



CRECI-MT
Agente de Fiscalização

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e compreensão de textos variados.	1
Modos de organização do discurso: descritivo, narrativo, argumentativo, injunção, exposição e dissertação.	7
Progressão temática.	8
Coerência e. Coesão: referência, substituição, elipse e outras estratégias.	8
Uso dos conectivos: classificação e relações de sentido. Relação entre as partes do texto: causa, consequência, comparação, conclusão, exemplificação, generalização, particularização.	10
Classes de palavras: emprego, flexões e classificações das classes gramaticais. Verbos: pessoa, número, tempo e modo. Preposições, conjunções e advérbios. Vozes verbais.	12
Acentuação gráfica.	28
Pontuação: regras e efeitos de sentido.	30
A ocorrência da crase.	35
Figuras de Linguagem.	36
Sinônimos, antônimos, parônimos e homônimos.	41
Concordância verbal e nominal.	42
Ortografia.	44
Regência verbal e nominal.	45
Processos de formação de palavras.	48
Coordenação e subordinação.	49
Exercícios.	54
Gabarito.	73

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Raciocínio lógico numérico: Resolução de problemas envolvendo números reais.	1
Conjuntos.	8
Porcentagem.	12
Sequências e padrões (com números, figuras ou palavras).	13
Raciocínio Lógico: Proposições. Conectivos. Negação. Equivalência e implicação lógica.	15

SUMÁRIO



Problemas de contagem: Princípio Aditivo e Princípio Multiplicativo. Arranjos. Combinações. Permutações.....	23
Noções de probabilidade.....	28
Exercícios.....	30
Gabarito.....	44

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Funcionamento do Computador: conceitos básicos em relação à configuração, manutenção e arquitetura de computadores: memórias tipo RAM e tipo ROM; Hardware básico; Dispositivos de Entrada/Saída e demais periféricos.....	1
Sistemas operacionais (MS Windows 8.1 e superiores e Linux): conceitos fundamentais; utilização; configurações; comandos, ícones e teclas de atalho; organização de arquivos, gerência de memória e de processador.....	15
Organização da Informação: arquivos e registros; organização dos arquivos; Estrutura de dados; Estruturas de dados.....	40
Definições básicas de Banco de Dados.....	42
Ambiente automatizado para escritório: Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas, correio eletrônico e apresentações: ambiente Microsoft Office 2003 e versões posteriores;.....	54
Ambiente LibreOffice 5 e versões posteriores.....	63
Redes locais, teleprocessamento e segurança: redes de comunicação de dados; Padrões de Rede; Equipamentos de rede; meios de comunicação; elementos de uma rede; conectividade; redes Wi-Fi (equipamentos, padrões e protocolos);	71
Internet/Intranet/Extranet: definições, funcionamento, serviços e protocolos;	81
Segurança nas redes (Vírus, worms, identificação de ataques, prevenção de ameaças).	87
Redes sociais, Navegadores e ferramentas de integração (Facebook; Youtube; Twitter; Skype; Instagram; Telegram; WhatsApp; TikTok; Messenger; LinkedIn;	94
Navegadores Google Chrome e Firefox;): Definições, utilização; modos de uso; comandos e teclas de atalho; organização das informações	98
Exercícios.....	118
Gabarito.....	125

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Código de Ética dos Servidores Públicos.....	1
Ética no serviço público em todo o seu teor – Ética e Moral;.....	5
Ética, Princípios e Valores.....	9
Ética e Democracia – Exercício da Cidadania;	10
Ética e Função Pública;.....	11
Ética no serviço público.....	12
Código de Ética do Profissional de Administração.....	14
Exercícios.....	19



Gabarito.....	23
---------------	----

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Resolução-COFECI nº 13/1978	1
Lei nº 6.530/1978	2
Decreto nº 81.871/1978.....	6
Resolução-COFECI nº 29/1979	12
Resolução-COFECI nº 146/1982	14
Resolução COFECI nº 162/1983.....	25
Resolução COFECI nº 199/1985.....	26
Resolução-COFECI nº 315/1991	27
Resolução-COFECI nº 325/92	28
Resolução-COFECI nº 326/92	28
Resolução COFECI nº 327/1992.....	31
Resolução-COFECI nº 453/95	40
Resolução-COFECI nº 458/1995	41
Resolução-COFECI nº 492/1996	42
Resolução-COFECI nº 529/97	42
Resolução-COFECI nº 675/2000	43
ResoluçãoCOFECI nº 695/2001.....	44
Resolução-COFECI nº 746/2002	44
Resolução-COFECI nº 900/2005	45
Resolução-COFECI nº 1.065/2007	48
Resolução-COFECI nº 1.066/2007	50
Resolução-COFECI nº 1.126/2009	61
Resolução-COFECI nº 1.167/2010	78
Resolução-COFECI nº 1.197/2010	79
Resolução-COFECI nº 1.256/2012	81
Resolução-COFECI nº 1.356/2015	82
Resolução-COFECI nº 1.363/2015	87
Resolução-COFECI nº 1.401/2017	93
Resolução-COFECI nº 1419/2019	94
Resolução-COFECI nº 1423/2019	95
Resolução-COFECI nº 1.430/2019	96
Resolução-COFECI nº 1.431/2019	98
Resolução-COFECI nº 1.434/2020	99
Resolução-COFECI nº 1.435/2020	101
Resolução-COFECI nº 1.459/2021	102
Resolução-COFECI nº 1465/2022	103

SUMÁRIO



Resolução-COFECI nº 1.466/2022	109
Resolução-COFECI nº 1.476/2022	109
Resolução-COFECI nº 1.479/2022	113
Resolução-COFECI nº 1.482/2022	114
Resolução-COFECI nº 1.483/2022	114
Resolução-COFECI nº 1.484/2022	115
Resolução-COFECI nº 1.487/2022	115
Portaria nº 056/2018.....	121
Exercícios.....	123
Gabarito.....	127

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Administração pública.	1
Regime jurídico administrativo	4
Supervisão. Comunicação e negociação. Níveis e habilidades da equipe. Autoridade, delegação e descentralização. Motivação. Organização e gerenciamento de reuniões. Gerenciamento e liderança de equipes. Elaboração de parecer técnico. Montagem e controle de processos. Implantação de sistemas. Processo de planejamento: definição e atitudes em relação ao planejamento. Abordagem sistêmica.	20
Sigilo profissional.....	27
Gestão da qualidade: análise de melhoria de processos.....	28
Procedimentos fiscais administrativos.....	33
Exercícios.....	33
Gabarito.....	37

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público.	1
Acompanhamento e execução das atividades relacionadas à gestão de recursos materiais, financeiros, humanos e tecnológicos pertinentes a seu campo de atuação. ...	9
Conhecimento de organização, redação, elaboração de relatórios e registros.	36
Rotinas de pessoal.	43
Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; e arquivamento de registros informatizados	43
Exercícios.....	60
Gabarito.....	65

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.”



Raciocínio Lógico e Matemático

A resolução de problemas na matemática é um processo que envolve a aplicação de conceitos matemáticos para solucionar questões ou situações que requerem raciocínio lógico e análise quantitativa. É um processo criativo que requer habilidades de pensamento crítico e estratégias específicas para chegar a uma solução.

Aqui estão algumas etapas comuns que podem ajudar a resolver problemas matemáticos:

- Compreensão do problema: Leia cuidadosamente o enunciado do problema e certifique-se de entendê-lo completamente. Identifique os dados fornecidos, as incógnitas a serem encontradas e as restrições dadas.

- Planejamento: Desenvolva um plano ou estratégia para resolver o problema. Isso pode envolver a identificação de fórmulas ou conceitos matemáticos relevantes, a criação de diagramas ou representações visuais, a divisão do problema em etapas menores ou a consideração de casos específicos.

- Execução: Implemente o plano que você desenvolveu, realizando os cálculos e aplicando as estratégias escolhidas. Organize suas informações e seja cuidadoso com os cálculos para evitar erros.

- Verificação: Após chegar a uma solução, verifique se ela faz sentido e está de acordo com as restrições do problema. Faça uma revisão dos cálculos e verifique se a resposta obtida é razoável.

- Comunicação: Expresse sua solução de forma clara e coerente, utilizando termos matemáticos apropriados e explicando o raciocínio utilizado. Se necessário, apresente sua solução em um formato compreensível para outras pessoas.

Dentro deste prisma vamos elencar a técnica abaixo:

Técnica para interpretar problemas de Matemática

A linguagem matemática para algebrizar problemas:

<u>Linguagem da questão</u>	<u>Linguagem Matemática</u>
Preposição da, de, do	Multiplicação
Preposição por	divisão
Verbos Equivale, será, tem, e, etc.	igualdade
Pronomes interrogativos qual, quanto	$x ?$
Um número	x
O dobro de um número	$2x$
O triplo de um número	$3x$
A metade de um número	$x/2$
A terça parte de um número	$x/3$
Dois números consecutivos	$x, x + 1$
Três números consecutivos	$x, x + 1, x + 2$
Um número Par	$2x$
Um número Ímpar	$2x - 1$
Dois números pares consecutivos	$2x, 2x + 2$
Dois números ímpares consecutivos	$2x - 1, 2x - 1 + 2 (2x + 1)$
O oposto de X (na adição)	$-x$
O inverso de X (na multiplicação)	$1/x$
Soma	Aumentar, maior que, mais, ganhar, adicionar
Subtração	menos, menor que, diferença, diminuir, perder, tirar
Divisão	Razão



Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.¹. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994

Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, e ainda tendo em vista o disposto no art. 37 da Constituição, bem como nos arts. 116 e 117 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e nos arts. 10, 11 e 12 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, que com este baixa.

Art. 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta implementarão, em sessenta dias, as providências necessárias à plena vigência do Código de Ética, inclusive mediante a Constituição da respectiva Comissão de Ética, integrada por três servidores ou empregados titulares de cargo efetivo ou emprego permanente.

Parágrafo único. A constituição da Comissão de Ética será comunicada à Secretaria da Administração Federal da Presidência da República, com a indicação dos respectivos membros titulares e suplentes.

Art. 3º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de junho de 1994, 173º da Independência e 106º da República.

ANEXO

Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal

CAPÍTULO I

SEÇÃO I

DAS REGRAS DEONTOLÓGICAS

I - A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.

II - O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal.

III - A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da idéia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

IV - A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, até por ele próprio, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre no Direito, como elemento indissociável de sua aplicação e de sua finalidade, erigindo-se, como consequência, em fator de legalidade.



Legislação específica

Define os atos administrativos dos Conselhos

Federal e Regionais de Corretores de Imóveis.

O CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS, no uso das atribuições que lhe conferem o item XVII, do artigo 16, da Lei n.º 6.530, de 12 de maio de 1978 e o item III, do artigo 10, do Decreto n.º 81.871, de 29 de junho de 1978,

CONSIDERANDO a conveniência de uniformizar os atos administrativos dos Conselhos Federal e Regionais de Corretores de Imóveis,

RESOLVE:

Art. 1º - Os atos administrativos a seguir enumerados, são de observância obrigatória pelos Conselhos Federal e Regionais de Corretores de Imóveis:

I - RESOLUÇÃO é o ato normativo de competência exclusiva do plenário do COFECI, destinado a explicitar a legislação e expedir normas, para sua correta execução, bem como disciplinar os casos omissos.

II - ATO é a resolução a que se refere o inciso IX do artigo 17 da Lei n.º 6.530/78 expedido pelos Conselhos Regionais, julgada necessária para o cumprimento em suas jurisdições, da legislação e das Resoluções do Conselho Federal.

III - ATA é o registro escrito e formal dos fatos, ocorrências, decisões ou conclusões de Sessões ou Reuniões dos Conselhos Federal, Regionais e Comissões.

IV - ATESTADO é o documento pelo qual os Conselhos Federal e Regionais comprovam um fato ou uma situação de que tenham conhecimento por seus órgãos competentes.

V - AUTO DE INFRAÇÃO é o documento que os Conselhos Regionais lavram contra infratores, descrevendo a transgressão de qualquer preceito legal ou regulamentar.

VI - CERTIDÃO é o documento que os Conselhos Federal e Regionais fornecem aos interessados no qual afirmam a existência de atos ou fatos constantes do original de que foram extraídos.

VII - CONVÊNIO é o acordo oneroso ou não firmado pelos Conselhos Federal ou Regional com entidades públicas de quaisquer espécies para realização de objetivos de interesse comum aos partícipes.

VIII - DECISÃO é o ato de competência do Plenário dos Conselhos para instrumentar sua manifestação em casos concretos.

IX - DELIBERAÇÃO é o ato de competência das Comissões dos Conselhos sobre assuntos submetidos à sua manifestação.

X - DESPACHO é a decisão proferida pela Presidência dos Conselhos nos casos que lhe são submetidos à apreciação.

XI - DILIGÊNCIA é a fase do processo em curso nos Conselhos na qual é mandado apurar os fatos necessários ao seu esclarecimento.

XII - EDITAL é o instrumento pelo qual os Conselhos Federal e Regionais levam ao conhecimento dos profissionais ou do público, convocação ou comunicação a respeito do assunto que nele se contém.

XIII - EMENTA é a parte do preâmbulo da resolução, ato, portaria, parecer ou decisão que sintetiza o contexto, a fim de permitir imediata identificação da matéria neles contida.

XIV - INFORMAÇÃO é o instrumento de esclarecimento sobre matéria constante de processos, mediante indicações para instruir o parecer ou despacho a ele referente.

XV - INSTRUÇÃO é a regra ditada por Diretores aos funcionários ou empregados dos Conselhos, mediante indicações a respeito do modo pelo qual devem ser resolvidos os casos correntes.



— Administração pública

Conceito

Administração Pública em sentido geral e objetivo, é a atividade que o Estado pratica sob regime público, para a realização dos interesses coletivos, por intermédio das pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos.

A Administração Pública pode ser definida em sentido amplo e estrito, além disso, é conceituada por Di Pietro (2009, p. 57), como “a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico total ou parcialmente público, para a consecução dos interesses coletivos”.

Nos dizeres de Di Pietro (2009, p. 54), em sentido amplo, a Administração Pública é subdividida em órgãos governamentais e órgãos administrativos, o que a destaca em seu sentido subjetivo, sendo ainda subdividida pela sua função política e administrativa em sentido objetivo.

Já em sentido estrito, a Administração Pública se subdivide em órgãos, pessoas jurídicas e agentes públicos que praticam funções administrativas em sentido subjetivo, sendo subdividida também na atividade exercida por esses entes em sentido objetivo.

Em suma, temos:

<u>SENTIDO SUBJETIVO</u>	<u>Sentido amplo</u> {órgãos governamentais e órgãos administrativos}.
<u>SENTIDO SUBJETIVO</u>	<u>Sentido estrito</u> {pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos}.
<u>SENTIDO OBJETIVO</u>	<u>Sentido amplo</u> {função política e administrativa}.
<u>SENTIDO OBJETIVO</u>	<u>Sentido estrito</u> {atividade exercida por esses entes}.

Existem funções na Administração Pública que são exercidas pelas pessoas jurídicas, órgãos e agentes da Administração que são subdivididas em três grupos: fomento, polícia administrativa e serviço público.

Para melhor compreensão e conhecimento, detalharemos cada uma das funções. Vejamos:

a. Fomento: É a atividade administrativa incentivadora do desenvolvimento dos entes e pessoas que exercem funções de utilidade ou de interesse público.

b. Polícia administrativa: É a atividade de polícia administrativa. São os atos da Administração que limitam interesses individuais em prol do interesse coletivo.

c. Serviço público: resume-se em toda atividade que a Administração Pública executa, de forma direta ou indireta, para satisfazer os anseios e as necessidades coletivas do povo, sob o regime jurídico e com predominância pública. O serviço público também regula a atividade permanente de edição de atos normativos e concretos sobre atividades públicas e privadas, de forma implementativa de políticas de governo.

A finalidade de todas essas funções é executar as políticas de governo e desempenhar a função administrativa em favor do interesse público, dentre outros atributos essenciais ao bom andamento da Administração Pública como um todo com o incentivo das atividades privadas de interesse social, visando sempre o interesse público.

A Administração Pública também possui elementos que a compõe, são eles: as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado por delegação, órgãos e agentes públicos que exercem a função administrativa estatal.



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.