



Prefeitura de Conselheiro Lafaiete - MG
Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos	1
Gêneros e tipos de texto	5
Significação das palavras.....	6
Figuras de Sintaxe. Figuras de Linguagem.....	7
Articulação textual: operadores sequenciais, expressões referenciais. Coesão e coe- rência textual	13
Identificação, definição, classificação, flexão e emprego das classes de palavras	15
formação de palavras.....	26
Verbos: flexão, conjugação, vozes, correlação entre tempos e modos verbais.....	28
Concordância verbal e nominal	34
Regência verbal e nominal.....	36
Crase	39
Colocação pronominal.....	40
Estrutura da oração e do período: aspectos sintáticos e semânticos	42
Acentuação gráfica.....	48
Ortografia.....	50
Pontuação	51
Variação linguística.....	56
Questões	57
Gabarito.....	75

RACIOCÍNIO LÓGICO

Noções básicas da lógica matemática: proposições, conectivos, equivalência e impli- cação lógica, argumentos válidos, problemas com tabelas e argumentação	1
Linguagem dos conjuntos: Notação e representação de conjuntos; Elementos de um conjunto e relação de pertinência; Igualdade de conjuntos; Relação de inclusão; Sub- conjuntos; Conjunto unitário; Conjunto vazio; Conjuntos das partes; Formas e repre- sentações de conjuntos; Conjunto finito e infinito; Conjunto universo; Operações com conjuntos; União.....	16
Números decimais. Valor absoluto. Propriedades no conjunto dos números naturais ..	23
Operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.....	37

SUMÁRIO



Múltiplos e divisores, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum de dois números naturais. Decomposição de um número natural em fatores primos	43
Verdades e Mentiras: resolução de problemas	50
Sequências (com números, com figuras, de palavras)	53
Análise combinatória e probabilidade.....	55
Problemas envolvendo raciocínio lógico	62
Questões	65
Gabarito.....	75

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de Sistemas de Backup: Tipos de backup. Planos de contingência. Meios de armazenamento para backups	1
Noções de Sistemas operacionais: conhecimentos do ambiente Windows. Windows 10: operações com janelas, menus, barra de tarefas, área de trabalho; trabalho com pastas e arquivos: localização de arquivos e pastas; movimentação e cópia de arquivos e pastas; tipos de arquivos e extensões; criação, renomeação e exclusão de arquivos e pastas; configurações básicas do Windows: resolução da tela, cores, fontes, impressoras, aparência, segundo plano, protetor de tela; Windows Explorer	2
Editor de texto Microsoft Word 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; criação e manipulação de tabelas; inserção e formatação de gráficos e figuras; geração de mala direta.....	32
Planilha eletrônica Microsoft Excel 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; utilização de fórmulas; geração de gráficos; classificação e organização de dados.....	43
Software de Apresentações PowerPoint 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão das apresentações.....	52
Conhecimentos de internet: noções básicas; correio eletrônico (receber e enviar mensagens; anexos; catálogos de endereço; organização das mensagens); navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge). Noções de rede de computadores: conceitos e serviços relacionados à Internet, tecnologias e protocolos da internet, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet/intranet.....	60
Rede Sociais: conceitos e características, vantagens e desvantagens	80
Noções de Hardware e Software: Fundamentos de computação: Conceitos de hardware e software. Organização e arquitetura de computadores. Componentes de um computador (hardware e software).....	85
Conceitos de segurança da informação, noções básicas de segurança da informação. Políticas de Segurança da Informação. Classificação da informação, segurança física e segurança lógica. Análise e gerenciamento de riscos. Ameaça, tipos de ataques e vulnerabilidade. Ataques e proteções relativos a hardware, sistemas operacionais, aplicações, bancos de dados e redes	91
Questões	103
Gabarito.....	112

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS GERAIS

Cultura Geral: Fatos Políticos econômicos e sociais do Brasil e do Mundo ocorridos nos anos de 2019 a 2024 divulgados na mídia nacional e internacional. Atualidades nos assuntos relacionados com economia, ecologia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, cultura, educação, religião, qualidade de vida, esportes, turismo, georreferenciamento, inovações tecnológicas e científicas, do Município, do Estado, do Brasil e do mundo. Notícias em geral da atualidade. Internet: Sites de revistas e de jornais citados anteriormente e de atualidades (Google Notícias, Congresso em Foco, UAI, UOL, Jovem Pan, CNN Brasil, Estadão, Folha de São Paulo, Terra, Globo (G1), R7 e similares) e Guias de Bairros e Localizações. Jornais: Jornal Estado de Minas, Folha de São Paulo, Brasil de Fato. Revistas: Carta Capital, Brasil de Fato, Exame, Isto É, Você S/A. Notícias em Geral – Site e Instagram da Prefeitura de Conselheiro Lafaiete.....	1
Conhecimentos Gerais e Atualidades: aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado e do Município	17
Noções de cidadania.....	115
Símbolos nacionais, estaduais e municipais.....	116

LEGISLAÇÃO

Conhecimento da legislação municipal no que se refere ao Estatuto dos Servidores Públicos do Município.....	1
Lei Orgânica do Município; Lei Orgânica do Município de Conselheiro Lafaiete/MG	34
Conhecimento da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiênci(A)	103
Constituição da República Federativa do Brasil - Noções de Direito Constitucional: Constituição Brasileira: Título I - Dos Princípios Fundamentais.....	136
Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais: do art. 5º ao art. 13.....	138
Título III - Da Organização do Estado: Capítulo IV - Dos Municípios - art. 29, 29-A, 30, 31 e Capítulo VII - Da Administração Pública – art. 37, 38 e 39	151
Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei Federal nº 14.133/2021)	161
Legislações de Acesso à Informação (Decreto Estadual nº 45.969, de 24 de maio de 2012 e Lei Federal nº 12.527/2011)	246
Questões	273
Gabarito.....	281

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público, atendimento telefônico.....	1
Identificação e classificação de correspondência, elaboração de correspondências e ofícios, práticas.....	11
Atitudes e comportamentos adequados.....	28
Práticas de relacionamento interpessoal.....	29
Comportamentos higiênicos, de conduta, apresentação pessoal e etiqueta.....	34
Organização do local de trabalho.....	35
Definição de materiais, controle de estoque e patrimônio.....	36
Controle de agenda.....	61
Protocolos.....	65
Práticas de atendimento ao cliente.....	66
Questões.....	66
Gabarito.....	71

SUMÁRIO



Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender 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 relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

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.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa incorreta.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



PROPOSIÇÕES

Conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO**: uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO**: toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”

Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

• **Sentença aberta**: quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!

- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada**: quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

Exemplos

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

Exemplo

P: Thiago é careca e Pedro é professor.



Backup é uma cópia de segurança que você faz em outro dispositivo de armazenamento como HD externo, armazenamento na nuvem ou pen drive por exemplo, para caso você perca os dados originais de sua máquina devido a vírus, dados corrompidos ou outros motivos e assim possa restaurá-los (recuperá-los)¹.

Backups são extremamente importantes, pois permitem²:

- **Proteção de dados:** você pode preservar seus dados para que sejam recuperados em situações como falha de disco rígido, atualização malsucedida do sistema operacional, exclusão ou substituição acidental de arquivos, ação de códigos maliciosos/atacantes e furto/perda de dispositivos.

- **Recuperação de versões:** você pode recuperar uma versão antiga de um arquivo alterado, como uma parte excluída de um texto editado ou a imagem original de uma foto manipulada.

Muitos sistemas operacionais já possuem ferramentas de backup e recuperação integradas e também há a opção de instalar programas externos. Na maioria dos casos, ao usar estas ferramentas, basta que você tome algumas decisões, como:

- **Onde gravar os backups:** podem ser usadas mídias (como CD, DVD, pen-drive, disco de Blu-ray e disco rígido interno ou externo) ou armazená-los remotamente (on-line ou off-site). A escolha depende do programa de backup que está sendo usado e de questões como capacidade de armazenamento, custo e confiabilidade. Um CD, DVD ou Blu-ray pode bastar para pequenas quantidades de dados, um pen-drive pode ser indicado para dados constantemente modificados, ao passo que um disco rígido pode ser usado para grandes volumes que devam perdurar.

- **Quais arquivos copiar:** apenas arquivos confiáveis e que tenham importância para você devem ser copiados. Arquivos de programas que podem ser reinstalados, geralmente, não precisam ser copiados. Fazer cópia de arquivos desnecessários pode ocupar espaço inutilmente e dificultar a localização dos demais dados. Muitos programas de backup já possuem listas de arquivos e diretórios recomendados, podendo optar por aceitá-las ou criar suas próprias listas.

- **Com que periodicidade realizar:** depende da frequência com que os arquivos são criados ou modificados. Arquivos frequentemente modificados podem ser copiados diariamente ao passo que aqueles pouco alterados podem ser copiados semanalmente ou mensalmente.

Tipos de backup

- **Backups completos (normal):** cópias de todos os arquivos, independente de backups anteriores. Conforma a quantidade de dados ele pode ser é um backup demorado. Ele marca os arquivos copiados.

- **Backups incrementais:** é uma cópia dos dados criados e alterados desde o último backup completo (normal) ou incremental, ou seja, cópia dos novos arquivos criados. Por ser mais rápidos e ocupar menos espaço no disco ele tem maior frequência de backup. Ele marca os arquivos copiados.

- **Backups diferenciais:** da mesma forma que o backup incremental, o backup diferencial só copia arquivos criados ou alterados desde o último backup completo (normal), mas isso pode variar em diferentes programas de backup. Juntos, um backup completo e um backup diferencial incluem todos os arquivos no computador, alterados e inalterados. No entanto, a diferença deste para o incremental é que cada backup diferencial mapeia as modificações em relação ao último backup completo. Ele é mais seguro na manipulação de dados. Ele não marca os arquivos copiados.

- **Arquivamento:** você pode copiar ou mover dados que deseja ou que precisa guardar, mas que não são necessários no seu dia a dia e que raramente são alterados.

¹ <https://centraldefavoritos.com.br/2017/07/02/procedimentos-de-backup/>
² <https://cartilha.cert.br/mecanismos/>



Países europeus solicitam reunião com embaixadores do Irã após incidente envolvendo Israel¹

Em 15 de abril de 2024, Alemanha, França e Bélgica chamaram de volta seus embaixadores do Irã em meio à contínua condenação europeia do recente ataque iraniano contra Israel. O Ministério das Relações Exteriores belga optou por convocar seu embaixador iraniano, Seyed Mohammad Ali Robotjazi, expressando sua firme reprovação ao ataque em Israel durante a reunião.

Da mesma forma, o Ministério das Relações Exteriores francês declarou ter convocado o embaixador iraniano para condenar veementemente o ataque de Teerã contra Israel, advertindo sobre o perigo de uma escalada após o incidente. O governo alemão também convocou o embaixador iraniano em Berlim, conforme relatado por um porta-voz do Ministério Federal das Relações Exteriores.

Assim, essas ações sucederam à convocação, pelo governo iraniano, dos embaixadores alemão, britânico e francês em Teerã em 14 de abril de 2024, conforme informado pela agência de notícias estatal iraniana Tasnim. A medida foi tomada em resposta às “posições irresponsáveis” adotadas pelos países europeus em reação ao ataque do Irã a Israel.

Governo de centro-direita em minoria assume o poder em Portugal²

O governo minoritário de centro-direita de Portugal, liderado pelo primeiro-ministro Luís Montenegro, assumiu o poder no dia 2 de abril de 2024. Essa transição ocorreu em meio a preocupações sobre a estabilidade do governo além deste ano, dado o contexto de um parlamento altamente fragmentado, o mais fragmentado em 50 anos de democracia portuguesa.

A coligação Aliança Democrática (AD) ganhou as eleições de 10 de março por uma pequena margem sobre o atual Partido Socialista (PS). Com apenas 80 dos 230 assentos no Parlamento, a AD precisará do apoio do partido de extrema direita Chega, que aumentou sua representação para 50 legisladores, ou do PS, que possui 78 assentos, para aprovar qualquer legislação.

Andre Freire, cientista político do Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE), destacou que o governo enfrenta desafios significativos devido à sua frágil maioria e à oposição intensa, especialmente da ultra direita representada pelo Chega.

O partido Chega, conhecido por suas políticas anti-imigração e por sua ascensão rápida, exigiu representação no governo ou um acordo de apoio de longo prazo à AD. No entanto, Montenegro recusou repetidamente até mesmo iniciar negociações com o partido.

A postura de Montenegro foi evidenciada quando o Chega rejeitou seu candidato a presidente do Parlamento na semana passada, resultando na eleição do presidente com o apoio do PS. O PS, por sua vez, esclareceu que seu apoio foi dado apenas para destravar a atividade parlamentar, não indicando uma aliança permanente.

Montenegro prometeu uma série de medidas, incluindo reduções fiscais, aumentos de pensões e salários para diferentes setores. A aprovação dessas políticas dependerá de sua capacidade de garantir apoio parlamentar, especialmente para o orçamento de 2025, que será seu primeiro grande teste. A não aprovação do orçamento historicamente resultou em novas eleições em Portugal.

Analistas preveem que a AD será forçada a negociar o orçamento e outras medidas com o PS, o que poderia aumentar a influência do Chega como líder da oposição em futuras eleições.

Protestos pró-Palestina em universidades dos EUA ganham força e resultam em prisões³

¹ IRÃ convoca os embaixadores de França, Alemanha e Reino Unido após seu ataque a Israel. **UOL**, 2024. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/afp/2024/04/14/ira-convoca-os-embaixadores-de-franca-alemanha-e-reino-unido-apos-seu-ataque-a-israel.htm>. Acesso em: 16 mai. 2024.

² GONÇALVES, S. Governo minoritário de centro-direita assume em Portugal nesta terça-feira (2). **CNN Brasil**, 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/governo-minoritario-de-centro-direita-assume-em-portugal-nesta-terca-feira-2/>. Acesso em: 16 mai. 2024.

³ MCKAY, R. Protestos pró-Palestina continuam agitando universidades dos EUA. **Agência Brasil**, 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2024-04/protestos-pro-palestinos-continuam-agitando-universidades-dos-eua>. Acesso em: 16 mai. 2024.

**LEI Nº 293/56**

DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DOS FUNCIONÁRIOS MUNICIPAIS DA PREFEITURA DE CONSELHEIRO LAFAIETE.

A Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete decreta e eu sanciono a seguinte lei, Disposições Preliminares

Art. 1º Esta lei regula as condições do provimento dos cargos públicos, os direitos e as vantagens, os deveres e responsabilidades dos funcionários civis do Município.

Art. 2º Funcionário Público é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo público, para os efeitos deste estatuto, é o criado por lei em número certo, com a denominação própria e pago pelos cofres do Município.

Parágrafo único. Os vencimentos dos cargos públicos obedecerão a padrões previamente fixados em lei.

Art. 4º Os cargos são de carreira ou isolados.

Parágrafo único. São de carreira os que se integram em classes e correspondem a uma profissão; isolados, os que não se podem integrar em classes e correspondem a certa e determinada função.

Art. 5º Classe é um agrupamento de cargos da mesma profissão e de igual padrão de vencimento.

Art. 6º Carreira é um conjunto de classes da mesma profissão escalonadas segundo os padrões de vencimentos.

Art. 7º As atribuições de cada carreira serão definidas em regulamento.

Parágrafo único. Respeitada essa regulamentação, as atribuições inerentes a uma carreira podem ser cometidas, indistintamente, aos funcionários de suas diferentes classes.

Art. 8º Quadro é um conjunto de carreiras, de cargos isolados e de funções gratificadas.

Art. 9º Não haverá equivalência entre as diferentes carreiras, nem entre cargos isolados ou funções gratificadas.

**TÍTULO I
DO PROVIMENTO****CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10. Os cargos públicos são acessíveis a todos os brasileiros, observados os requisitos que a lei estabelece.

Parágrafo único. Os cargos de carreira serão de provimento efetivo; os isolados, de provimento efetivo ou em comissão, segundo a lei que os criar.

Art. 11. Compete ao Prefeito Municipal prover, na forma da lei e com as ressalvas estatuídas na Constituição, os cargos públicos municipais.

Art. 12. Os cargos públicos serão providos por:

I - Nomeação;

II - Promoção;

III - Transferência;



Conhecimentos Específicos

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Cientes Internos: *os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.*

Cientes Externos: *já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.*

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

§5º Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil.