



## CREFONO-SP

*Auxiliar de administração e serviços*

### LÍNGUA PORTUGUESA

|  |    |
|--|----|
| Compreensão de texto .....   | 1  |
| Ortografia: acentuação, emprego de letras e divisão silábica.....            | 4  |
| Pontuação .....  | 13 |
| Classes e emprego de palavras.....   | 17 |
| Gênero e número dos substantivos. Coletivos.....                             | 29 |
| Concordância .....   | 32 |
| S ignificado das palavras: sinônimos, antônimos, denotação e conotação ..... | 34 |
| Exercícios .....   | 35 |
| Gabarito.....  | 43 |

### MATEMÁTICA

|   |    |
|---|----|
| Conjuntos numéricos.....  | 1  |
| Números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações com conjuntos. números primos – divisibilidade, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum ..... | 3  |
| Fatoração .....   | 8  |
| Razões e proporções – regras de três simples e composta. divisão proporcional .....   | 12 |
| Porcentagem, juros simples e compostos.....   | 17 |
| Exercícios .....  | 21 |
| Gabarito.....   | 26 |

### ATUALIDADES

|  |   |
|--|---|
| Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia ..... | 1 |
|--|---|

### LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

|  |    |
|--|----|
| Ética e função pública .....                                       | 1  |
| Ética no Setor Público .....                                       | 6  |
| Lei nº 8.429/1992 e suas alterações .....                          | 11 |
| Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo)..... | 26 |
| Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 .....                      | 36 |
| Decreto nº 7.724/2012.....   | 48 |
| Decreto nº 9.830/2019.....   | 64 |
| Lei nº 13.709/2018 LGPD.....                                       | 69 |
| Decreto nº 10.024/2019.....  | 91 |

# SUMÁRIO



|                  |     |
|------------------|-----|
| Exercícios ..... | 106 |
| Gabarito .....   | 109 |

## ORGANIZAÇÃO

|   |    |
|---|----|
| Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....  | 1  |
| Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....                | 4  |
| Noções de cidadania e relações públicas .....   | 14 |
| Comunicação.....  | 17 |
| Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento ..... | 32 |
| Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos .....                       | 48 |
| Exercícios .....  | 49 |
| Gabarito .....  | 55 |

## NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

|   |     |
|---|-----|
| Planejamento, organização, direção e controle .....                     | 1   |
| Noções de Administração Financeira .....                                | 11  |
| Administração de Pessoas .....  | 13  |
| Administração de Materiais .....  | 43  |
| Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos ..... | 75  |
| Noções de Organização e Métodos .....                                   | 78  |
| Exercícios .....  | 99  |
| Gabarito .....  | 104 |

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

|  |    |
|--|----|
| Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade. ....                           | 1  |
| Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua. .... | 8  |
| servidor e opinião pública.....  | 17 |
| o órgão e a opinião pública .....  | 18 |
| Postura profissional.....  | 18 |
| relações interpessoais.....  | 22 |
| Comunicação.....   | 27 |
| Exercícios .....   | 35 |
| Gabarito .....   | 37 |

## LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

|   |   |
|---|---|
| Lei nº 6.965/1981 (dispõe sobre a regulamentação da profissão de fonoaudiólogo e determina outras providências) ..... | 1 |
| Exercícios .....  | 6 |
| Gabarito .....  | 9 |



## **COMPREENSÃO DO TEXTO**

Há duas operações diferentes no entendimento de um texto. A primeira é a apreensão, que é a captação das relações que cada parte mantém com as outras no interior do texto. No entanto, ela não é suficiente para entender o sentido integral. Uma pessoa que conhecesse todas as palavras do texto, mas não conhecesse o universo dos discursos, não entenderia o significado do mesmo. Por isso, é preciso colocar o texto dentro do universo discursivo a que ele pertence e no interior do qual ganha sentido. Alguns teóricos chamam o universo discursivo de “conhecimento de mundo”, mas chamaremos essa operação de compreensão.

E assim teremos:

### **Apreensão + Compreensão = Entendimento do texto**

Para ler e entender um texto é preciso atingir dois níveis de leitura, sendo a primeira a informativa e a segunda a de reconhecimento.

A primeira deve ser feita cuidadosamente por ser o primeiro contato com o texto, extraindo-se informações e se preparando para a leitura interpretativa. Durante a interpretação grife palavras-chave, passagens importantes; tente ligar uma palavra à ideia central de cada parágrafo.

A última fase de interpretação concentra-se nas perguntas e opções de respostas. Marque palavras como não, exceto, respectivamente, etc., pois fazem diferença na escolha adequada.

Retorne ao texto mesmo que pareça ser perda de tempo. Leia a frase anterior e posterior para ter ideia do sentido global proposto pelo autor.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

A alusão histórica serve para dividir o texto em pontos menores, tendo em vista os diversos enfoques. Convencionalmente, o parágrafo é indicado através da mudança de linha e um espaçamento da margem esquerda.

Uma das partes bem distintas do parágrafo é o tópico frasal, ou seja, a ideia central extraída de maneira clara e resumida.

Atentando-se para a ideia principal de cada parágrafo, asseguramos um caminho que nos levará à compreensão do texto.

Produzir um texto é semelhante à arte de produzir um tecido, o fio deve ser trabalhado com muito cuidado para que o trabalho não se perca. Por isso se faz necessária a compressão da coesão e coerência.

### **Coesão**

É a amarração entre as várias partes do texto. Os principais elementos de coesão são os conectivos e vocábulos gramaticais, que estabelecem conexão entre palavras ou partes de uma frase. O texto deve ser organizado por nexos adequados, com sequência de ideias encadeadas logicamente, evitando frases e períodos desconexos. Para perceber a falta de coesão, a melhor atitude é ler atentamente o seu texto, procurando estabelecer as possíveis relações entre palavras que formam a oração e as orações que formam o período e, finalmente, entre os vários períodos que formam o texto. Um texto bem trabalhado sintática e semanticamente resulta num texto coeso.

### **Coerência**

A coerência está diretamente ligada à possibilidade de estabelecer um sentido para o texto, ou seja, ela é que faz com que o texto tenha sentido para quem lê. Na avaliação da coerência será levado em conta o tipo de texto. Em um texto dissertativo, será avaliada a capacidade de relacionar os argumentos e de organizá-los de forma a extrair deles conclusões apropriadas; num texto narrativo, será avaliada sua capacidade de construir personagens e de relacionar ações e motivações.



A teoria dos conjuntos é a teoria matemática capaz de agrupar elementos<sup>1</sup>.

Dessa forma, os elementos (que podem ser qualquer coisa: números, pessoas, frutas) são indicados por letra minúscula e definidos como um dos componentes do conjunto.

Exemplo: o elemento “a” ou a pessoa “x”

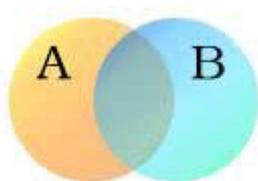
Assim, enquanto os elementos do conjunto são indicados pela letra minúscula, os conjuntos, são representados por letras maiúsculas e, normalmente, dentro de chaves ( $\{ \}$ ).

Além disso, os elementos são separados por vírgula ou ponto e vírgula, por exemplo:

$$A = \{a, e, i, o, u\}$$

### — Diagrama de Euler-Venn

No modelo de Diagrama de Euler-Venn (Diagrama de Venn), os conjuntos são representados graficamente:



### — Relação de Pertinência

A relação de pertinência é um conceito muito importante na “Teoria dos Conjuntos”.

Ela indica se o elemento pertence ( $\in$ ) ou não pertence ( $\notin$ ) ao determinado conjunto, por exemplo:

$$D = \{w, x, y, z\}$$

Logo:

$w \in D$  (w pertence ao conjunto D);

$j \notin D$  (j não pertence ao conjunto D).

### — Relação de Inclusão

A relação de inclusão aponta se tal conjunto está contido ( $\subset$ ), não está contido ( $\not\subset$ ) ou se um conjunto contém o outro ( $\supset$ ), por exemplo:

$$A = \{a, e, i, o, u\}$$

$$B = \{a, e, i, o, u, m, n, o\}$$

$$C = \{p, q, r, s, t\}$$

Logo:

$A \subset B$  (A está contido em B, ou seja, todos os elementos de A estão em B);

$C \not\subset B$  (C não está contido em B, na medida em que os elementos do conjunto são diferentes);

$B \supset A$  (B contém A, donde os elementos de A estão em B).

### — Conjunto Vazio

O conjunto vazio é o conjunto em que não há elementos; é representado por duas chaves  $\{ \}$  ou pelo símbolo  $\emptyset$ . Note que o conjunto vazio está contido ( $\subset$ ) em todos os conjuntos.

<sup>1</sup> <https://www.todamateria.com.br/teoria-dos-conjuntos/>



### **Número de mortos em Petrópolis (RJ) sobe para 210**

Cidade na Região Serrana do Rio de Janeiro ainda sofre com os efeitos da tempestade do último dia 15

Chega a 210 o número de pessoas mortas em consequência do temporal que castigou a cidade de Petrópolis, no Rio de Janeiro, no último dia 15. A informação foi atualizada na noite desta quinta-feira (24).

O número de desaparecidos caiu para 48. O total de pessoas que recebem atendimento da Assistência Social é de 811, informou a prefeitura de Petrópolis. 24 pessoas foram resgatadas com vida.

A tragédia é a maior da história de Petrópolis, superando as chuvas de 1998, em que 134 pessoas morreram após deslizamentos e enchentes. Em 2011, a região também foi atingida por fortes temporais, que causaram 73 óbitos.

A forte chuva do último dia 15 provocou cerca de 2500 ocorrências, a maior parte de deslizamentos na cidade, que fica na Região Serrana do Rio de Janeiro. Diversos alagamentos também causaram destruição e mortes. Choveu cerca de 260 milímetros em apenas seis horas, quantidade de chuva prevista para todo o mês de fevereiro.

De acordo com o monitoramento da equipe técnica, ainda existe a possibilidade de chuva nos próximos dias.

A Defesa Civil orienta que a população fique atenta para a emissão de novos avisos e, em caso de emergência, ligue 193 (Corpo de Bombeiros) e 199 (Defesa Civil).

### **Mutirão para identificar desaparecidos**

A Polícia Civil do Rio de Janeiro começou, na segunda (21), um mutirão de coleta de DNA para identificar e localizar pessoas desaparecidas em Petrópolis. Os trabalhos têm apoio do Tribunal de Justiça e Defensoria Pública.

A cada dia, serão chamadas 20 famílias que já registraram ocorrência de desaparecimento, nos diversos pontos da cidade.

A coleta de material genético será feita em um clube do Centro de Petrópolis, das 9h às 12h e das 13h às 17h, estritamente para os convocados por agendamento. Cada família que contribuir com o DNA receberá uma cesta básica.

### **Ajuda**

Com a destruição da cidade, diversas iniciativas surgiram para arrecadar doações para as famílias afetadas. Veja aqui algumas das ações de apoio e as formas de ajudar.

### **Chuvas no Brasil**

Desde novembro de 2021, o Brasil tem pelo menos 311 mortos por causa das chuvas. Além do Rio de Janeiro, Bahia, Minas Gerais, São Paulo, Espírito Santo, Piauí, Goiás e Pará registraram mortes.

198 no Rio de Janeiro (em 2022)

48 em São Paulo (sendo 34 apenas no ano de 2022)

30 em Minas Gerais (desde outubro de 2021)

27 na Bahia (somando 2021 e 2022)

3 no Pará (em 2021)

2 no Espírito Santo (em 2022)

2 no Piauí (em 2022)

1 em Goiás (em 2021)



De fato, não se pode negar que o desenvolvimento, retificação e refinamento moral da sociedade impõem que “todas as instituições sociais (públicas e privadas), ao lado dos indivíduos, devem se afinar no sentido da conquista da cultura da moralidade”. Ora, a reverência da moralidade nas relações entre particulares, no âmbito individual e privado, é forma de cultivo da futura moralidade na administração da coisa pública (res publica).<sup>1</sup>

Da mesma forma, a sobrevivência (individual e coletiva) e harmonia social dependem do eficaz e satisfatório desempenho moral de todas as atividades do homem. É lugar mais que comum ouvir-se debates a respeito da ética médica, ética econômica, ética esportiva, e, em especial, ética na gestão da res pública. E, de fato, a relação entre ética e política é tema dos mais árduos na contemporaneidade.

Historicamente sustentou-se uma distinção entre a “moral comum” e a “moral política”, chegando Maquiavel a afirmar que o homem político poderia comportar-se de modo diversos da moral comum, como se o homem comum e aquele que gere a coisa pública ou exerce função pública obedecessem a “códigos” de ética distintos.

Todavia, atualmente não se duvida da necessária integração ou “afinamento” entre a moral comum e a moral política. Não se pode imaginar a existência de uma absoluta distinção entre a ética almejada pelos indivíduos que compõem a sociedade e aquela esperada dos órgãos do Estado, que exercem a função pública.

Justamente por representarem a coletividade, as instituições públicas devem se pautar, de forma mais eficaz, pela ética, posto que devem assumir uma posição de espelho dos anseios da sociedade. Para que o Estado possa gerir a res pública, de forma democrática e não autoritária, este deve gozar de credibilidade, a qual somente pode ser conquistada com a transparência e a moralidade de seus atos, para que não seja necessário o uso excessivo da força, o que transformaria um Estado democrático em uma nefasta tirania.

Cumprir lembrar que, quando se fala em agir ético do Estado, ou das instituições públicas que o compõem, na realidade devemos nos atentar que o agir ético é sempre exercido por pessoas físicas, já que o Estado, como uma ficção jurídica que é, não goza de vontade própria. Estas pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal, a quem chamamos de agentes públicos, é que devem, em última análise, pautar-se pela ética, já que expressam, com seus atos, a vontade do Estado.

A vontade do Estado é, pois, materializada através dos atos e procedimentos administrativos executados pelos agentes públicos. Estes atos e procedimentos administrativos que dão forma e viabilizam a atuação da Administração Pública devem ser entendidos como foco de análise da ética, constituindo-se seu objeto, quando a questão se refere à ética na Administração Pública.

Embora emanados por ato de vontade dos agentes públicos, os atos e procedimentos administrativos não podem expressar a vontade individual do agente que os exterioriza. Isto porque os atos e procedimentos administrativos estão submetidos ao princípio da moralidade administrativa, o que equivale dizer que o “interesse público está acima de quaisquer outros tipos de interesses, sejam interesses imediatos do governante, sejam interesses imediatos de um cidadão, sejam interesses pessoais do funcionário.

Apesar de se reconhecer que a moralidade sempre foi um traço característico necessário ao ato administrativo, já que não se pode supor a legitimidade de um Estado que não se amolde ao que moralmente é aceito pela sociedade que o constitui, é com a Constituição Federal de 1988, que o princípio da moralidade é expressamente elevado à categoria de princípio essencial da administração pública, ao lado dos princípios da legalidade, da impessoalidade e da publicidade dos atos administrativos, conforme dispõe seu artigo 37.

Os atos e procedimentos administrativos, portanto, além de se submeterem a requisitos formais e objetivos para que possam gozar de validade e legalidade (competência, finalidade, fora, motivo, objeto), devem também se apresentar como moralmente legítimos, sob pena de serem anulados.

Veja-se que neste ponto, aliás, a Constituição Federal também trouxe importante avanço, quando em seu artigo 5º, inciso LXXIII, inclui a moralidade administrativa dentre os motivos que ensejam a vida da ação popular a ser proposta por qualquer cidadão que constate uma postura imoral praticada por qualquer entidade da qual o Estado participe.

1 BORTOLETO, Leandro; MÜLLER, Perla. Noções de ética no serviço público. Editora Jus Podivm, 2014.



### Organização

O Prof. Antonio C. A. Maximiano define organização como “um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou conjunto de objetivos). Além de objetivos e recursos, as organizações têm dois outros componentes importantes: processos de transformação e divisão do trabalho” (2010, p.3).

Maximiano explica:

- **Objetivos** – o principal é fornecer alguma combinação de produtos e serviços, do qual decorrem outros objetivos, tais como satisfazer clientes, gerar lucros para sócios, gerar empregos, promover bem-estar social etc.
- **Recursos** – as pessoas são o principal recurso tangível das organizações; além dos recursos humanos são necessários recursos materiais, recursos financeiros e recursos intangíveis (tempo, conhecimentos, tecnologias).
- **Processos de transformação** – os processos viabilizam o alcance dos resultados, pois são um conjunto ou sequência de atividades interligadas com início, meio e fim, combinando os recursos para fornecer produtos ou serviços. É a estrutura de ação de um sistema, sendo os mais importantes: processo de produção (transformação de matérias-primas) e processo de administração de recursos humanos (transformação de necessidades de mão-de-obra em pessoas capacitadas e motivadas para atuarem na organização).
- **Divisão do trabalho** – cada pessoa e cada grupo de pessoas são especializadas em tarefas necessárias ao alcance dos objetivos da organização, sendo que a especialização faz superar limitações individuais. A soma das especializações de cada um produz sinergia, um resultado maior que o trabalho individual.

Para Robbins, Decenzo e Wolter (2012, p.127), organização “é a ordenação e agrupamento de funções, alocação de recursos e atribuição de trabalho em um departamento para que as atividades possam ser realizadas conforme o planejado”.

Segundo Chiavenato (2009), a organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, que cooperam entre si, comunicando-se e participando em ações conjuntas a fim de alcançarem um objetivo comum. Continua o autor em uma abordagem mais ampla:

As organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos. Isso significa que as organizações são construídas de maneira planejada e elaboradas para atingir determinados objetivos. Elas também são reconstruídas, isto é, reestruturadas e redefinidas, na medida em que os objetivos são atingidos ou que se descobrem meios melhores para atingi-los com menor custo e menor esforço. Uma organização nunca constitui uma unidade pronta e acabada, mas um organismo social vivo e sujeito a constantes mudanças (CHIAVENATO, 2009, p.12-13).

Uma organização é a coordenação de diferentes atividades de contribuintes individuais com a finalidade de efetuar transações planejadas com o ambiente. Esse conceito utiliza a noção tradicional de divisão de trabalho ao se referir às diferentes atividades e à coordenação existente na organização e aos recursos humanos como participantes ativos dos destinos dessa organização.

No que se refere à importância econômica e social, a organização permite o emprego dos fatores de produção (terra, capital, trabalho, tecnologia etc.) para satisfazer necessidades humanas de modo racional e sustentável, uma vez que os bens são escassos e as necessidades são ilimitadas.

Com a transformação de recursos em produtos e serviços, a sociedade se beneficia com a geração de renda, empregos, tributos, infra-estrutura, serviços públicos e o equilíbrio do mercado.

Quanto aos tipos de organização, as organizações podem ser públicas ou privadas; com fins econômicos (lucrativos) ou não. Como pessoas jurídicas, sua tipologia segue o Código Civil (Lei 10.406, de 2002):

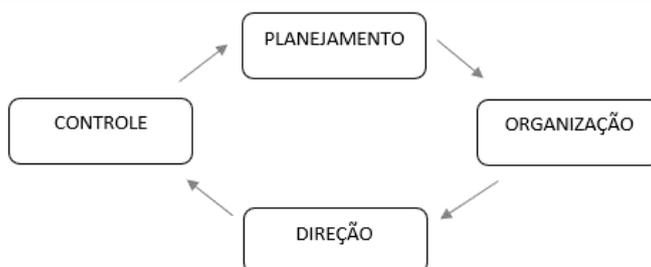
- **Pessoas jurídicas de direito público interno** – União, Estados, Distrito Federal, Territórios, Municípios, autarquias (inclusive as associações públicas) e demais entidades de caráter público criadas por lei (art. 41);



## Funções de administração

### • Planejamento, organização, direção e controle

#### • PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE



### — Planejamento

Processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada. A organização estabelece num primeiro momento, através de um processo de definição de situação atual, de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas, que são os objetos do processo de planejamento. O planejamento não é uma tarefa isolada, é um processo, uma sequência encadeada de atividades que trará um plano.

- Ele é o passo inicial;
- **É uma maneira de ampliar as chances de sucesso;**
- Reduzir a incerteza, jamais eliminá-la;
- Lida com o futuro: Porém, não se trata de adivinhar o futuro;
- Reconhece como o presente pode influenciar o futuro, como as ações presentes podem desenhar o futuro;
- Organização ser PROATIVA e não REATIVA;
- Onde a Organização reconhecerá seus limites e suas competências;
- O processo de Planejamento é muito mais importante do que seu produto final (assertiva);

Idalberto Chiavenato diz: “Planejamento é um **processo** de **estabelecer objetivos** e **definir a maneira** como alcança-los”.

• Processo: Sequência de etapas que levam a um determinado fim. O resultado final do processo de planejamento é o PLANO;

- Estabelecer objetivos: Processo de estabelecer um fim;
- Definir a maneira: um meio, maneira de como alcançar.

### • Passos do Planejamento

- Definição dos objetivos: O que quer, onde quer chegar.
- Determinar a situação atual: Situar a Organização.
- Desenvolver possibilidades sobre o futuro: Antecipar eventos.
- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.

### • Vantagens do Planejamento

- Dar um “norte” – direcionamento;
- Ajudar a focar esforços;



## Atendimento ao público

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.

**Clientes 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.

**Clientes 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.

**LEI NO 6.965, DE 9 DE DEZEMBRO DE 1981.**

Regulamento Dispõe sobre a regulamentação da profissão de Fonoaudiólogo, e determina outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,

Faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º É reconhecido em todo território nacional o exercício da profissão de Fonoaudiólogo, observados os preceitos da presente Lei.

Parágrafo único. Fonoaudiólogo é o profissional, com graduação plena em Fonoaudiologia, que atua em pesquisa, prevenção, avaliação e terapia fonoaudiológicas na área da comunicação oral e escrita, voz e audição, bem como em aperfeiçoamento dos padrões da fala e da voz.

Art. 2º Os cursos de Fonoaudiologia serão autorizados a funcionar somente em instituições de ensino superior.

Parágrafo único. O Conselho Federal de Educação elaborará novo currículo mínimo para os cursos de Fonoaudiologia em todo o território nacional.

Art. 3º O exercício da profissão de Fonoaudiólogo será assegurado:

- a) aos portadores de diploma expedido por curso superior de Fonoaudiologia oficial ou reconhecido;
- b) aos portadores de diploma expedido por curso congênere estrangeiro, revalidado na forma da legislação vigente;
- c) aos portadores de diploma ou certificado fornecido, até a data da presente Lei, por cursos enquadrados na Resolução nº 54/76, do Conselho Federal de Educação, publicada no Diário Oficial da União, de 15 de novembro de 1976:

§ 1º Os portadores de diploma ou certificado de conclusão de curso teórico-prático de Fonoaudiologia, sob qualquer de suas denominações - Logopedia, Terapia da Palavra, Terapia da Linguagem e Ortofonía, bem como de Reeducação da Linguagem, ministrado até 1975, por estabelecimento de ensino oficial, terão direito ao registro como Fonoaudiólogo.

§ 2º Serão assegurados os direitos previstos no art. 4º aos profissionais que, até a data da presente Lei, tenham comprovadamente exercido cargos ou funções de fonoaudiólogo por prazo não inferior a 5 (cinco) anos.

Art. 4º É da competência do Fonoaudiólogo e de profissionais habilitados na forma da legislação específica:

- a) desenvolver trabalho de prevenção no que se refere à área da comunicação escrita e oral, voz e audição;
- b) participar de equipes de diagnóstico, realizando a avaliação da comunicação oral e escrita, voz e audição;
- c) realizar terapia fonoaudiológica dos problemas de comunicação oral e escrita, voz e audição;
- d) realizar o aperfeiçoamento dos padrões da voz e fala;
- e) colaborar em assuntos fonoaudiológicos ligados a outras ciências;
- f) projetar, dirigir ou efetuar pesquisas fonoaudiológicas promovidas por entidades públicas, privadas, autárquicas e mistas;
- g) lecionar teoria e prática fonoaudiológicas;
- h) dirigir serviços de fonoaudiologia em estabelecimentos públicos, privados, autárquicos e mistos;
- i) supervisionar profissionais e alunos em trabalhos teóricos e práticos de Fonoaudiologia;
- j) assessorar órgãos e estabelecimentos públicos, autárquicos, privados ou mistos no campo da Fonoaudiologia;