

Professor Bruno Eduardo

Site: <http://www.brunoeduardo.com>

Email: professor@brunoeduardo.com

Facebook: <http://www.facebook.com/professorbrunoeduardo>

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

IADES - 2013 - EBSERH - Assistente Administrativo

01. A qualidade no atendimento ao público passa por um processo de comunicação eficaz e eficiente. Sobre esse tema, assinale a alternativa incorreta.

- a) Para uma comunicação eficiente, a capacidade de falar é mais relevante que a capacidade de ouvir.
- b) A comunicação envolve um fluxo de mão dupla.
- c) No processo de codificação/decodificação da mensagem, geralmente ocorrem distorções.
- d) A retroinformação (feedback) possibilita a obtenção de uma comunicação melhor, reduzindo as distorções.
- e) Objetividade e linguagem adequada são características de uma boa comunicação.

CESPE - 2012 - ANATEL - Técnico Administrativo

Com relação à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens.

- 02. A presteza não consiste em princípio do atendimento ao público, em virtude de o respeito aos limites burocráticos do trâmite legal dos serviços ser um princípio absoluto.
- 03. Entre os requisitos necessários ao atendimento no serviço público inclui-se a boa apresentação.
- 04. O servidor público que, no exercício de suas atividades, tratar mal algum contribuinte poderá ser responsabilizado individualmente por dano moral.

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

Julgue os itens a seguir, referentes a qualidade no atendimento ao público.

- 05. As necessidades pessoais dos usuários de serviços públicos influenciam suas expectativas quanto ao atendimento e impactam suas percepções sobre a qualidade e efetividade do serviço prestado.
- 06. O fato de um servidor público se dispor a auxiliar uma pessoa e prontamente atendê-la bem é exemplo de empatia no atendimento ao público.
- 07. Quando as expectativas do usuário em relação à prestação de determinado serviço público são excedidas, diz-se que a qualidade do atendimento percebida foi maior que a qualidade do atendimento esperado.
- 08. A capacidade de o servidor público prestar atendimento ao público com confiança e exatidão é exemplo de confiabilidade.
- 09. A aparência das instalações físicas não interfere na qualidade do atendimento ao público prestado por uma organização estatal.
- 10. Os ruídos e a temperatura ambiente em uma repartição pública pouco influenciam na qualidade do atendimento ao público, visto que a expectativa das pessoas ao atendimento restringe-se à resolução de suas demandas.

PUC-PR - 2012 - DPE-PR - Técnico - Administração

A etiqueta profissional consiste num conjunto de regras cerimoniosas de trato entre as pessoas, definidas a partir do bom senso, como uma espécie de espécie de convivência harmoniosa em grupo. Compreender e respeitar esses códigos sinaliza disciplina e respeito. A apresentação pessoal pode ser compreendida a partir dos seguintes elementos: aparência, comportamento, postura profissional e ambiente de trabalho.

- 11. Considerando esse tema, assinale a alternativa que corresponde a ações de apresentação pessoal adequada:

- a) Usar cores escuras, pois elas transmitem confiança; ler enquanto outros conversam; agradecer aos elogios.
- b) Ser pontual; atender ao celular em reuniões quando a ligação partir do superior; não pedir licença se chegar atrasado em reuniões.
- c) Conhecer os usos e costumes de cada local que frequentar e prestar atenção aos detalhes; não vestir jeans; rir dos erros alheios para descontrair.
- d) Evitar qualquer tipo de excesso ao se vestir; estar atento e ser cordial com todos; manter a mesa arrumada.
- e) Se o atraso for inevitável, avisar imediatamente justificando o motivo; não agradecer aos elogios; manter na mesa de trabalho apenas objetos e papéis de uso corrente.

COPESE - UFT - 2012 - DPE-TO - Oficial de Diligência

12. A qualidade no atendimento ao público no serviço público possui algumas especificidades se comparada ao empresarial, especialmente porque a finalidade é servir ao cidadão. Neste sentido pode-se afirmar que são pré-requisitos para o bom atendimento, EXCETO:

- a) Relativamente ao tratamento da informação: deve-se verificar o que, por que, para quem e para quando pedem a informação; se o assunto é da competência da área de atuação; se a informação pode ser respondida na hora; em quanto tempo pode-se obter a informação e certificar-se que as informações são corretas, seguras e não provocarão dupla interpretação.
- b) Cumprimentar sempre todos os que chegam e os que saem do setor; além de ter atenção para não tratar ninguém de modo personalizado.
- c) Ser amigável sem entrar em intimidades, demonstrar interesse não só pela pessoa, mas ao assunto que está sendo tratado.
- d) Estar atento à emoção que transmitir pela voz e das palavras que escolher, pois as mesmas podem modificar a mensagem que se deseja transmitir. Saber falar corretamente o idioma é fundamental, mas saber como falar é mais importante.

COPEVE-UFAL - 2011 - UFAL - Assistente de Administração

13. Durante o desempenho de suas atribuições, o servidor público muitas vezes precisa atender diretamente o cidadão. Na relação direta com o indivíduo que está sendo atendido, o servidor responsável pelo atendimento deve observar uma série de requisitos para desempenhar de forma correta seu trabalho. Qual das opções listadas a seguir corresponde a um desses requisitos?

- a) Ouvir o cidadão.
- b) Usar palavras inadequadas.
- c) Agir com sarcasmo e prepotência.
- d) Discutir com quem está sendo atendido.
- e) Apresentar aparência desleixada.

CESPE - 2011 - STM - Técnico Judiciário - Área Administrativa

Julgue os itens, relativos à qualidade no atendimento ao público.

- 14. Um bom atendimento ao público é resultado da coerência entre as palavras e os atos do servidor.
- 15. Quando a mensagem transmitida por uma pessoa que busque atendimento em um órgão público for carregada de emoções, o servidor que atender essa pessoa deverá utilizar um meio de registro escrito das informações e emoções para não haver dificuldades de interpretação.
- 16. No atendimento ao público, o sorriso que transmite cooperação, cortesia e que regula o intercâmbio verbal na comunicação é do tipo coordenador.
- 17. Ao atender um cidadão, o servidor público precisa escolher o canal de comunicação que melhor traduza a mensagem a ser transmitida.
- 18. Ao esclarecer uma dúvida com um colega de trabalho, o servidor que atende ao público utiliza o que se denomina comunicação lateral.

CESPE - 2010 - TRT - 21ª Região (RN) - Técnico Judiciário

Com relação a serviço público e qualidade do atendimento, julgue os itens a seguir.

19. Tratar o usuário do serviço público como cidadão que paga pelos serviços a serem prestados é um dos princípios do atendimento ao público nos órgãos públicos.
20. A procura contínua por padrões de excelência no atendimento ao público está desvinculada dos mecanismos de avaliação.
21. A aproximação entre o Estado e o cidadão ocorre mediante a prestação do atendimento e se materializa na resposta proativa e eficiente do atendente.
22. O código de ética profissional prescreve comportamentos e punições, o que facilita o controle sobre o comportamento do indivíduo.

CESPE - 2010 - MPU - Técnico de Apoio Especializado

Com relação à qualidade do atendimento ao público, julgue os itens que se seguem.

23. O objetivo de dar visibilidade às necessidades, experiências e expectativas do cliente torna o atendimento no setor público similar ao oferecido na iniciativa privada, simbolizado pela máxima "o cliente sempre tem razão".

No que diz respeito à qualidade do atendimento ao público e às competências do atendente, julgue os itens subsequentes.

24. A atitude de indiferença do servidor responsável pelo atendimento ao público pode causar impressão de descompromisso ou descaso desse servidor em relação à organização e gerar reclamação por parte do usuário.

COPEVE-UFAL - 2010 - Prefeitura de Penedo – AL

25. Dadas as dimensões da satisfação de atendimento ao público,
 - I. Instalações e materiais usados durante a interação no processo de provisão do serviço: aparência física das instalações, limpeza, conservação dos equipamentos e aparência do pessoal.
 - II. Cortesia e gentileza (educação, respeito, consideração e amabilidade).
 - III. Confiabilidade (ausência de risco ou perigo durante a prestação do serviço).
 - IV. Segurança (prestação do serviço sem erros) e disponibilidade.
 - V. Comunicação (facilidade de contato, ausência de empecilhos físicos à locomoção) e acessibilidade (informação sobre o serviço em linguagem compreensível pelo usuário).

verifica-se que

- a) I, IV e V estão corretas.
 - b) I e II estão corretas.
 - c) apenas a II está correta.
 - d) I, III e V estão corretas.
 - e) II, III, IV e V estão corretas.
26. Ao estar em uma posição de atendimento ao público, espera-se que o servidor o faça de maneira cortês, profissional e que seja capaz de esclarecer as dúvidas que porventura sejam apresentadas. No entanto, sabe-se que muitas vezes, ao procurar o atendimento, o cidadão já se encontra em estado de irritação em relação ao serviço prestado pelo órgão público. Qual, dentre as opções abaixo apresentadas, caracteriza um comportamento, por parte do atendente, que pode aumentar a tensão desse encontro?
 - a) Prometer e cumprir.
 - b) Ouvir o cidadão.
 - c) Usar palavras adequadas.
 - d) Apresentar postura profissional.
 - e) Agir com sarcasmo e prepotência.

CESPE - 2010 - DPU - Agente Administrativo

27. Em caso de atraso no atendimento a cidadãos em órgão público, o servidor deve, com base nos princípios de ética no serviço público,

- a) exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, buscando por fim ao problema.
- b) ter respeito à hierarquia, não se imiscuindo na situação, que não lhe diz respeito, e procurando fazer da melhor maneira suas atribuições.
- c) ser apenas cortês com os cidadãos, caso lhe apresentem reclamações quanto a situação de atraso.
- d) informar aos cidadãos que, diante da situação, só deve fazer o que está previsto em lei, em respeito ao princípio da estrita legalidade.
- e) atender ao princípio de isonomia, não se envolvendo na situação em tela, cumprindo suas obrigações, porque, caso aja de modo diferente, incorrerá em crime de advocacia administrativa.

28. Conscientes de que resultados positivos só serão alcançados na medida em que o usuário esteja cada vez mais satisfeito, os órgãos públicos que realizam atividades de atendimento vêm investindo na busca da excelência do serviço. Acerca do atendimento à população em órgãos públicos, assinale a opção correta.

- a) O atendimento ao usuário no serviço público deve ser customizado, pois o cliente deve ser compreendido como alguém com necessidades únicas.
- b) A satisfação de todas as necessidades do cliente é requisito básico ao atendimento de qualidade.
- c) A padronização e a uniformização dos procedimentos de atendimento ao público contribuem para a eficiência e a qualidade da prestação de serviços.
- d) A prestação de informações fidedignas causa morosidade no atendimento e, conseqüentemente, sobrecarga de trabalho, o que, muitas vezes, justifica atendimento desinteressado.
- e) As normas institucionais são preponderantes no atendimento ao público e ignorá-las constitui conduta antiética.

29. No que se refere aos requisitos necessários ao profissional do atendimento ao público, assinale a opção correta.

- a) O conhecimento especializado e restrito à função de atendimento ao público é condição suficiente para que o profissional preste serviço de excelente qualidade
- b) O atendente não precisa preocupar-se com as informações atuais acerca do serviço que presta e da função que exerce, visto que dispõe de manuais de consulta que lhe garantem, no momento que for necessário, a prestação da informação correta.
- c) O atendimento ao público é uma atividade em que não se pode ser criativo, especialmente em situações de conflito e tensão, pois essa atitude pode comprometer o profissionalismo que a função requer.
- d) A auto-observação e a observação do comportamento do cliente são dispensáveis nessa atividade, pois afetam a objetividade do atendente.
- e) Caso não tenha desenvolvido habilidades de controle emocional, o atendente torna-se facilmente uma espécie de para-raios afetivo, captando as descargas emocionais dos clientes e entrando em sintonia com elas, quando as relações sociais do atendimento são envolvidas em situações de tensão e conflito com o público.

CESPE - 2010 - DPU - Agente Administrativo

30. São muitas as variáveis que interferem na execução do serviço de atendimento ao público. Considerando essas variáveis e a influência que elas exercem na qualidade do atendimento, assinale a opção correta.
- a) A prestação de serviço nas organizações públicas, que está diretamente relacionada ao próprio negócio, configura-se como missão dessas organizações.
 - b) Ética no atendimento ao cliente é definida como o que é correto ou bom na conduta do atendimento, e a preocupação com o que deve ser feito limita-se ao que determinam as leis que regem o serviço realizado.
 - c) O conhecimento do atendente acerca do serviço a ser prestado é condição suficiente para um atendimento de qualidade.
 - d) O êxito da opção por uma forma diferenciada de prestação de serviços públicos pressupõe um atendimento que considere apenas padrões de excelência oriundos da organização do trabalho.
 - e) A satisfação dos usuários não possui relação com as condições de trabalho do atendente.
31. A respeito da natureza da relação entre atendente e usuário e do perfil do profissional de atendimento ao público, assinale a opção correta.
- a) O caráter social do atendimento ao público se manifesta somente quando, na situação de atendimento, é dada visibilidade às necessidades, experiências e expectativas do usuário.
 - b) O servidor deve ser atento às normas da instituição, pois isso garante a satisfação das necessidades dos usuários.
 - c) Prescinde-se da ótica do cidadão na avaliação do nível de satisfação do usuário com o atendimento recebido.
 - d) No serviço público, o atendente representa o elo entre o usuário e os objetivos do Estado.
 - e) A situação de atendimento ao público, por ser um momento singular e diferenciado, está desconectada de uma série de variáveis do contexto organizacional.

FCC - 2010 - Sergipe Gás S.A. - Assistente Administrativo

32. Expressões adequadas no atendimento telefônico são:
- a) vou transferir a ligação; pêra aí; meu amor.
 - b) alô; chuchu; espere um pouquinho.
 - c) fofa; um momento, por favor; heim.
 - d) bom dia; às ordens; à disposição.
 - e) anjo; oi; por favor.

CESPE - 2010 - UERN - Técnico de Nível Superior

33. Quanto à qualidade no atendimento ao público, assinale a opção correta.
- a) A apresentação, embora importante, não configura característica da qualidade do atendimento ao público.
 - b) Um bom atendimento ao público exige do servidor o respeito aos administrados mediante a sua concentração. Essa concepção retrata a característica da discrição.
 - c) A objetividade tem por fundamento o atendimento às necessidades e às expectativas do cidadão, de modo que os atos atendam a seus objetivos, sem burocracia.
 - d) O atendimento ao público exige a capacidade de se admitir opiniões, formas de pensamentos e de agir distintos. Essa capacidade tem relação direta com a característica da presteza.
 - e) A cortesia é definida como a capacidade do servidor de se comunicar facilmente e de demonstrar clareza em suas colocações.

CESPE - 2010 - TRE-BA - Técnico Judiciário – Seg. Judiciária

A qualidade do atendimento ao público é cada vez mais foco de atenção das organizações públicas, principalmente em virtude da atuação das entidades de fiscalização. Essa realidade é bastante complexa, considerando que muitas variáveis interferem na execução do serviço de atendimento ao público. Acerca das características e da qualidade do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 34. A ótica do cidadão não oferece critérios válidos para programas de avaliação do atendimento ao público.
- 35. O resgate da legitimidade e a manutenção da boa imagem dos órgãos públicos perante a sociedade devem ser primordiais nos programas de qualidade do atendimento no serviço público.
- 36. A aproximação entre atendente e usuário do serviço público depende de características do perfil do atendente como presteza, discrição e tolerância.
- 37. A separação definitiva entre serviço de atendimento ao público e serviço de atendimento ao público de qualidade é fundamentada na avaliação do tempo demorado de espera do usuário.
- 38. A empatia entre atendente e usuário ocorre quando o atendente não se mostra discreto e objetivo no atendimento.
- 39. Considerando a natureza das regras e dos procedimentos institucionais, mesmo que seja possível uma adequação que conduza à satisfação do usuário, uma conduta flexível em situação de atendimento ao usuário deve ser evitada.
- 40. A padronização e a uniformidade nos procedimentos de atendimento ao público contribuem para a eficiência e a qualidade da prestação de serviços.
- 41. A prestação do atendimento baseia-se na concessão da informação correta, independentemente da forma como ela é transmitida.
- 42. Se o atendente não for capaz de oferecer a informação correta demandada pelo cliente, a qualidade do atendimento ficará comprometida de modo irreparável.
- 43. O bom atendimento pode implicar a busca de informações adicionais, objetivando atender às necessidades do cliente.
- 44. A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente.
- 45. Atitudes de indiferença do servidor responsável pelo atendimento ao público para com o indivíduo que solicita o atendimento pode dar a impressão de descompromisso desse servidor para com a organização e ser motivo de reclamação por parte do usuário.

CESPE - 2009 - MMA - Agente Administrativo

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto na iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que exige transformações urgentes. Com relação à qualidade do atendimento ao público, julgue os itens que se seguem.

- 46. O resgate da legitimidade dos órgãos públicos perante a sociedade pode ocorrer por meio do sucesso dos programas de qualidade do atendimento no serviço público.
- 47. Dar visibilidade às necessidades, às experiências e às expectativas do usuário constitui a manifestação do caráter social do atendimento ao público.
- 48. Do ponto de vista de alguém que quer implantar um programa de qualidade do atendimento, a análise da situação de atendimento ao público é suficiente para entender as razões da perda de qualidade no atendimento.
- 49. Na situação de atendimento ao público e, principalmente, sob o ponto de vista do usuário, o atendente passa a ser considerado alguém portador de uma identidade singular, desvinculado da figura da instituição.

CESPE - 2009 - ANATEL - Técnico Administrativo

A qualidade do atendimento ao público é cada vez mais foco de atenção das organizações públicas, principalmente em virtude da atuação das entidades de fiscalização. Essa realidade é bastante complexa, considerando que o atendimento ao público apresenta muitas variáveis que interferem na execução desse serviço. Acerca das características e da qualidade do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 50. A qualidade do atendimento ao público deve ser pautada por critérios como prestação da informação correta, cortesia no atendimento, rapidez da resposta e ambiente adequado para a realização desse atendimento.
- 51. A avaliação de satisfação do usuário é pautada por critérios que prescindem de envolver a ótica do cidadão.
- 52. Um dos objetivos finais dos programas de qualidade do atendimento no serviço público deve ser resgatar a legitimidade dos órgãos públicos perante a sociedade.
- 53. Características como presteza, discrição e tolerância são fundamentais no perfil do atendente, na medida em que o aproxima do usuário, criando uma situação de empatia.
- 54. O tempo demasiado de espera do usuário constitui indicador definidor da perda de qualidade do serviço de atendimento.

CESPE - 2008 - MTE - Agente Administrativo

Acerca da qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 55. A qualidade do atendimento ao público fundamenta-se na prestação da informação correta, na cortesia do atendimento, na brevidade da resposta e na adequação do ambiente para a realização do atendimento.
- 56. Para planejar um programa de atendimento ao público por um órgão público, é necessário investigar as experiências bem-sucedidas em organizações privadas e tentar reapplicá-las na realidade da administração pública.
- 57. O trabalho desenvolvido pelo funcionário que exerça a função de atendimento ao público deve ser considerado mera reprodução de procedimentos padronizados.
- 58. O atendente, ao desempenhar seu trabalho, cria uma possibilidade de relação interpessoal que possibilita a aproximação entre a satisfação do cliente/cidadão e os objetivos da organização.

CESPE - 2008 - MTE - Economista

As diversas situações que se apresentam no atendimento ao público requerem do servidor, cada vez mais, múltiplas competências. Acerca desse assunto, julgue os itens subseqüentes.

- 59. O percentual de atendimentos completos no primeiro contato e o tempo gasto nesse atendimento são as principais medidas técnicas para avaliação da qualidade do atendimento ao público.

CESPE - 2008 - HEMOBRÁS - Auxiliar Administrativo

As pessoas que atendem os usuários dos serviços públicos devem estar em constante busca por melhoria dos seus desempenhos, visando aperfeiçoar a qualidade do atendimento. Julgue os itens a seguir, acerca da qualidade do atendimento ao público.

- 60. No atendimento ao usuário, a habilidade no emprego dos sistemas e procedimentos da organização é desejável, mas não é importante para a qualidade no atendimento.

COMUNICAÇÃO, APRESENTAÇÃO E SATISFAÇÃO

FCC - 2010 - Sergipe Gás S.A. - Assistente Administrativo

- 61. A forma correta de soletrar a letra D no atendimento telefônico, de acordo com o código nacional e internacional é
 - a) dedo; darwin.
 - b) diva; dublin.
 - c) duda; dublé.
 - d) doce; dobro.
 - e) dado; delta.
- 62. Identifique os vícios de linguagem que dificultam a comunicação:
 - a) ambigüidade, estrangeirismo e cacofonia.
 - b) concordância, coesão e naturalidade.
 - c) correção, concisão e clareza.
 - d) barbarismo, pleonismo e simplicidade.
 - e) cacofonia, coesão e correção.
- 63. Os componentes essenciais da comunicação humana são:
 - a) mensagem, confirmação, abertura, destinatário e fecho.
 - b) signos, sinais, elementos, código e avaliação.
 - c) receptor, feedback, assinatura, ruídos e barreiras.
 - d) emissor, código, entrada, saída e sinais.
 - e) emissor, receptor, mensagem, código e feedback.
- 64. São facilitadores da comunicação NÃO verbal eficaz:
 - a) Sorrir espontaneamente, falar e escutar olhando para o outro.
 - b) Apontar o dedo indicador e manter os braços cruzados.
 - c) Bocejar e sorrir espontaneamente.
 - d) Apoiar a cabeça nas mãos e falar e escutar sem olhar para o outro.
 - e) Olhar constantemente para o relógio e bocejar
- 65. As interferências que podem prejudicar a comunicação interpessoal são:
 - a) descrédito no assunto, pronunciar as palavras corretamente e evitar estereótipos.
 - b) diferenças profissionais, evitar julgamentos e respeitar opiniões diferentes
 - c) diferenças culturais, pressão do tempo e falta de interesse no assunto.
 - d) ouvir com atenção, praticar a empatia e a assertividade.
 - e) diferenças de idade, agressividade e colocar-se no lugar do outro.

Alfabeto Fonético Internacional

A	Alpha	N	November
B	Bravo	O	Oscar
C	Charlie	P	Papa
D	Delta	Q	Quebec
E	Echo	R	Romeu
F	Foxtrot	S	Sierra
G	Golf	T	Tango
H	Hotel	U	Uniform
I	India	V	Victor
J	Juliet	W	Whiskie
K	Kilo	X	X-Ray
L	Lima	Y	Yankee
M	Mike	Z	Zulu

66. No atendimento ao cliente, a expressão "linha de frente" refere-se a

- a) funcionários que têm contato direto com os clientes.
- b) funcionários que ficam na retaguarda.
- c) fornecedores e prestadores de serviços.
- d) auditores da qualidade em serviços
- e) patrocinadores e apoiadores.

67. São comportamentos adequados no ambiente de trabalho:

- a) não exagerar no uso de perfume, evitar gírias e ser impuntual.
- b) evitar fofocas, ser pontual e fazer elogios sinceros.
- c) interromper conversa sem pedir licença, manter o bom humor e ser pontual.
- d) fazer críticas a qualquer momento, gesticular bastante e mascar chicletes.
- e) manter o bom humor, exagerar no uso de perfume e evitar críticas construtivas.

AOCP - 2012 - BRDE - Assistente Administrativo

68. Dentre os requisitos das pessoas que atendem ao público nas organizações, está a predisposição para

- a) bom atendimento, conhecer-se a si mesmo, gostar de liderar pessoas, ser educadas e corteses e saber vender.
- b) bom atendimento, conhecer o que fazem, gostar de lidar com pessoas, ser educadas e corteses e saber negociar.
- c) bom atendimento, zelar pela empresa, conhecer o clima organizacional, ser prestativa e generosa e não perder vendas.
- d) bom atendimento, conhecer o que fazem, comprometer-se com a direção, ser educadas e prestativas e valer-se de todos os meios para vender.
- e) bom atendimento, conhecer-se a si mesmo, ser fiel aos clientes, ser educadas e bem trajadas e saber negociar.

IADES - 2011 - PG-DF - Técnico Jurídico - Apoio Administrativo

69. Postura de atendimento é o tratamento dispensado às pessoas. Está relacionado ao funcionário em si, com as suas atitudes e o seu modo de agir com quem está sendo atendido naquele momento. Para bem atender, o profissional deverá

- a) sempre compreender e atender as necessidades de quem está sendo atendido e fazer o correto encaminhamento das questões levantadas.
- b) entender o lado humano e justificar as falhas da organização a partir da explicação de que "errar é humano".
- c) manter estado de espírito positivo e ter atitudes adequadas no momento, procurando criar atmosfera de intimidade e proximidade com o outro.
- d) ter uma postura física adequada, mantendo semblante rígido e agindo de forma calculista.
- e) manter uma boa apresentação, cuidando sempre da higiene pessoal. Os homens e as mulheres deverão sempre estar com os cabelos curtos.

COPEVE-UFAL - 2011 - UFAL - Assistente de Administração

70. Durante o desempenho de suas atribuições, o servidor público muitas vezes precisa atender diretamente o cidadão. Na relação direta com o indivíduo que está sendo atendido, o servidor responsável pelo atendimento deve observar uma série de requisitos para desempenhar de forma correta seu trabalho. Qual das opções listadas a seguir corresponde a um desses requisitos?

- a) Ouvir o cidadão.
- b) Usar palavras inadequadas.
- c) Agir com sarcasmo e prepotência.
- d) Discutir com quem está sendo atendido.
- e) Apresentar aparência desleixada.

CESPE - 2011 - STM - Técnico Judiciário - Área Administrativa

Julgue os itens, relativos à qualidade no atendimento ao público.

71. No momento de realizar um atendimento, a linguagem corporal do servidor público pode revelar até que ponto ele se interessa em solucionar os problemas trazidos pelo cidadão e pode até mesmo indicar seu status de nível superior ou inferior.

FCC - 2010 - Sergipe Gás S.A. - Assistente Administrativo

72. Assinale a alternativa que apresenta informações que devem ser evitadas no atendimento telefônico.

- a) Eu não sei onde ele está; estamos à sua disposição.
- b) Anotarei o recado; um momento, por favor.
- c) Às ordens; ele foi para casa mais cedo hoje.
- d) Ele ainda está no almoço; acho que ele ainda está tomando café.
- e) Nosso departamento de atendimento demora muito para atender ao telefone; quer deixar recado?

CESPE - 2011 - STM - Técnico Judiciário - Área Administrativa

Julgue os itens, relativos à qualidade no atendimento ao público.

73. Quando uma pessoa reclamar do atendimento que recebeu, o servidor público deverá ouvir atentamente a insatisfação e perguntar se a pessoa pode oferecer opções para ajudar a melhorar o atendimento.

CESPE - 2008 - MTE - Agente Administrativo

Acerca da qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

74. A avaliação de satisfação do usuário deriva da mesma premissa que orienta o estabelecimento de padrões de qualidade pelas organizações públicas, ou seja, da necessidade de envolver a ótica do cidadão sobre as demandas de atendimento.

CESPE - 2008 - TJ-DF - Técnico Judiciário - Área Administrativa

Do outro lado do balcão, o funcionário tem dificuldades para explicar ao inquieto cliente que não é ele quem faz, por exemplo, as leis do país ou as normas da instituição; que ele não dispõe da informação desejada; ou, ainda, que ele não sabe porque o terminal de computador está fora do ar. A situação do funcionário é, nesses casos, extremamente incômoda, pois os valores organizacionais do tipo "o cliente sempre tem razão" ou "o funcionário é a imagem da instituição" não deixam impune qualquer tentativa de desabafo. As relações sociais de tensão e de conflito com o público transformam o atendente em uma espécie de "para-raios afetivo", destinado a captar as descargas emocionais dos clientes.

Considerando a situação apresentada no texto acima, julgue os próximos itens.

75. O cenário descrito ilustra uma situação que pode contribuir para a formação de uma imagem precária do serviço de atendimento ao público perante a opinião pública.

TRABALHO EM EQUIPE**CONSULPLAN - 2012 - TSE - Analista Judiciário - Psicologia**

76. A qualidade e eficácia do trabalho em equipe estão diretamente relacionadas ao seu desenvolvimento e gerenciamento. Esse processo envolve alguns princípios básicos:

- I. definir claramente e conjuntamente os objetivos da equipe.
- II. definir claramente o que se espera de cada elemento da equipe, no desempenho de sua função.
- III. manter os canais de comunicação sob o controle de determinados elementos da equipe.
- IV. avaliar periodicamente os resultados.

Analisando-se os itens anteriores, verifica-se que estão corretos apenas os itens

- a) I e III.
- b) I, II e III.
- c) I e IV.
- d) I, II e IV.

CESPE - 2011 - EBC - Analista - Administração

Quero abrir aqui um espaço para fazer um comentário sobre o famoso "jeitinho brasileiro", que tem sido tratado de maneira pejorativa. "Jeitinho" é sinônimo de criatividade, não de malandragem, embora se usem os dois termos indiscriminadamente. Jeitinho é obter resultados com o que se tem, não com o que se gostaria de ter. Temos de nos orgulhar do jeitinho, portanto. Do que não podemos nos orgulhar é da malandragem, do querer tirar vantagem em tudo. A malandragem pode significar corrupção, que, efetivamente, não é bom.

Sílvia Constant Veigara. Gestão de pessoas São Paulo: Atlas, 1999, p. 147 (com adaptações).

A respeito de trabalho em equipe e das ideias do texto acima, julgue os itens subsequentes.

77. O fato de alguém querer tirar vantagem em tudo não deve ser motivo de orgulho pessoal.
78. No trabalho em equipe, deve-se evitar o uso do "jeitinho" como ferramenta de criatividade e inovação.

FGV - 2011 - SEFAZ-RJ - Auditor Fiscal da Receita Estadual

79. Uma equipe bem-sucedida requer habilidades especiais que devem ser inter-relacionadas, mutuamente reforçadas e interdependentes entre si. A articulação dessas habilidades pode ajudar uma equipe a definir melhor o que ela deve e como fazer. Clock e Goldsmith propõem habilidades que os membros de uma equipe devem desenvolver, corretamente listadas nas alternativas a seguir, À EXCEÇÃO DE UMA.

Assinale-a.

- a) Habilidade de autogerenciamento: a equipe deve, em conjunto, ultrapassar obstáculos por meio da construção de um senso de propriedade, responsabilidade, compromisso e eficiência de cada membro, encorajando a total participação e autocrítica para melhorar incessantemente as condições de trabalho.
- b) Habilidade de comunicação: a equipe deve trabalhar colaborativamente para comunicar aberta e honestamente, ouvir ativamente para obter sinergia.
- c) Habilidade de liderança: a equipe deve criar oportunidades para que cada participante sirva como líder. Para tanto, cada membro deve aprender a organizar, colaborar, planejar, facilitar, relacionar e servir como coach e mentor.

d) Habilidade de responsabilidade: cada membro da equipe é responsável somente pelo seu trabalho. A responsabilidade não é compartilhada com os demais.

e) Habilidade de apoio à diversidade: quanto mais diversificada a equipe tanto maior sua capacidade de responder a novos problemas e apresentar novas soluções. Novas ideias proporcionam diferentes opiniões que enriquecem o trabalho da equipe. Estereótipos e preconceitos devem ser eliminados.

80. A base fundamental do trabalho de cada executivo está na equipe. Ela constitui a sua unidade de ação, a sua ferramenta de trabalho. Com ela, o executivo alcança metas e produz resultados. Para tanto, ele precisa saber como escolher sua equipe, como desenhar o trabalho para aplicar as competências dela, como treinar e preparar a equipe para aumentar sua excelência, como liderar e impulsionar a equipe, como motivá-la, como avaliar o seu desempenho para melhorá-lo cada vez mais e como recompensá-la para reforçar e reconhecer seu valor. Essa é a sua praia. Trabalhar com a equipe passa a ser a atividade principal do executivo como gestor de pessoas. Mas lidar com equipes exige cuidados especiais. Há uma variedade de tipos de equipes, conforme descrito nas alternativas a seguir, À EXCEÇÃO DE UMA.

Assinale-a.

a) Equipes de melhoria de processos: é um grupo de pessoas com ou sem experiência, vindas de fora da entidade. Os membros são geralmente pessoas com perfil mais conservador.

b) Equipes funcionais cruzadas: são compostas de pessoas vindas de diversas áreas da empresa (marketing, produtos, finanças, engenharia) e são formadas para alcançar um objetivo específico por meio de um mix de competências. Quase sempre são designadas.

c) Equipes de projetos: são formadas especialmente para desenhar um novo produto ou serviço. Os participantes são designados na base de sua habilidade para contribuir para o sucesso. O grupo geralmente debanda após completada a tarefa.

d) Equipes autogerenciadas: são compostas de pessoas altamente treinadas para desempenhar um conjunto de tarefas interdependentes dentro de uma unidade natural de trabalho. Os membros usam o consenso na tomada de decisão para desempenhar o trabalho, resolver problemas ou lidar com clientes internos ou externos.

e) Equipes de força-tarefa: uma força-tarefa é designada para resolver imediatamente um problema. O grupo fica responsável por um plano de longo prazo para resolução do problema que pode incluir a implementação da solução proposta.

CESPE - 2011 - TJ-ES - Analista Judiciário - Administração

81. Segundo William Ouchi, o trabalho em equipe é indispensável para o sucesso de uma organização; por essa razão, devem ser evitados quaisquer esforços individuais, que poderiam ocasionar o fracasso organizacional.

CESPE - 2010 - MPU - Técnico de Apoio Especializado

Com relação ao trabalho em equipe, julgue os itens a seguir.

82. O aumento do salário dos membros da equipe de trabalho é determinante tanto para o estímulo no desenvolvimento de tarefas individuais quanto para o incremento proporcional do desempenho profissional de cada um desses membros.

83. A existência de líderes nas equipes de trabalho é imprescindível para que os objetivos do trabalho sejam alcançados.

84. O número de integrantes da equipe, as características de cada um deles e o grau de interferência de ganhos e perdas no trabalho sobre a atuação profissional não afetam o desempenho da equipe.