



## PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

Cargo:  
**Auxiliar Administrativo II**

**046**  
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 prevista 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 – 440 – 0100.
- É permitida a reprodução deste material, desde que citada a fonte.

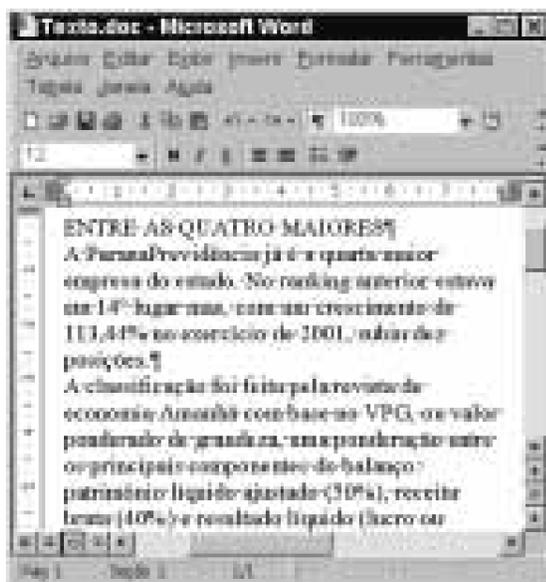
De acordo com o comando de cada uma das questões de 1 a 20, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**; ou o campo designado com o código **SR**, caso desconheça 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 anulação. 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

Nas questões de 1 a 7, 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 1 a 3

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 1

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

- 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 **[Caps Lock]**.
- Sabendo-se que o Word 2000 está configurado para exibir os caracteres não-imprimíveis, para eliminar essa configuração é suficiente clicar o botão .
- 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 **[Shift]**; clicar sobre a palavra "MAIORES"; liberar a tecla **[Shift]**; teclar **[Delete]**.
- O botão  pode ser utilizado para salvar as modificações realizadas no documento em edição no arquivo Texto.doc.
- 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, **[Enter]**.

### QUESTÃO 2

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

- 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 .
- A partir da opção Novo, encontrada no menu **Arquivo**, é possível abrir um novo documento em branco na seção atual do Word 2000.
- Ao se clicar imediatamente antes da palavra "ENTRE" e, a seguir, teclar **[Home]**, todo o documento será selecionado e o ponto de inserção será deslocado para o final do documento.
- 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.
- Para se selecionar a palavra "posições", no final do primeiro parágrafo, é suficiente aplicar um clique duplo sobre essa palavra.

### QUESTÃO 3

Ainda acerca do Word 2000 e considerando a figura incluída no texto I, julgue os itens abaixo.

- Para excluir o parágrafo terminado por "posições.", é suficiente selecionar esse parágrafo e clicar .
- O botão  pode ser utilizado para se aplicar o estilo itálico a uma parte selecionada do documento, caso essa parte selecionada ainda não esteja em itálico.
- Ao se clicar imediatamente após a palavra "MAIORES" e, a seguir, se teclar **[Backspace]**, toda a primeira linha do documento será excluída.
- Por meio da opção Configurar página, encontrada no menu **Arquivo**, é possível acessar uma caixa de diálogo para se definir o tamanho do papel e as margens do documento em edição.
- Por meio da opção Selecionar tudo, localizada no menu **Formatar**, é possível verificar o número total de palavras digitadas no documento Texto.doc.

### QUESTÃO 4

Com relação à Internet, julgue os seguintes itens.

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

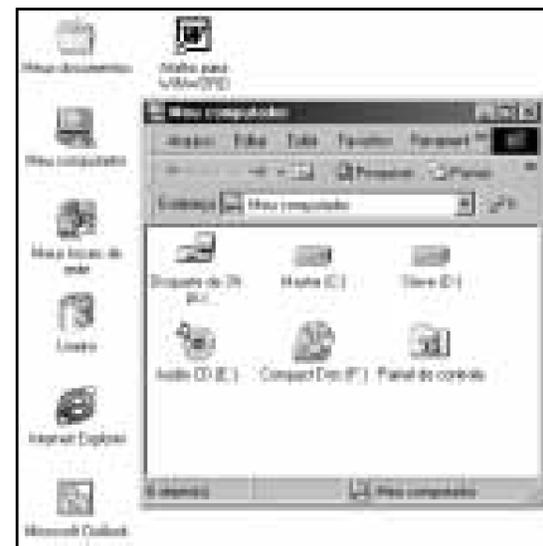
### QUESTÃO 5

Ainda com relação à Internet, julgue os itens subsequentes.

- A principal função do equipamento denominado *modem* é imprimir informações obtidas por meio de uma pesquisa na Internet.
- 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.
- 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*.
- 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.
- 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.

### Texto II – questões 6 e 7

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



### QUESTÃO 6

Com relação ao texto II, à figura a ele associada e ao Windows 2000, julgue os itens seguintes.

- Caso a janela Meu computador não estivesse aberta, para abri-la seria suficiente aplicar um clique duplo no ícone .
- Para fechar a janela Meu computador, é suficiente clicar o botão  dessa janela.
- Para maximizar a janela Meu computador, é suficiente clicar o botão  dessa janela.
- 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.
- Caso se clique o ícone  com o botão direito do *mouse*, o disco A: terá seu conteúdo apagado.

### QUESTÃO 7

Ainda com relação ao texto II, à figura a ele associada e ao Windows 2000, julgue os itens subsequentes.

- Caso se clique o ícone  e, em seguida, o botão , o ícone  será selecionado.
- Caso se clique o ícone  e, em seguida, o botão , o disco A: será formatado.
- O programa associado ao ícone  corresponde a um exemplo de *browser*.
- O computador cuja parte da tela do monitor é mostrada não possui disco rígido.
- Caso o usuário clique o ícone , será aberta a pasta Painel de controle, que contém ícones relativos a diversos programas acessórios, tais como o Paint e o Bloco de notas.

### Texto III – questões de 8 a 12

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

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

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

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

25 “O ritmo de crescimento continua intenso este ano”, diz Smijntink. “É provável que a PARANAPREVIDÊNCIA venha a subir ainda mais no ranking”. Em 30 de junho de 2001, seu patrimônio era de R\$ 2 bilhões. Doze meses depois, já estava em R\$ 2,7 bilhões, com um aumento de 35,70%. No final de julho último, ultrapassou R\$ 3 bilhões, com um 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 8

Com referência às idéias do texto III, 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 mesma pessoa é responsável pela administração tanto da “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.1), quanto 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 percentual entre “R\$ 2,7 bilhões” e “R\$ 2 bilhões”.

### QUESTÃO 9

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

- 1 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.
- 2 Caso a expressão ‘em parte ou integralmente’ (l.18) fosse reescrita como **integral e parcialmente**, o sentido do texto seria alterado.
- 3 Na linha 27, seria correto substituir a sigla “VPG” pela expressão “critério de classificação usado pela revista **Amanhã**” (l.22-23).
- 4 O termo “que” (l.26) refere-se ao “valor ponderado de grandeza (VPG)” (l.21-22).
- 5 De acordo com os dados apresentados entre as linhas 32 e 36, em pelo menos um dos meses de 2002, o patrimônio da PARANAPREVIDÊNCIA apresentou crescimento superior a R\$ 300 milhões.

### QUESTÃO 10

Ainda acerca das idéias e estruturas do texto III, julgue os itens abaixo.

- 1 É correto inferir que a palavra “ranking” (l.6) tem o significado de **classificação**.
- 2 A expressão “instituição” (l.10) refere-se à “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.1).
- 3 As expressões “foi criada” (l.12), “administrar” (l.13), “Adotou” (l.14), “ser organizada” (l.15) e “trabalhar” (l.16) foram todas usadas para apresentar ações praticadas pela “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.12).
- 4 A palavra “inédito” (l.15) corresponde à idéia de **originalidade** e se refere à forma como foi organizada a PARANAPREVIDÊNCIA: “empresa de caráter privado, sem fins lucrativos, para trabalhar sob contrato de gestão para o estado” (l.15-17).
- 5 Em língua portuguesa, é muito comum, em uma mesma classe de palavras, duas ou mais delas representarem uma mesma idéia. Exemplo disso é a preposição “sob” (l.16), que poderia, sem alteração do texto, ser substituída por **sobre**.

### QUESTÃO 11

Julgue os itens a seguir, relativos a palavras e expressões do texto III.

- 1 A palavra “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.1) pode ser classificada como um substantivo composto.
- 2 Da forma como está grafada, a palavra “estado” (l.2) deve ser entendida como **pais soberano, com estrutura própria e politicamente organizado**.
- 3 No trecho ‘em parte ou integralmente’ (l.18), as expressões sublinhadas funcionam como advérbios.
- 4 No trecho ‘Rio de Janeiro, Pernambuco e Mato Grosso’ (l.18-19), os termos sublinhados são exemplos de substantivos compostos.
- 5 Embora a expressão ‘este ano’ (l.30) introduza uma circunstância de tempo, a palavra ‘ano’ é classificada como substantivo.

### QUESTÃO 12

Com referência às expressões usadas no texto III e às informações nele veiculadas, julgue os seguintes itens.

- 1 Na linha 2, a expressão “14.ª” corresponde, por extenso, a **décima-quarta**.
- 2 A expressão “no exercício” (l.4) poderia, sem alteração do sentido do texto, ser substituída por **na atividade**.
- 3 Afirmar que COPEL, Itaipu e HSBC **ficaram bem classificadas** estaria em conformidade com a informação constante da linha 5 do texto.
- 4 A expressão “113%” (l.7) poderia, sem alteração do valor que ela representa e mantendo-se a correção gramatical, ser substituída por **cento e treze por cento**.
- 5 Seria correto substituir o trecho “se colocou entre as” (l.20) por **passou a fazer parte do grupo das**.

### QUESTÃO 13

Os itens a seguir apresentam fragmentos sucessivos de um trecho de texto adaptado. Julgue-os quanto ao correto emprego dos sinais de pontuação.

- 1 Para que — se possa entender o alcance da nova norma, — se faz necessário o resgate do histórico da previdência.
- 2 Quando se faz uma análise histórica, descobre-se que, nas primeiras civilizações, a maior parte da força de trabalho era desempenhada por escravos.
- 3 No entanto, aqueles cidadãos, que desenvolviam alguma espécie de atividade econômica, não-escrava já esboçavam preocupação com a eventual perda da capacidade produtiva, buscando economizar recursos para serem despendidos no futuro incerto, quando não mais pudessem trabalhar.
- 4 Na época da Revolução Industrial, a preocupação com a perda da capacidade produtiva acentuou-se.
- 5 Naquele estágio de desenvolvimento, se o trabalhador, perdia sua capacidade laborativa, era sumariamente abandonado.

Itens adaptados. Internet: <http://celepar7cta.pr.gov.br/PRPrevidencia/SitePRPrev.nsf/20783...>. Acesso em 29/9/2002.

### QUESTÃO 14

Os itens seguintes apresentam fragmentos sucessivos de um trecho de texto adaptado. Julgue-os quanto às normas gramaticais relativas à concordância.

- 1 A PARANAPREVIDÊNCIA assinou convênio com o Ministério Público (MP) estadual que atinge os membros do MP e servidores que se aposentaram pelo Fundo de Previdência.
- 2 A ele vincula-se procuradores, promotores e servidores que, em janeiro de 1999, tinha menos de 45 anos de idade, se mulheres, e menos de cinquenta anos de idade, se homens.
- 3 O repasse dos recursos da PARANAPREVIDÊNCIA contribuirão na redução do limite de gastos com pessoal, nos termos da Lei de Responsabilidade Fiscal.
- 4 A folha de pagamento dos inativos será elaborada pelo MP, cabendo à PARANAPREVIDÊNCIA o repasse dos recursos.
- 5 Dessa forma, haverão responsabilidades para ambos os órgãos assinantes do referido convênio.

Internet: <http://www.mp.pr.gov.br/releases/parprev.html>. Acesso em 29/9/2002.

### QUESTÃO 15

No trecho a seguir, cada item corresponde ao termo em negrito que o antecede. Julgue-os quanto às normas gramaticais relativas à concordância.

Hoje, **beneficia-se** 1 da PARANAPREVIDÊNCIA 85 mil pessoas. No total, são 2.199 beneficiários que se **liga** 2 ao Fundo Previdenciário e 82.872 vinculados ao Fundo Financeiro. Em 2001, de acordo com balanço publicado em março deste ano, o patrimônio da instituição **somava** 3 R\$ 2,2 bilhões, o que significou um crescimento de cerca de R\$ 500 milhões em relação ao valor registrado em dezembro de 2000. **Compõe** 4 o Fundo de Previdência as contribuições mensais dos servidores e do patrocinador (governo do estado) e a compensação financeira do INSS. **Colabora** 5 com o Fundo Financeiro — mantido pelo tesouro do estado — os valores recebidos a título de compensação previdenciária do INSS.

Internet: <http://www.mp.pr.gov.br/releases/parprev.html>. Acesso em 29/9/2002 (com adaptações).

### QUESTÃO 16

Com a criação da PARANAPREVIDÊNCIA, o sistema passou a ser custeado por dois fundos distintos. Ambos (A) \_\_\_\_\_ personalidade jurídica distinta e (B) \_\_\_\_\_ o patrimônio da PARANAPREVIDÊNCIA. Para chegar a esse modelo, (C) \_\_\_\_\_ dois anos de debates, em seminários e palestras.

Internet: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/empresas\_autarquias/iprem/vidaprev/junho\_pag2.asp>. Acesso em 29/9/2002 (com adaptações).

Julgue se as palavras ou expressões em cada item abaixo podem preencher correta e coerentemente as lacunas do texto acima.

- 1 (A) **apresentam** (B) **formam** (C) **foram requeridos**
- 2 (A) **tem** (B) **compõem** (C) **precisaram-se de**
- 3 (A) **têm** (B) **componhem** (C) **necessitou-se**
- 4 (A) **têm** (B) **compõem** (C) **foram necessários**
- 5 (A) **possuem** (B) **constituem** (C) **precisou-se de**

### QUESTÃO 17

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

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

**QUESTÃO 18**

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.

**QUESTÃO 19**

As atribuições inerentes ao atendimento ao público podem ser monótonas, pois ocorre a repetição de uma mesma informação ou orientação para diversas pessoas e mesmo a execução de trabalhos muito semelhantes. Entretanto, o atendimento possui um elemento básico que pode torná-lo interessante. Esse elemento é o relacionamento humano, que enriquece o trabalho, diminui a monotonia e cria experiências singulares. O contato entre pessoas pode ser estimulante, mas no desempenho do trabalho esse contato deve seguir algumas normas. Julgue os itens abaixo, relativos às normas de atendimento ao público.

- ❶ O atendimento deve ser breve e objetivo, mas ser realizado com boa carga de atenção e gentileza.
- ❷ É importante conhecer as condições que envolvem o cliente, uma vez que a pessoa que procura atendimento público, normalmente, tem um problema a resolver, está desgastada pela espera, apressada e pode estar emocionalmente alterada. Assim, no atendimento, deve-se ser cordial e envolver-se na problemática do cliente.
- ❸ No atendimento ao público, o profissional deve ser capaz de prever e(ou) identificar problemas no atendimento, analisar as causas e conseqüências, tomar providências para evitá-los e(ou) solucioná-los, recorrendo exclusivamente à sua própria capacidade de percepção e iniciativa.
- ❹ A boa comunicação é um fator essencial no atendimento ao público. O profissional deve preocupar-se com a objetividade ao se expressar, procurando verificar o entendimento das mensagens transmitidas e recebidas.
- ❺ O atendente deve ter especial atenção para não cometer discriminações e prestações de atendimentos diferenciados em função da etnia, nível social ou econômico e preferências religiosas dos clientes.

**QUESTÃO 20**

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, independentemente do modo como é realizada.
- ❸ A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente, evitando-se contudo discriminações.
- 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.