

Formulário de Resposta aos recursos - CES G06

Questão	Justificativa	Conclusão (Deferido ou Indeferido)	Resposta Alterada para:
TIPO 1: 36 TIPO 2: 37 TIPO 3: 32	<p>A forma correta de acionar a Polícia Civil em uma situação de emergência é:</p> <p>(A) Ligar para o número 190 e pedir ajuda à Polícia Civil. O número 190 é o telefone de emergência para a Polícia Militar, que é a responsável pelo atendimento imediato em situações de emergência. A Polícia Militar pode, então, encaminhar o caso para a Polícia Civil quando necessário.</p> <p>(B) Enviar mensagem nas redes sociais pode ser lento e não adequado para emergências.</p> <p>(C) Escrever carta pelos correios é muito lento e não serve para emergências.</p> <p>(D) Acionar a Polícia Civil por aplicativo de transporte não é possível.</p> <p>(E) Ir pessoalmente a uma delegacia é uma opção para registro de ocorrências, mas não para emergências imediatas.</p>	DEFERIDO	ALTERAR LETRA A
TIPO 1: 40 TIPO 2: 34 TIPO 3: 37	<p>A forma correta de atender ao público em um serviço de atendimento ao cliente é:</p> <p>(B) Atender com educação, paciência e clareza, ouvindo com atenção. Atender com educação, paciência e clareza demonstra respeito e profissionalismo, além de favorecer uma comunicação eficiente. Ouvir com atenção permite entender as necessidades do cliente e oferecer soluções adequadas, garantindo a satisfação do público e a qualidade do serviço prestado.</p> <p>(A) Falar alto e rápido pode causar desconforto e dificultar o entendimento.</p> <p>(C) Atender apenas quem parecer importante é discriminatório e contra os princípios do bom atendimento.</p> <p>(D) Falar ao celular durante o atendimento é falta de profissionalismo e desrespeito ao cliente.</p>	INDEFERIDO	GABARITO MANTIDO

	(E) Usar gírias e linguagem informal pode parecer pouco profissional e confundir o cliente.		
--	---	--	--