



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

Cargo:

Teleatendente

051

NÍVEL FUNDAMENTAL

Prova Objetiva

Aplicação: 2/11/2002



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém vinte questões objetivas corretamente ordenadas.
2. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
3. Recomenda-se não marcar ao acaso; cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo acarretará a perda de 0,20 ponto no resultado da questão, conforme consta no Edital n.º 1/2002 – PR/PREVI, de 12/9/2002.
4. Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
5. Durante a prova, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
6. A duração da prova é de três horas, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
7. A desobediência a qualquer uma das determinações constantes nas presentes instruções, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

AGENDA

1. 3/11/2002 – Divulgação, a partir das 10 h, dos gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, na Internet — no endereço eletrônico <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB — em Brasília.
- 11 e 12/11/2002 – Recebimento de recursos contra os gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, exclusivamente nos locais e horários a serem informados juntamente com a divulgação desses gabaritos.
- 16/11/2002 – Data provável de divulgação (após a apreciação de eventuais recursos) — no Diário Oficial do Estado do Paraná, nos locais mencionados no item 1, no hall de entrada da PARANAPREVIDÊNCIA e no endereço eletrônico <http://www.pr.gov.br/paranaprevidencia> — do resultado final da prova objetiva, da convocação para a avaliação de títulos para os cargos de nível superior e médio e do final do processo seletivo para os cargos de nível fundamental.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recorrentem de acordo com o estabelecido no item 12 do Edital n.º 1/2002 – PR/PREVI, de 12/9/2002.
- Informações relativas ao processo seletivo poderão ser obtidas pelo telefone (0 XX) – 011 – 4403-0100.
- É permitida a reprodução deste material, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando de cada uma das questões de 1 a 20, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**; ou o campo designado com o código **SR**, caso desconheça a resposta correta. Marque, obrigatoriamente, para cada item, um, e somente um, dos três campos da **folha de respostas**, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes de marcações indevidas. A marcação do campo designado com o código **SR** não implicará pena. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção da sua prova.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 1

Com relação à inscrição na PARANAPREVIDÊNCIA, julgue os itens a seguir, segundo a Lei estadual n.º 12.398/1998.

- 1 A PARANAPREVIDÊNCIA terá prazo máximo de dois meses, a contar da data da inscrição do servidor, para solicitar dele a complementação de documentação.
- 2 Um servidor terá direito ao recebimento do benefício mesmo que não tenha fornecido a documentação competente; esse mesmo dispositivo não se aplica ao dependente nem ao pensionista do servidor.
- 3 Em qualquer caso, todo servidor público estadual será, ao tomar posse, compulsoriamente inscrito na PARANAPREVIDÊNCIA.
- 4 Nem todos os benefícios pagos pela PARANAPREVIDÊNCIA dependem de inscrição.
- 5 O falecimento de segurado é causa do cancelamento da inscrição na PARANAPREVIDÊNCIA.

QUESTÃO 2

Em cada um dos itens que se seguem, é apresentada uma resposta dada por um atendente da PARANAPREVIDÊNCIA a um questionamento que lhe foi feito. Julgue cada uma dessas respostas de acordo com a Lei estadual n.º 12.398/1998.

- 1 — O meu marido, com o qual eu vivia há 10 anos, faleceu sem ter efetivado a minha inscrição. Nesse caso, eu posso fazer a minha própria inscrição?
— Sim.
- 2 — No ato da minha inscrição, ocorrida no final do ano passado, eu esqueci de declarar tempo de serviço anterior, que eu quero averbar para efeito da minha aposentadoria na qualidade de servidor estadual. Ainda posso acrescentar esse tempo ao meu processo?
— Não, todo o tempo de serviço a ser averbado tem que ser declarado no ato da inscrição.
- 3 — Eu me divorciei da minha esposa, que é inscrita na PARANAPREVIDÊNCIA. Nesse caso, a minha inscrição será cancelada?
— Sim. O divórcio cancela a inscrição do cônjuge. Se fosse separação judicial, não haveria o cancelamento.
- 4 — Sou segurado da PARANAPREVIDÊNCIA. O meu enteado menor de 21 anos e não-emancipado pode ser considerado meu dependente?
— Sim.
- 5 — Cabe recurso contra indeferimento de pedido de inscrição de dependente feito à PARANAPREVIDÊNCIA?
— Não.

QUESTÃO 3

João, pai de cinco filhos e segurado ativo da PARANAPREVIDÊNCIA, sofreu, durante viagem de lazer, grave acidente automobilístico e encontra-se internado em estado grave. Seu filho mais novo, Pedro, inscrito na PARANAPREVIDÊNCIA na condição de dependente de segurado, procurou a instituição para esclarecer algumas dúvidas relativas a benefícios, obtendo do atendente as informações apresentadas em cada um dos itens abaixo.

Considerando essa situação hipotética, julgue-os de acordo com o disposto na Lei estadual n.º 12.398/1998.

- 1 Caso permaneça internado, João terá direito a licença para tratamento de saúde por período máximo de um ano, com o ônus financeiro correndo por conta e responsabilidade do estado.
- 2 Se o acidente provocar em João deficiência física que o incapacite definitivamente para o cargo público, ele terá direito a aposentadoria por invalidez permanente, que será concedida apenas se devidamente comprovada a condição de incapacidade.
- 3 Concedida a João aposentadoria por invalidez permanente, ele receberá proventos integrais.
- 4 Caso João venha a falecer em decorrência do acidente, a pensão por morte corresponderá à integralidade da remuneração, dos vencimentos ou dos proventos do segurado, sobre os quais havia a incidência da contribuição previdenciária por, pelo menos, 80 meses.
- 5 No caso relatado, caso João venha a falecer, pensão por morte e pensão por ausência são o mesmo benefício.

QUESTÃO 4

A propósito do estabelecido pela Lei estadual n.º 12.398/1998, julgue os itens subseqüentes.

- 1 A fuga da prisão, por parte do segurado, implicará a suspensão da pensão por prisão concedida ao conjunto de dependentes do segurado.
- 2 Os benefícios da PARANAPREVIDÊNCIA incluem a aposentadoria compulsória por implemento de idade e a aposentadoria voluntária por tempo de contribuição.
- 3 Em geral, é vedada a acumulação de aposentadorias.
- 4 O benefício poderá, em certos casos, ser pago a outra pessoa que não o segurado ou pensionista.
- 5 Os agentes públicos temporários de qualquer espécie serão segurados do Regime Geral da Previdência Social, não podendo vincular-se à PARANAPREVIDÊNCIA.

QUESTÃO 5

Com relação ao disposto na Lei estadual n.º 12.398/1998 e pelo Estatuto da PARANAPREVIDÊNCIA, julgue os itens seguintes.

- 1 Concedido o benefício previdenciário ao segurado, será o ato publicado e encaminhado à apreciação do Tribunal de Contas do Estado.
- 2 Sem prejuízo do direito ao benefício, não haverá pagamento retroativo, se este não for requerido no prazo de seis meses contados da data do fato gerador do benefício.
- 3 O benefício poderá ser pago mediante depósito em conta-corrente individual.
- 4 A PARANAPREVIDÊNCIA é instituição com personalidade jurídica de direito privado, sede e foro em Curitiba e jurisdição em todo o estado do Paraná, tendo por finalidade gerir o sistema de seguridade funcional do estado do Paraná.
- 5 O recebimento e o processamento de sugestões, de reclamações e de denúncias sobre a licitude, a probidade e a eficiência da atuação da PARANAPREVIDÊNCIA compete ao Conselho de Administração, órgão superior de gerenciamento, normatização e deliberação.

QUESTÃO 6

Cláudio, casado, nascido em 14/8/1976, é servidor ativo titular de cargo efetivo do estado do Paraná, com vínculo funcional permanente e em exercício desde 1.º/3/1998.

Considerando a situação hipotética apresentada, julgue os seguintes itens.

- 1 Cláudio é, obrigatoriamente, inscrito na condição de segurado na PARANAPREVIDÊNCIA.
- 2 Cláudio não poderá ser designado para a função de diretor jurídico da PARANAPREVIDÊNCIA, caso sua sogra seja membro do Conselho de Administração dessa entidade.
- 3 Cláudio poderá inscrever sua mãe como dependente para o regime de previdência, independentemente de comprovação de dependência econômica.
- 4 O servidor terá direito a aposentadoria por invalidez permanente se for considerado definitivamente incapacitado para o cargo público por motivo de deficiência fisiológica.
- 5 Caso seja cedido a outro estado da Federação, Cláudio terá sua inscrição como segurado da PARANAPREVIDÊNCIA cancelada.

QUESTÃO 7

Acerca do Plano de Benefícios previsto na Lei estadual n.º 12.398/1998, julgue os itens abaixo.

- 1 Aposentadoria por invalidez permanente, aposentadoria compulsória por implemento de idade e pensão por morte do segurado estão entre os benefícios garantidos pela PARANAPREVIDÊNCIA.
- 2 O cônjuge e os filhos do segurado poderão ser inscritos como dependentes do segurado sem necessidade de comprovação de dependência econômica.
- 3 Considere a seguinte situação hipotética.
Souza, segurado da PARANAPREVIDÊNCIA, foi acometido de uma doença que impôs seu afastamento compulsório do serviço, com base em laudo conclusivo da medicina especializada, ratificado por junta médica credenciada.
Nessa situação, para obter a aposentadoria por invalidez, Souza dependerá apenas de entrar em licença para afastamento de saúde pelo período mínimo exigido.
- 4 O servidor titular de cargo efetivo que tiver ingressado no serviço público em 1.º/3/2002 terá direito a aposentadoria voluntária por tempo de contribuição ao completar sessenta anos de idade e 35 anos de serviço.
- 5 Um servidor que ocupe exclusivamente cargo em comissão não terá direito de receber benefício previdenciário concedido pela PARANAPREVIDÊNCIA.

QUESTÃO 8

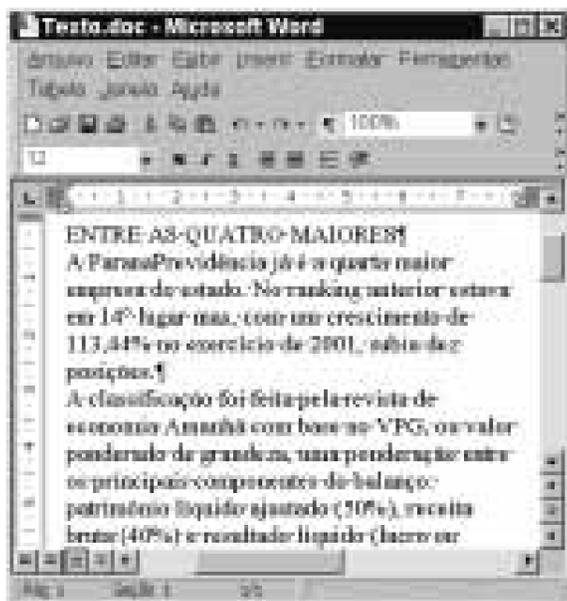
A respeito das contribuições previdenciárias, julgue os itens a seguir.

- 1 O servidor, segurado da PARANAPREVIDÊNCIA, que for cedido a outro ente federado terá sua contribuição previdenciária destinada ao Sistema de Seguridade Funcional do Estado do Paraná.
- 2 O valor da contribuição previdenciária destinado à PARANAPREVIDÊNCIA deverá ser contabilizado individualmente por servidor.
- 3 A contribuição do estado do Paraná para o Fundo de Previdência deve ser calculada nos mesmos percentuais e valores pagos pelos servidores e militares ativos.
- 4 No caso de inadimplência do estado no repasse obrigatório da contribuição mensal à PARANAPREVIDÊNCIA, caberá ao estado pagar diretamente os benefícios do mês.
- 5 Se um servidor, aposentado pelo regime geral de previdência social (RGPS), atualmente ocupar, exclusivamente, um cargo em comissão no estado do Paraná, nesse caso, a sua contribuição previdenciária será destinada ao RGPS.

Nas questões de 9 a 13, que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

Texto I – questões de 9 e 10

Na figura abaixo, observa-se uma janela do aplicativo Word 2000 que contém um documento com parte de um texto extraído do site <http://www.pr.gov.br>.



QUESTÃO 9

Julgue os itens a seguir, relativos ao Word 2000, considerando a figura incluída no texto I.

- 1 Para alterar a formatação da fonte utilizada na primeira linha do documento, de maiúscula para minúscula, é suficiente selecionar a referida linha e, a seguir, teclar em .
- 2 Sabendo-se que o Word 2000 está configurado para exibir os caracteres não-imprimíveis, para eliminar essa configuração é suficiente clicar o botão .
- 3 Para deletar todas as palavras da primeira linha do documento, é suficiente realizar as seguintes ações: clicar sobre a palavra “ENTRE”; pressionar e manter pressionada a tecla ; clicar sobre a palavra “MAIORES”; liberar a tecla ; teclar .
- 4 O botão pode ser utilizado para salvar as modificações realizadas no documento em edição no arquivo Texto.doc.
- 5 Os valores em percentual que aparecem no texto podem ter sido incluídos no documento, digitando-se o valor desejado no campo e teclando-se, a seguir, .

QUESTÃO 10

Julgue os itens seguintes, acerca do Word 2000, considerando a figura incluída no texto I.

- 1 Para se aplicar o estilo de fonte negrito em todas as palavras da primeira linha do documento, é suficiente realizar as seguintes ações: efetuar um clique duplo sobre qualquer palavra dessa linha e, a seguir, clicar .
- 2 A partir da opção Novo, encontrada no menu , é possível abrir um novo documento em branco na seção atual do Word 2000.
- 3 Ao se clicar imediatamente antes da palavra “ENTRE” e, a seguir, teclar , todo o documento será selecionado e o ponto de inserção será deslocado para o final do documento.
- 4 Para se centralizar a primeira linha do documento, é suficiente aplicar um clique duplo com o botão direito do *mouse* sobre qualquer palavra dessa linha.
- 5 Para se selecionar a palavra “posições”, no final do primeiro parágrafo, é suficiente aplicar um clique duplo sobre essa palavra.

QUESTÃO 11

Com relação à Internet, julgue os seguintes itens.

- 1 Para se obter informações contidas em páginas *Web*, pode-se utilizar um aplicativo denominado navegador.
- 2 O termo WWW (*World Wide Web*) refere-se a um protocolo utilizado para a troca de informações entre computadores pertencentes à Internet.
- 3 O endereço de uma página *Web* é constituído pelo número da linha telefônica por meio da qual se pode acessá-la.
- 4 No acesso a qualquer página *Web*, deve-se fornecer a senha referente ao número IP da máquina na qual a página *Web* está localizada.
- 5 Um *site* de busca pode ser utilizado para se obter endereços de páginas *Web* que contenham um determinado conteúdo a ser pesquisado na Internet.

QUESTÃO 12

Ainda com relação à Internet, julgue os itens subsequentes.

- 1 A principal função do equipamento denominado *modem* é imprimir informações obtidas por meio de uma pesquisa na Internet.
- 2 Provedor de Internet é o nome dado ao organismo internacional sediado na Organização das Nações Unidas que regulamenta e disciplina o uso das informações disponibilizadas na Internet.
- 3 Apenas informações textuais podem trafegar atualmente pela rede mundial de computadores. Assim, informações visuais e sonoras ainda não podem ser carregadas de uma página *Web*.
- 4 Se duas redes A e B disponibilizam a seus usuários taxas de transmissão constantes, respectivamente, iguais a 56 kbps e 512 kbps, então um arquivo do tipo Word de 1 *Mbyte* será carregado mais rapidamente por meio da rede B que pela rede A.
- 5 Em um *site* composto por diversas páginas *Web*, é possível que a navegação de uma página a outra desse *site* seja realizada por meio de *hyperlinks* disponibilizados nessas páginas.

QUESTÃO 13

A figura a seguir mostra uma parte da tela de um computador que tem como sistema operacional o Windows 2000.



Com relação à figura e ao Windows 2000, julgue os itens seguintes.

- 1 Caso a janela Meu computador não estivesse aberta, para abri-la seria suficiente aplicar um clique duplo no ícone .
- 2 Para fechar a janela Meu computador, é suficiente clicar o botão dessa janela.
- 3 Para maximizar a janela Meu computador, é suficiente clicar o botão dessa janela.
- 4 Caso se aplique um clique duplo no ícone , será aberta a janela Lixeira e, caso ela contenha arquivos que tenham sido excluídos de suas respectivas pastas, estes poderão ser recuperados.
- 5 Caso se clique o ícone com o botão direito do *mouse*, o disco A: terá seu conteúdo apagado.

Texto II – questões de 14 a 16

1 A PARANAPREVIDÊNCIA já é a quarta maior
2 empresa do estado. Até o ano passado, ocupava a 14.ª posição
3 entre as maiores empresas instaladas no Paraná. Com o
4 crescimento de 113,44% no exercício de 2001, subiu dez
5 posições, ficando atrás apenas de COPEL, Itaipu e HSBC.
6 O *ranking* é publicado pela revista de economia **Amanhã**.

7 “O crescimento acima de 113% foi resultado, em sua
8 maior parte, das transferências que o governo do estado
9 obteve em negociações com o governo federal”, explica
10 Ricardo Smijntink, diretor-presidente da instituição e secretário
11 estadual da Administração e da Previdência.

12 A PARANAPREVIDÊNCIA foi criada pelo governo
13 estadual em 1998 para administrar o sistema previdenciário
14 dos funcionários públicos estaduais. Adotou um modelo
15 inédito ao ser organizada como empresa de caráter privado,
16 sem fins lucrativos, para trabalhar sob contrato de gestão para
17 o estado. “Hoje”, lembra Smijntink, “esse modelo é copiado,
18 em parte ou integralmente, pelo Rio de Janeiro, Pernambuco
19 e Mato Grosso, entre outros.”

20 A entidade se colocou entre as quatro maiores
21 empresas do Paraná ao atingir R\$ 1,089 bilhão em valor
22 ponderado de grandeza (VPG), o critério de classificação
23 usado pela revista **Amanhã**. O VPG é uma ponderação entre
24 os principais componentes do balanço: patrimônio líquido
25 ajustado (50%), receita bruta (40%) e resultado líquido (lucro
26 ou prejuízo, que entra na conta com peso de 10%).
27 No exercício de 2001, a COPEL ficou com um VPG de
28 R\$ 3,563 bilhões, Itaipu com R\$ 2,171 bilhões e o banco
29 HSBC com R\$ 1,922 bilhão.

30 “O ritmo de crescimento continua intenso este ano”,
31 diz Smijntink. “É provável que a PARANAPREVIDÊNCIA
32 venha a subir ainda mais no *ranking*”. Em 30 de junho de
33 2001, seu patrimônio era de R\$ 2 bilhões. Doze meses depois,
34 já estava em R\$ 2,7 bilhões, com um aumento de 35,70%. No
35 final de julho último, ultrapassou R\$ 3 bilhões, com um
36 acréscimo de 11,2% em um mês.

Internet: <www.maringa.com/atuais/noticias/2002/agosto/13/03.htm>. Acesso em 29/9/2002 (com adaptações).

QUESTÃO 14

Com referência às idéias do texto II, julgue os itens abaixo.

- 1 Em conformidade com o texto, a revista **Amanhã** é uma publicação do governo paranaense.
- 2 De acordo com as informações apresentadas, uma única pessoa é responsável pela administração da “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.1) e da “revista de economia **Amanhã**” (l.6), além de ser o “secretário estadual da Administração e da Previdência” (l.10-11).
- 3 São em número de quatro “os principais componentes do balanço” (l.24): patrimônio líquido ajustado, receita bruta, lucro e prejuízo.
- 4 Nas linhas 28 e 29, em lugar das duas ocorrências da palavra “com”, pode-se subentender a expressão “ficou com um VPG de” (l.27).
- 5 De acordo com os dados apresentados entre as linhas 32 e 36, “35,70%” correspondem à diferença entre “R\$ 2,7 bilhões” e “R\$ 2 bilhões”.

QUESTÃO 15

Acerca das idéias e estruturas do texto II, julgue os itens que se seguem.

- ❶ No texto, embora as expressões “Até o ano passado” (l.2) e “no exercício de 2001” (l.4) se refiram ao ano de 2001, caso elas fossem trocadas de posição entre si haveria alterações das idéias originais.
- ❷ Caso a expressão ‘em parte ou integralmente’ (l.18) fosse reescrita como **integral e parcialmente**, não haveria erro gramatical, mas o sentido do texto seria alterado.
- ❸ Na linha 27, seria correto substituir a sigla “VPG” pela expressão “o critério de classificação usado pela revista **Amanhã**” (l.22-23).
- ❹ O termo “que” (l.26) refere-se ao “valor ponderado de grandeza (VPG)” (l.21-22).
- ❺ De acordo com os dados apresentados entre as linhas 32 e 36, em pelo menos um dos meses deste ano, o patrimônio da PARANAPREVIDÊNCIA apresentou crescimento superior a R\$ 300 milhões.

QUESTÃO 16

Acerca da compreensão das idéias do texto II, julgue os itens subseqüentes.

- ❶ Na linha 7, o termo ‘sua’ refere-se a ‘resultado’.
- ❷ As idéias originais seriam mantidas, caso se substituísse a expressão “contrato de gestão” (l.16) por **acordo de administração**.
- ❸ A expressão “uma ponderação” (l.23) poderia, sem alteração do sentido original, ser substituída por **um consenso**.
- ❹ Contextualmente, as expressões “patrimônio” (l.24) e “receita” (l.25) são sinônimas.
- ❺ As informações originais seriam mantidas caso se reescrevesse o trecho ‘O ritmo (...) *ranking*’ (l.30-32) como **De acordo com Smijtink, este ano o ritmo de crescimento continua intenso, sendo provável que a PARANAPREVIDÊNCIA suba ainda mais no ranking**.

QUESTÃO 17

Acerca das relações humanas no trabalho, julgue os seguintes itens.

- ❶ Uma boa relação interpessoal predispõe a uma condição emocional positiva, levando o funcionário a uma maior produtividade.
- ❷ Imposição de idéias, julgamento pessoal e estímulo à competitividade são atitudes gerenciais que favorecem as relações humanas no ambiente profissional.
- ❸ Relações humanas saudáveis incentivam a busca de soluções originais de novos problemas.
- ❹ O funcionário satisfeito no trabalho está mais apto a realizar sua tarefa de forma eficiente. Isso significa que no seu ambiente profissional as relações humanas são tratadas de forma inteligente.
- ❺ A presença de atitudes críticas à vista de terceiros, o oferecimento de ordens arbitrarias e a manifestação de favoritismo propiciam um incremento da produção.

QUESTÃO 18

Acerca da qualidade do atendimento ao público, julgue os seguintes itens.

- ❶ A qualidade do atendimento depende do treinamento do atendente e da localização do posto de atendimento.
- ❷ A demora no atendimento ao cliente é um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento.
- ❸ A qualidade do atendimento é resultante da combinação dos fatores humanos, materiais, técnicos e orçamentários da instituição.
- ❹ A qualidade do atendimento é função da prestação de informações corretas e do adequado tratamento dispensado ao cliente.
- ❺ A qualidade do serviço de atendimento tem sido objeto de estudos, sobretudo nas áreas da Psicologia, da Administração e da Sociologia.

QUESTÃO 19

Julgue os itens que se seguem, no tocante à boa qualidade do atendimento ao público.

- ❶ Atitudes de civilidade, cortesia e afabilidade são desejáveis, mas não obrigatórias.
- ❷ A prestação do atendimento baseia-se na concessão da informação correta e independe do modo como é realizada.
- ❸ A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente.
- ❹ O bom atendimento pode implicar a busca de informações adicionais, objetivando atender à necessidade do cliente.
- ❺ A qualidade do atendimento é comprometida de modo irreparável quando não se detém a informação demandada pelo cliente.

QUESTÃO 20

Hoje os cidadãos são mais exigentes e conscientes de seus direitos; cobram não só a ampliação da oferta, mas também a qualidade dos serviços prestados pelo Estado. Com relação a esse tema, julgue os itens abaixo.

- ❶ O atendente deve ter consciência da importância de seu papel tanto para a comunidade quanto para a organização, pois ele é o agente mediador entre o público e a instituição.
- ❷ A definição do campo de responsabilidades profissionais do atendente deve incluir um sólido conhecimento da legislação pertinente a sua área de atuação, bem como o desenvolvimento de atributos pessoais necessários à eficácia e à eficiência dos serviços prestados.
- ❸ A percepção da imagem da instituição pelo público independe da qualidade do atendimento oferecido por ela.
- ❹ Uma importante atribuição do atendente é estar atento às mudanças e à evolução das necessidades do cliente, para propor novos mecanismos que venham a contemplar as reais necessidades do público.
- ❺ O atendente deve mostrar-se atencioso e cooperativo de forma a entender os problemas e as intenções do cliente, mesmo que esse comportamento leve ao descumprimento de normas existentes na instituição.

