenção nos processos, nas condições e no ambiente de trabalho em Indústria da Construção.

NR 19 (Explosivos): estabelece o parâmetro de depósito, manuseio e armazenagem de explosivos.

NR 20 (Segurança e Saúde no Trabalho com Inflamáveis e Combustíveis): dispõe sobre o armazenamento, manuseio e transporte de líquidos combustíveis e inflamáveis.

NR 21 (Trabalho a Céu Aberto): impõe a existência de abrigos para proteger os trabalhadores contra condições climáticas intensas como vento forte, chuva torrencial, tempestade, furacão, seca, vendaval etc.

NR 22 (Segurança e Saúde Ocupacional na Mineração): estabelece os aspectos que devem ser observados na organização e no ambiente de trabalho para permitir o planejamento e o desenvolvimento da atividade mineira com segurança.

NR 23 (Proteção Contra Incêndios): dispõe sobre as medidas de proteção contra incêndios.

NR 24 (Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho): estabelece as condições sanitárias e de conforto em áreas como sanitários, vestiários, refeitórios, cozinhas e alojamentos.

NR 25 (Resíduos Industriais): determina medidas para o tratamento adequado dos resíduos gerados nas industriais.

NR 26 (Sinalização de Segurança): estabelece as cores que devem ser usadas nos locais de trabalho para garantir a prevenção de acidentes (identificação de equipamentos de segurança, delimitação de áreas, identificação de canalizações para a condução de líquidos).

NR 27 (Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no MTB): norma revogada.

NR 28 (Fiscalização e Penalidades): dispõe sobre os critérios a serem adotados e observados durante a visita do agente fiscal na empresa.

NR 29 (Segurança e Saúde no Trabalho Portuário): estabelece a proteção obrigatória contra acidentes e doenças, garantindo a segurança e a saúde dos trabalhadores portuários.

NR 30 (Segurança e Saúde no Trabalho Aquaviário): estabelece a proteção obrigatória contra acidentes e doenças, garantindo a segurança e a saúde dos trabalhadores aquaviários (realizam trabalhos em embarcações).

NR 31 (Segurança e Saúde no Trabalho na Agricultura, Pecuária Silvicultura, Exploração Florestal e Aquicultura): estabelece as normas que devem ser seguidas para a realização segura de atividades como agricultura, pecuária, silvicultura, exploração florestal e aquicultura.

NR 32 (Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde): dispõe sobre as normas que devem ser seguidas para assegurar a saúde dos profissionais da área da saúde.

NR 33 (Segurança e Saúde no Trabalho em Espaços Confinados): define e estabelece medidas para o controle de riscos em espaços confinados.

NR 34 (Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção e Reparação Naval): determina os requisitos e as medidas de proteção para garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores da indústria de construção e reparação naval.

NR 35 (Trabalho em Altura): dispõe sobre os requisitos mínimos e as medidas de proteção daqueles que executam trabalho em altura.

NR 36 (Segurança e Saúde no Trabalho em Empresas de Abate e Processamento de Carnes e Derivados): estabelece as medidas para o controle de riscos existentes nas atividades desenvolvidas na indústria de abate e processamento de carnes e derivados.

Portal: **ENITE**. Disponível em: <<https://enit.trabalho.gov.br/portal/index.php/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-menu/sst-normatizacao/sst-nr-portugues?view=default>>.



FIQUE ATENTO!

O não cumprimento das normas regulamentadoras pelo empregador implica na aplicação de penalidades previstas na legislação pertinente.



EXERCÍCIOS COMENTADOS

1. (CRESS-PE – AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS – QUADRIX – 2017) A legislação trabalhista protege, por meio de normas, todo trabalhador que executa suas funções em atividades insalubres ou perigosas, de forma a amenizar o impacto dessas atividades na saúde do trabalhador. Assinale a alternativa que, a rigor, não é um exemplo de atividade profissional insalubre ou perigosa.

- Soldador.
- Taxista.
- Bombeiro.
- Químico.
- Profissional da construção civil.

Resposta: Letra B. Diante das alternativas apresentadas, a única que não representa uma atividade profissional insalubre, embora apresente certo risco de acidentes, é a de taxista.

EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA

São acessórios que garantem a saúde e proteção do trabalhador, esses são obrigatórios, ou seja, indispensáveis, em fábricas e processos industriais em geral.

Os equipamentos de segurança podem ser divididos em dois grupos: equipamentos para a proteção individual e equipamentos para a proteção coletiva.

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

O equipamento de proteção individual (EPI) reduz e protege os profissionais individualmente de qualquer tipo de ameaça ou risco em seu trabalho. Seu uso é fundamental para garantir a excelência no serviço sem exposição ao perigo.

O uso dos equipamentos de proteção é estabelecido pela Norma Regulamentadora 6 (NR 6), que determina que os EPIs sejam **fornecidos** pela empresa, e **de forma gratuita ao trabalhador**. O EPI também é usado para garantir que o profissional não será exposto a doenças ocupacionais, que podem comprometer a capacidade de trabalho e de vida dos profissionais durante e depois da fase ativa de trabalho.

Exemplos de EPI:

Avental Impermeável: protege o trabalhador contra o contato direto com fluídos orgânicos e também, contra umidade proveniente dos processos de limpeza e desinfecção de superfícies (piso, parede, porta, janela, bancada) e de equipamentos (utensílios e mobiliários). Nesse caso, para desempenhar seu papel, adequadamente, o avental precisa ser impermeável. O avental também protege contra acidentes de natureza térmica (frio ou calor) e química (produtos químicos).

Máscara: funciona como uma barreira, impedindo que o trabalhador inale resíduos durante os processos, como a diluição de produtos químicos, por exemplo. O trabalhador nunca deve tocar a máscara com as mãos enlavadadas.

Óculos: protege o trabalhador contra a luz intensa, a radiação ultravioleta, o impacto de partículas e os respingos de produtos químicos. Deve ser usado durante a realização de procedimentos de limpeza e desinfecção de superfícies, e sempre que existir o risco de contaminação por secreções, aerossóis e produtos químicos. Para ser eficaz, precisa ser confortável, transparente, apresentar boa vedação e permitir a lavagem e desinfecção quando necessário.

Botas: as botas são indicadas para proteger os pés durante a execução de atividades de limpeza em geral.

Luvas: protege as mãos. Podem ser produzidas em diferentes materiais e colorações. As luvas usadas para a limpeza de lixeiras, pisos e janelas são de borracha na cor verde. Já as luvas destinadas a limpeza de cadeiras, paredes, portas, pias e camas de paciente também são de borracha, porém, na cor amarela.

Para que uma empresa possa conhecer todos os equipamentos de proteção individual que devem ser fornecidos aos seus funcionários, é necessário elaborar um estudo dos riscos ocupacionais. Esse tipo de trabalho facilita a identificação dos perigos dentro de uma planta industrial, por exemplo, e ajuda a empresa a reduzi-los ou neutralizá-los.



FIQUE ATENTO!

Além de fornecer gratuitamente os equipamentos de proteção individual, também é de obrigação do empregador:

- Fiscalizar o uso dos equipamentos pelo trabalhador;
- Oferecer treinamento para assegurar o uso correto dos equipamentos;
- Substituir imediatamente os equipamentos danificados.

A recusa do empregado em utilizar os equipamentos de proteção individual é passível de punição e até rescisão do contrato de trabalho por justa causa.

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA

Os equipamentos de proteção coletiva (EPCs) são aqueles destinados à preservação da integridade física e da saúde de todos os trabalhadores ao mesmo tempo no ambiente de trabalho.

São alguns exemplos: alarmes, piso antiderrapante, extintores de incêndio, iluminação adequada e sistema de exaustão.

Algumas vantagens do EPC, são: redução de acidentes de trabalho; melhoria nas condições de trabalho; baixo custo etc.

EQUIPAMENTOS PARA A HIGIENE

Os equipamentos para limpeza podem ser de vários tipos e possuírem diversas finalidades. São exemplos bastante conhecidos: baldes, bacias, vassouras, esfregões,

rodos, pá, esponjas, escovas, panos de limpeza, carrinhos para limpeza, dispensadores, placas sinalizadoras e sacos plásticos.

Baldes e bacias: podem ser de tamanhos, cores e materiais variados. São usados para acondicionar a água e os produtos de limpeza.

Vassouras, esfregões, rodos e pá: as vassouras e esfregões são equipamentos utilizados para varrer e esfregar superfícies como pisos. O rodo tem a função de remover o excesso de água durante o processo de limpeza. Já a pá serve para juntar e transportar o lixo até a lixeira.

Esponjas, escovas e panos de limpeza: as esponjas e escovas são usadas para remover sujidades de superfícies variadas. Já o pano serve para retirar o pó, aplicar produtos de limpeza e secar ambientes e mobiliários.

Carrinhos de limpeza: o carrinho de limpeza é utilizado para armazenar e transportar todos os materiais necessários para o processo de limpeza até a área desejada.

Dispensadores: os dispensadores podem ser de plástico ou inox e são utilizados para armazenar e dispensar, de forma controlada, produtos como sabonete, papel toalha, papel higiênico, álcool, protetores de assento, saquinhos de absorvente, copos descartáveis e muitos outros.

Placas sinalizadoras: geralmente possuem cores chamativas e são usadas para sinalizar que uma determinada área está sendo limpa, impedindo a ocorrência de acidentes como, por exemplo, escorregões em piso molhado.

Sacos plásticos: são utilizados para acondicionar resíduos. Dependendo da natureza do lixo, podem ser de cor vermelha (plástico), azul (papel e papelão), amarela (metal), verde (vidros), preta (madeira), branca (lixo hospitalar), laranja (resíduos perigosos), roxa (lixo radioativo), marrom (lixo orgânico) e cinza (materiais não recicláveis).



EXERCÍCIOS COMENTADOS

1. (PREFEITURA DE POMBOS-PE – AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS – UPENET/IAUPE – 2017) O uso do Equipamento de Proteção Individual (EPI) é obrigatório por parte dos colaboradores. Cabe à empresa o seu fornecimento, treinamento e manutenção. Assinale a alternativa que apresenta as responsabilidades do trabalhador no processo de prevenção de acidentes do trabalho.

- Investir em medidas de segurança da informação; não realizar horas-extras; diminuir a incidência de fiscalizações por parte do Ministério do Trabalho e Emprego; punir os colegas de trabalho que não cumprem as normas de segurança sugeridas pela empresa.
- Identificar potenciais situações de risco na atividade profissional; investir em medidas de segurança; inserir programas de prevenção de acidentes; executar campanhas de sensibilização e advertir formalmente os colegas de trabalho que estejam no exercício da atividade profissional sem o uso de EPI.

- c) Implantar programas de prevenção a acidentes; fiscalizar a empresa no cumprimento rigoroso de horas-extras e orientar colegas de trabalho sobre os riscos de exercer a atividade profissional sem o uso do EPI.
- d) Utilizar o Equipamento de Proteção Individual (EPI) apenas para a finalidade a que se destina; responsabilizar-se pela guarda e conservação dos equipamentos de segurança; comunicar ao empregador qualquer alteração que torne o uso do EPI impróprio ao uso e cumprir as determinações do empregador sobre os diversos aspectos que envolvem a proteção dos trabalhadores.
- e) Realizar constantemente reuniões para alertar os funcionários quanto à necessidade de cumprir o horário de trabalho de forma adequada e substituir anualmente os equipamentos de produção, para garantir o aumento da produtividade; discutir com os demais trabalhadores formas de prevenção de acidentes.

Resposta: Letra D. O trabalhador é responsável por usar o EPI com a finalidade adequada, guardar e conservar seus EPIs, avisar ao seu superior imediato quando houver a necessidade de substituição do EPI e seguir as determinações em relação aos EPIs impostas pelo empregador.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO; FORMAS DE TRATAMENTO;

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e deve ter como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto ao público externo como ao público interno.

Vale ressaltar que o agente responsável por realizar o atendimento, ao fazê-lo, não o faz por si mesmo, mas pela instituição, ou seja, ele representa a organização naquele momento, é a imagem da organização que se apresenta na figura desse agente.

Quando falamos em atendimento de qualidade, pensamos em excelência na forma com que nossos clientes (internos ou externos) são tratados. Lidar com pessoas, como ocorre em um atendimento, exige uma postura comportamental comprometida com o outro, com suas necessidades, seus anseios, mas também com a organização, suas regras, ou seja, exige responsabilidade, conhecimento de funções, uso adequado de ferramentas para se enquadrar ao sistema de funcionamento da organização, agilidade, cordialidade, eficiência e, principalmente, empatia para realizar um atendimento de excelência junto ao público.

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato.

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

O edital cita características que são imprescindíveis quando se almeja alcançar um nível de excelência em qualidade no atendimento. Vejamos:

- **Atenção:** o cliente precisa ser o foco de suas ações. É necessário fazer com que ele se sinta realmente o elemento de maior importância nessa relação, e isso será possível quando o atende dispender a atenção necessária nesse contato, criando empatia para identificar de fato qual a melhor forma de atender esse cliente.
- **Cortesia:** ser cortês significa usar de gentileza, educação, lidar as pessoas com amabilidade, generosidade e delicadeza no trato.
- **Interesse:** como dissemos acima, desenvolver empatia, ou seja, quando se coloca no lugar da pessoa e demonstra interesse naquilo que é importante para ela, consequentemente, realiza-se um trabalho melhor.
- **Presteza:** está relacionado com a boa vontade e pré-disposição em servir.
- **Eficiência:** eficiência é a capacidade de "fazer as coisas direito", um administrador é considerado eficiente quando minimiza o custo dos recursos usados para atingir determinado fim.
- **Tolerância:** representa a capacidade de uma pessoa ou grupo de aceitar, em outra pessoa ou grupo uma atitude diferente das que são a norma de seu grupo.
- **Discrição:** envolve zelo, respeito, prudência, discernimento e sensatez quando fornece uma informação ao cliente. É necessário manter-se reservado sobre o que o cliente lhe diz. Assim, estará transmitindo confiabilidade e seriedade no trabalho desenvolvido.
- **Condução:** espera-se que o atendente conheça e respeite as normas internas, afinal, ele é um canal de transmissão da imagem da organização e, como tal, deve manter postura profissional, agir dentro da cultura da empresa/ instituição e conforme os interesses institucionais, mas, ainda sim, atingindo o resultado desejado de atender com excelência o cliente, resolvendo sua necessidade ou atendendo seu desejo.
- **Objetividade, clareza e concisão:** ser direto, objetivo e claro em suas respostas para o cliente e se ater ao foco do que está sendo perguntado, fornecendo informações precisas e sucintas com atenção e clareza.

1. Postura de atendimento

Aqui, falamos em fatores pessoais que influenciam o atendimento: apresentação pessoal, cortesia (personalizar o atendimento), atenção, tolerância (grau de aceitação de diferente modo de pensar), discrição, conduta, objetividade.

A postura pode ser entendida como a junção de todos esses aspectos relacionados com a nossa expressão corporal na sua totalidade e nossa condição emocional.

Podemos destacar 3 pontos necessários para falarmos de postura. São eles:

- **Ter uma postura de abertura:** caracteriza-se por um posicionamento de humildade, mostrando-se sempre disponível para atender e interagir prontamente com o cliente. Esta postura de abertura do atendente suscita alguns sentimentos positivos nos clientes, como por exemplo:

- Postura do atendente de manter os ombros abertos e o peito aberto, passa ao cliente um sentimento de receptividade e acolhimento;
- A cabeça meio curva e o corpo ligeiramente inclinado transmitem ao cliente a humildade do atendente;
- O olhar nos olhos e o aperto de mão firme traduzem respeito e segurança;
- A fisionomia amistosa alenta um sentimento de afetividade e calorosidade.
- Ter **sintonia entre fala e expressão corporal**: caracteriza-se pela existência de uma unidade entre o que dizemos e o que expressamos no nosso corpo. Quando fazemos isso, nos sentimos mais harmônicos e confortáveis. Não precisamos fingir, mentir ou encobrir os nossos sentimentos e eles fluem livremente. Dessa forma, nos sentimos mais livres do stress, das doenças, dos medos.
- As expressões faciais: podemos extrair dois aspectos: o expressivo, ligado aos estados emocionais que elas traduzem e a identificação desses estados pelas pessoas; e a sua função social, que diz em que condições ocorreu a expressão, seus efeitos sobre o observador e quem a expressa.

Podemos concluir, entendendo que qualquer comportamento inclui posturas e é sempre fruto da interação complexa entre o organismo e o seu meio ambiente.

Observando essas condições principais que causam a vinculação ou o afastamento do cliente da empresa, podemos separar a estrutura de uma empresa de serviços em dois itens:

2. Os serviços

O serviço assume uma dimensão macro nas organizações e, como tal, está diretamente relacionado ao próprio negócio.

Nesta visão mais global, estão incluídas as políticas de serviços, a sua própria definição e filosofia. Aqui, também são tratados os aspectos gerais da organização que dão peso ao negócio, como: o ambiente físico, as cores (pintura), os jardins. Este item, portanto, depende mais diretamente da empresa e está mais **relacionado com as condições sistêmicas**.

3. Pontos e políticas do atendimento

É o tratamento dispensado às pessoas, está mais relacionado com o funcionário em si, com as suas atitudes e o seu modo de agir com os clientes. Portanto, está ligado às condições individuais.

É necessário unir esses dois pontos e estabelecer nas políticas das empresas o treinamento e a definição de um padrão de atendimento e de um perfil básico para o profissional de atendimento, como forma de avançar no próprio negócio. Dessa maneira, esses dois itens se tornam complementares e inter-relacionados, com dependência recíproca para terem peso.

4. O profissional do atendimento

Para conhecermos melhor a postura de atendimento, faz-se necessário falar do verdadeiro profissional do atendimento.

Os três passos do verdadeiro profissional de atendimento:

4.1 Entender o seu verdadeiro papel: que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcioná-lo um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para o profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las.

4.2 Entender o lado humano: conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com gente. Espera-se que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois, para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro.

4.3 Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo: cultiva-se pensamentos e sentimentos positivos para ter atitudes adequadas no momento do atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o estado de espírito antes da chegada do cliente. O primeiro passo de cada dia é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os clientes a solucionarem suas necessidades. A postura é de realizar serviços para o cliente.

5. A fuga dos clientes

As pesquisas revelam que 68% dos clientes das empresas fogem delas por problemas relacionados à postura de atendimento.

Numa escala decrescente de importância, podemos observar os seguintes percentuais:

- 68% dos clientes fogem das empresas por problemas de postura no atendimento;
- 14% fogem por não terem suas reclamações atendidas;
- 9% fogem pelo preço;
- 9% fogem por competição, mudança de endereço, morte.

A origem dos problemas está nos sistemas implantados nas organizações, muitas vezes obsoletos. Esses sistemas não definem uma política clara de serviços, não definem o que é o próprio serviço e qual é o seu produto. Sem isso, existe muita dificuldade em satisfazer plenamente o cliente.

Essas empresas que perdem 68% dos seus clientes não contratam profissionais com características básicas para atender o público, não treinam esses profissionais na postura adequada, não criam um padrão de atendimento e este passa a ser realizado de acordo com as características individuais e o bom senso de cada um.

A falta de noção clara da causa primária da perda de clientes faz com que as empresas demitem os funcionários "porque eles não sabem nem atender o cliente". Parece até que o atendimento é a tarefa mais simples da empresa e que menos merece preocupação. Ao contrário, é a mais complexa e recheada de nuances que passam pela condição individual e por condições sistêmicas.

Essas *condições sistêmicas* estão relacionadas a:

1. Falta de uma política clara de serviços;
2. Indefinição do conceito de serviços;
3. Falta de um perfil adequado para o profissional de atendimento;
4. Falta de um padrão de atendimento;
5. Inexistência do follow up;
6. Falta de treinamento e qualificação de pessoal.

Nas *condições individuais*, podemos encontrar a contratação de pessoas com características opostas ao necessário para atender ao público, como: timidez, avareza, rebeldia...

6. Os requisitos para contratação deste profissional

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. São eles:

- Gostar de servir, de fazer o outro feliz;
- Gostar de lidar com gente;
- Ser extrovertido;
- Ter humildade;
- Cultivar um estado de espírito positivo;
- Satisfazer as necessidades do cliente;
- Cuidar da aparência.

Com esses requisitos, o sinal fica verde para o atendimento.

7. Outros fatores importantes no atendimento

7.1 O olhar

Os olhos transmitem o que está na nossa alma. Através do olhar, podemos passar para as pessoas os nossos sentimentos mais profundos, pois ele reflete o nosso estado de espírito.

Ao analisar a expressão do olhar, não vamos nos prender somente a ele, mas à fisionomia como um todo para entendermos o real sentido dos olhos.

Um olhar brilhante transmite ao cliente a sensação de acolhimento, de interesse no atendimento das suas necessidades, de vontade de ajudar. Ao contrário, um olhar apático, traduz fraqueza e desinteresse, dando ao cliente, a impressão de desgosto e dissabor pelo atendimento.

Mas, você deve estar se perguntando: a que causa este brilho nos nossos olhos? A resposta é simples: Gostar do que faz, gostar de prestar serviços ao outro, gostar de ajudar ao próximo.

Para atender ao público, é preciso que haja interesse e gosto, pois só assim conseguimos repassar uma sensação agradável para o cliente. Gostar de atender o público significa gostar de atender as necessidades dos clientes, querer ver o cliente feliz e satisfeito.

Como o olhar revela a atitude da mente, ele pode transmitir:

- a) Interesse quando:
 - Brilha;
 - Tem atenção;
 - Vem acompanhado de aceno de cabeça.
- b) Desinteresse quando:
 - É apático;
 - É imóvel, rígido;
 - Não tem expressão.

O olhar desbloqueia o atendimento, pois quebra o gelo. O olhar nos olhos dá credibilidade e não há como dissimular com o olhar.

7.2 A aproximação – raio de ação

A aproximação do cliente está relacionada ao conceito de raio de ação, que significa interagir com o público, independentemente deste ser cliente ou não.

Essa interação ocorre dentro de um espaço físico de 3 metros de distância do público e de um tempo imediato, ou seja, prontamente.

Além do mais, deve ocorrer independentemente de o funcionário estar ou não na sua área de trabalho. Esses requisitos para a interação tornam-na mais eficaz.

Essa interação pode se caracterizar por um cumprimento verbal, uma saudação, um aceno de cabeça ou apenas por um aceno de mão. O objetivo com isso é fazer o cliente sentir-se acolhido e certo de estar recebendo toda a atenção necessária para satisfazer os seus anseios.

Alguns exemplos são:

1. No hotel, a arrumadeira está no corredor com o carrinho de limpeza e o hóspede sai do seu apartamento. Ela prontamente olha para ele e diz com um sorriso: "bom dia!"
2. O caixa de uma loja cumprimenta o cliente no momento do pagamento;
3. O frentista do posto de gasolina aproxima-se ao ver o carro entrando no posto e faz uma sudação.

7.3 A invasão

Porém, interagir no raio de ação não tem nada a ver com invasão de território.

Vamos entender melhor isso.

Todo ser humano sente necessidade de definir um território, que é um certo espaço entre si e os estranhos. Esse território não se configura apenas em um espaço físico demarcado, mas principalmente num espaço pessoal e social, o que podemos traduzir como a necessidade de privacidade, de respeito, de manter uma distância ideal entre si e os outros de acordo com cada situação.