



Prefeitura de São Gonçalo do Pará - MG
Agente Administrativo I

LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia: uso de S e Z. Emprego de SS, C, Ç, X, CH, EX, J e G.....	1
Divisão silábica: separação e partição de sílabas. Classificação das palavras quanto ao número de sílabas. classificação das palavras quanto à posição da sílaba tônica	7
Acentuação gráfica: princípios básicos (regras).....	9
Classe de palavras (classes gramaticais). Flexões: gênero, número e grau do substantivo e adjetivo.....	11
Sinônimos e antônimos	27
Interpretação de texto [informativo ou literário	28
Questões	34
Gabarito.....	49

RACIOCÍNIO LÓGICO

Noções básicas da lógica matemática: proposições, conectivos, equivalência e implicação 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; Subconjuntos; Conjunto unitário; Conjunto vazio; Conjuntos das partes; Formas e representações de conjuntos; Conjunto finito e infinito; Conjunto universo; Operações com conjuntos; União.....	16
Números decimais. Valor absoluto. Propriedades no conjunto dos números naturais. Operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.....	22
Múltiplos e divisores, máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum de dois números naturais. Decomposição de um número natural em fatores primos	34
Verdades e Mentiras: resolução de problemas	41
Sequências (com números, com figuras, de palavras)	44
Análise combinatória e probabilidade.....	46
Problemas envolvendo raciocínio lógico	52
Questões	55
Gabarito.....	65

SUMÁRIO



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	29
Planilha eletrônica Microsoft Excel 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão; utilização de fórmulas; geração de gráficos; classificação e organização de dados	39
Software de Apresentações PowerPoint 2016 e superior: criação, edição, formatação e impressão das apresentações	47
Conhecimentos de internet: noções básicas; 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	55
Correio eletrônico (receber e enviar mensagens; anexos; catálogos de endereço; organização das mensagens)	71
Rede Sociais: conceitos e características, vantagens e desvantagens	74
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)	78
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	84
Questões	91
Gabarito	100

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 Câmara Municipal de São Gonçalo do Pará 1

Conhecimentos Gerais e Atualidades: aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado e do Município 18

Noções de cidadania 115

Símbolos nacionais, estaduais e municipais 117

Questões 121

Gabarito 136

LEGISLAÇÃO

Conhecimento da legislação municipal no que se refere ao Estatuto dos Servidores Públicos do Município e Lei Orgânica do Município 1

Constituição da República Federativa do Brasil - Noções de Direito Constitucional: Constituição Brasileira: Título I - Dos Princípios Fundamentais 94

Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais: do art. 5º ao art. 13 95

Título III - Da Organização do Estado: Capítulo IV - Dos Municípios - art. 29, 29-A, 30, 31 108

Capítulo VII - Da Administração Pública – art. 37, 38 e 39 112

Legislações de Acesso à Informação (Decreto Estadual nº 45.969, de 24 de maio de 2012 e Lei Federal nº 12.527/2011) 118

Questões 143

Gabarito 145

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
Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei Federal nº 14.133/2021)	66
Questões	140
Gabarito.....	148

SUMÁRIO



Língua Portuguesa

A ortografia oficial prescreve a maneira correta de escrever as palavras, baseada nos padrões cultos do idioma. Procure sempre usar um bom dicionário e ler muito para melhorar sua escrita.

Alfabeto

O alfabeto passou a ser formado por 26 letras: A – B – C – D – E – F – G – H – I – J – K – L – M – N – O – P – Q – R – S – T – U – V – W – X – Y – Z.. As letras “k”, “w” e “y” não eram consideradas integrantes do alfabeto (agora são). Essas letras são usadas em unidades de medida, nomes próprios, palavras estrangeiras e outras palavras em geral. Exemplos: km, kg, watt, playground, William, Kafka, kafkiano.

Vogais: a, e, i, o, u, y, w.

Consoantes: b, c, d, f, g, h, j, k, l, m, n, p, q, r, s, t, v, w, x, z.

Alfabeto: a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z.

Observações:

A letra “Y” possui o mesmo som que a letra “I”, portanto, ela é classificada como vogal.

A letra “K” possui o mesmo som que o “C” e o “QU” nas palavras, assim, é considerada consoante. Exemplo: Kuait / Kiwi.

Já a letra “W” pode ser considerada vogal ou consoante, dependendo da palavra em questão, veja os exemplos:

No nome próprio Wagner o “W” possui o som de “V”, logo, é classificado como consoante.

Já no vocábulo “web” o “W” possui o som de “U”, classificando-se, portanto, como vogal.

Emprego da letra H

Esta letra, em início ou fim de palavras, não tem valor fonético; conservou-se apenas como símbolo, por força da etimologia e da tradição escrita. Grafa-se, por exemplo, hoje, porque esta palavra vem do latim hodie.

Emprega-se o H:

- Inicial, quando etimológico: hábito, hélice, herói, hérnia, hesitar, haurir, etc.
- Medial, como integrante dos dígrafos ch, lh e nh: chave, boliche, telha, flecha, companhia, etc.
- Final e inicial, em certas interjeições: ah!, ih!, hem?, hum!, etc.
- Algumas palavras iniciadas com a letra H: hálito, harmonia, hangar, hábil, hemorragia, hemisfério, heliporto, hematoma, hífen, hilaridade, hipocondria, hipótese, hipocrisia, homenagear, hera, húmus;
- Sem h, porém, os derivados baianos, baianinha, baião, baianada, etc.

Não se usa H:

- No início de alguns vocábulos em que o h, embora etimológico, foi eliminado por se tratar de palavras que entraram na língua por via popular, como é o caso de erva, inverno, e Espanha, respectivamente do latim, herba, hibernus e Hispania. Os derivados eruditos, entretanto, grafam-se com h: herbívoro, herbicida, hispânico, hibernal, hibernar, etc.

Emprego das letras E, I, O e U

Na língua falada, a distinção entre as vogais átonas /e/ e /i/, /o/ e /u/ nem sempre é nítida. É principalmente desse fato que nascem as dúvidas quando se escrevem palavras como quase, intitular, mágoa, bulir, etc., em que ocorrem aquelas vogais.

Escreve-se com a letra E:

- A sílaba final de formas dos verbos terminados em –uar: continue, habitue, pontue, etc.
- A sílaba final de formas dos verbos terminados em –oar: abençoe, magoe, perdoe, etc.



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 Robatjazi, 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.

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.



LEI Nº 1.312, DE 06 DE JUNHO DE 2005.

(Vide Lei Complementar nº 1819/2023)

Dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de São Gonçalo do Pará Minas Gerais, revoga as Leis Municipais 00846 de 29 de dezembro de 1990, 1.108 de 04 de março de 1997 e 1227 de 02 de março de 2005 e dá outras providências correlatas.

O Povo do Município de São Gonçalo do Pará através dos seus representantes legais decreta e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei.

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Município de São Gonçalo do Pará obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, isonomia e eficiência e, também, ao seguinte:

I - os cargos e empregos públicos são acessíveis aos brasileiros e estrangeiros que preencham os requisitos estabelecidos nesta lei;

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista nesta lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração;

III - 05% (cinco por cento) do percentual dos cargos e empregos públicos ficam reservados para as pessoas portadoras de necessidades especiais, observadas as limitações dos candidatos em face das especificidades dos cargos e empregos públicos;

Art. 2º Para efeitos desta Lei Complementar, considera-se:

I - Servidor Público: agente legalmente investido em cargo público;

II - Cargo Público: é a mais simples e indivisível unidade de competência a se expressa por um agente, prevista em número certo, com denominação própria, retribuída por pessoa jurídica de Direito Público e criados por lei, salvo quando concernente aos serviços auxiliares do Poder Legislativo, caso em que são criados através de Resolução da Câmara Municipal.

III - Cargo Público Efetivo: aquele provido por concurso público, em caráter permanente, organizado em carreira, e que integra o Quadro Permanente de Pessoal;

IV - Cargo Público em Comissão: aquele provido em caráter transitório, para desempenho das atividades de direção superior, chefia e assessoramento, de livre nomeação e exoneração;

V - Função de Confiança: plexo unitário de atribuições, criado por lei, correspondente a encargos de direção, chefia e assessoramento, a ser exercida por titular de cargo efetivo, da confiança da autoridade que a preenche.

VI - Emprego Público: núcleo de encargo de trabalho permanente a ser preenchido por agente contratado para atender necessidade temporária de excepcional interesse público;

VII - Posse: é o ato através do qual o agente é investido no cargo público.

VIII - Exercício: é o efetivo desempenho das atribuições e responsabilidades inerentes ao cargo e/ou emprego público, caracterizando-se pela frequência e pela prestação dos serviços para os quais o servidor for designado.

IX - Nomeação: é o provimento inicial de um agente em cargo público;



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.

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.