

# SARAH

REDE SARAH - HOSPITAIS DE REABILITAÇÃO

Técnico em Atendimento  
ao Público

**PROCESSOS SELETIVOS Nº 14 A 19/2023,  
DE 14 DE ABRIL DE 2023.**

CÓD: SL-096MA-23  
7908433236207

## Língua Portuguesa

1. Compreensão, interpretação e elaboração de textos de gêneros variados .....	7
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais .....	10
3. Domínio da ortografia oficial .....	11
4. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual .....	12
5. Emprego de tempos e modos verbais .....	13
6. Domínio da estrutura morfosintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.....	16
7. Emprego das classes de palavras .....	19
8. Emprego dos sinais de pontuação .....	27
9. Concordância verbal e nominal .....	30
10. Regência verbal e nominal.....	31
11. Emprego do sinal indicativo de crase.....	33
12. Colocação dos pronomes átonos.....	34
13. Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade .....	35
14. Significação das palavras.....	36

## Língua Inglesa

1. Leitura e interpretação de texto .....	47
2. Vocabulário .....	48
3. Estrutura gramatical.....	61

## Matemática e Raciocínio Lógico

1. Números inteiros: operações e propriedades. Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades .....	69
2. Razão e proporção. Regra de três simples .....	71
3. Porcentagem.....	74
4. Equação do 1º grau.....	75
5. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade .....	76
6. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos .....	82
7. Raciocínio lógico. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais. Dedução. Conclusão .....	86
8. Princípios de contagem e probabilidade.....	94

## Conhecimentos Gerais

1. Questões relacionadas à Política, à Economia, à Sociedade, à Saúde e Nutrição, à Ciência e Tecnologia, ao Meio Ambiente, à Educação, à Cultura, ao Esporte, à Religião, à Segurança, à Assistência Social, à Juventude, à Ética e Cidadania, e aos eventos contemporâneos divulgados na mídia local, nacional e internacional .....	103
2. à História (Brasil e Mundo) .....	124
3. à Geografia (Brasil e Mundo) .....	127

## Conhecimentos Específicos Técnico em Atendimento ao Público

1. Princípios do bom atendimento .....	171
2. Recepção e atendimento ao público interno e externo. ....	172
3. Qualidade no atendimento. ....	173
4. Relações humanas e relações públicas .....	176
5. Elementos do processo de comunicação .....	180
6. Tipos de interação: face a face, virtual e telefônica. ....	181
7. UX - Experiência do Usuário. ....	183
8. Administração de conflitos .....	184
9. Normas de comportamento no ambiente de trabalho.....	187
10. Patrimônio público: conceitos, preservação e uso racional de recursos públicos. ....	197
11. Constituição Federal, artigos de 196 a 200. ....	201
12. Ética e sigilo em serviços de saúde .....	202
13. Código de Conduta e Ética da Rede SARAHE de Hospitais de Reabilitação .....	204
14. Terminologia básica em saúde .....	207
15. Políticas públicas de saúde no Brasil: evolução histórica das políticas de saúde no Brasil .....	219
16. determinantes sociais da saúde.....	234
17. política nacional de atenção básica .....	234
18. modelos de atenção à saúde no Brasil e humanização em saúde .....	259

tes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

#### CACHORROS

Os zoológicos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoológicos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

#### IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

##### Ironia

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:



Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

##### Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

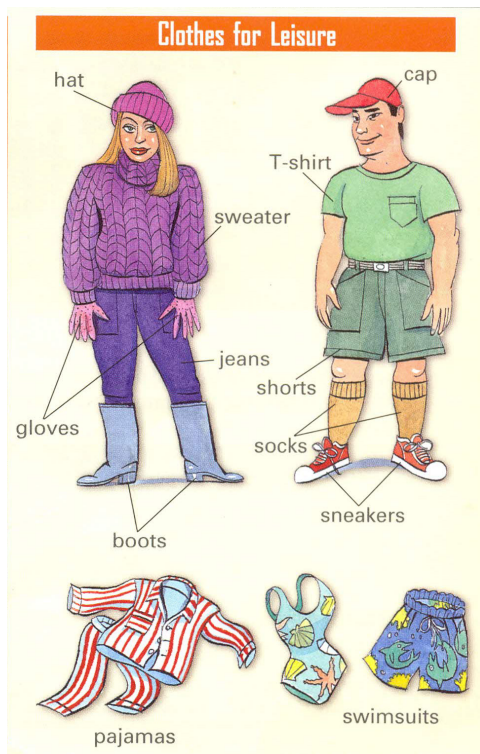
##### Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem suces-

VOCABULÁRIO

Vestimentas



- T-shirt = camiseta
- Sweatshirt = Blusa de moletom
- Shirt = camisa
- Suit = terno
- Pants: calça
- Tie = gravata
- Wedding dress = vestido de noiva
- Jacket = jaqueta
- Skirt = saia
- Coat = casaco
- Shorts = Bermuda
- Dress = vestido
- Underpants = cueca
- Panties = calcinha
- Bra = sutiã
- Nightgown = camisola
- Pajamas = pijama
- Robe = roupão
- Scarf = cachecol
- Uniform = uniforme
- Singlet = regata
- Swimming Trunks = sunga
- Swimsuit = maiô
- Bikini = biquíni

**Cotidiano**

**U.S. Money**

- US\$ 1 Dollar = 100 cents
- bills - \$1, \$5, \$10, \$20, \$50, \$100
- Coins - 1c, 5c, 10c, 25c, \$1
- Penny = 1 cent
- Nickel = 5 cents
- Dime = 10 cents
- Quarter = 25 cents

**Ways to pay**

- Check = cheque
- Cash = em dinheiro
- Note/bill = nota
- Coin = moeda
- Credit card = cartão de crédito

**Materials**

- Acrylic = acrílico
- Cotton = algodão
- Denim = brim
- Fleece/wool = lã
- Gold = ouro
- Leather = couro
- Linen = linho
- Plastic = plástico
- Rubber = borracha
- Silk = seda
- Silver = prata

**Conjunto dos Números Reais (R)**

O conjunto dos números reais é representado pelo R e é formado pela junção do conjunto dos números racionais com o conjunto dos números irracionais. Não esqueça que o conjunto dos racionais é a união dos conjuntos naturais e inteiros. Podemos dizer que entre dois números reais existem infinitos números.

Entre os conjuntos números reais, temos:

- $R^* = \{x \in R \mid x \neq 0\}$ : conjunto dos números reais não-nulos.
- $R^+ = \{x \in R \mid x \geq 0\}$ : conjunto dos números reais não-negativos.
- $R^{*+} = \{x \in R \mid x > 0\}$ : conjunto dos números reais positivos.
- $R^- = \{x \in R \mid x \leq 0\}$ : conjunto dos números reais não-positivos.
- $R^{*-} = \{x \in R \mid x < 0\}$ : conjunto dos números reais negativos.

**— Múltiplos e Divisores**

Os conceitos de múltiplos e divisores de um número natural estendem-se para o conjunto dos números inteiros<sup>2</sup>. Quando tratamos do assunto múltiplos e divisores, referimo-nos a conjuntos numéricos que satisfazem algumas condições. Os múltiplos são encontrados após a multiplicação por números inteiros, e os divisores são números divisíveis por um certo número.

Devido a isso, encontraremos subconjuntos dos números inteiros, pois os elementos dos conjuntos dos múltiplos e divisores são elementos do conjunto dos números inteiros. Para entender o que são números primos, é necessário compreender o conceito de divisores.

**Múltiplos de um Número**

Sejam a e b dois números inteiros conhecidos, o número a é múltiplo de b se, e somente se, existir um número inteiro k tal que  $a = b \cdot k$ . Desse modo, o conjunto dos múltiplos de a é obtido multiplicando a por todos os números inteiros, os resultados dessas multiplicações são os múltiplos de a.

Por exemplo, listemos os 12 primeiros múltiplos de 2. Para isso temos que multiplicar o número 2 pelos 12 primeiros números inteiros, assim:

- $2 \cdot 1 = 2$
- $2 \cdot 2 = 4$
- $2 \cdot 3 = 6$
- $2 \cdot 4 = 8$
- $2 \cdot 5 = 10$
- $2 \cdot 6 = 12$
- $2 \cdot 7 = 14$
- $2 \cdot 8 = 16$
- $2 \cdot 9 = 18$
- $2 \cdot 10 = 20$
- $2 \cdot 11 = 22$
- $2 \cdot 12 = 24$

Portanto, os múltiplos de 2 são:  
 $M(2) = \{2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24\}$

Observe que listamos somente os 12 primeiros números, mas poderíamos ter listado quantos fossem necessários, pois a lista de múltiplos é dada pela multiplicação de um número por todos os inteiros. Assim, o conjunto dos múltiplos é infinito.

Para verificar se um número é ou não múltiplo de outro, devemos encontrar um número inteiro de forma que a multiplicação entre eles resulte no primeiro número. Veja os exemplos:

– O número 49 é múltiplo de 7, pois existe número inteiro

<sup>2</sup> <https://brasilecola.uol.com.br/matematica/multiplos-divisores.htm>

que, multiplicado por 7, resulta em 49.  
 $49 = 7 \cdot 7$

– O número 324 é múltiplo de 3, pois existe número inteiro que, multiplicado por 3, resulta em 324.  
 $324 = 3 \cdot 108$

– O número 523 não é múltiplo de 2, pois não existe número inteiro que, multiplicado por 2, resulte em 523.  
 $523 = 2 \cdot ?$

• Múltiplos de 4

Como vimos, para determinar os múltiplos do número 4, devemos multiplicar o número 4 por números inteiros. Assim:

- $4 \cdot 1 = 4$
- $4 \cdot 2 = 8$
- $4 \cdot 3 = 12$
- $4 \cdot 4 = 16$
- $4 \cdot 5 = 20$
- $4 \cdot 6 = 24$
- $4 \cdot 7 = 28$
- $4 \cdot 8 = 32$
- $4 \cdot 9 = 36$
- $4 \cdot 10 = 40$
- $4 \cdot 11 = 44$
- $4 \cdot 12 = 48$
- ...

Portanto, os múltiplos de 4 são:  
 $M(4) = \{4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, \dots\}$

**Divisores de um Número**

Sejam a e b dois números inteiros conhecidos, vamos dizer que b é divisor de a se o número b for múltiplo de a, ou seja, a divisão entre b e a é exata (deve deixar resto 0).

Veja alguns exemplos:

- 22 é múltiplo de 2, então, 2 é divisor de 22.
- 63 é múltiplo de 3, logo, 3 é divisor de 63.
- 121 não é múltiplo de 10, assim, 10 não é divisor de 121.

Para listar os divisores de um número, devemos buscar os números que o dividem. Veja:

- Liste os divisores de 2, 3 e 20.
- $D(2) = \{1, 2\}$
- $D(3) = \{1, 3\}$
- $D(20) = \{1, 2, 4, 5, 10, 20\}$

Observe que os números da lista dos divisores sempre são divisíveis pelo número em questão e que o maior valor que aparece nessa lista é o próprio número, pois nenhum número maior que ele será divisível por ele.

Por exemplo, nos divisores de 30, o maior valor dessa lista é o próprio 30, pois nenhum número maior que 30 será divisível por ele. Assim:

$D(30) = \{1, 2, 3, 5, 6, 10, 15, 30\}$ .

**Propriedade dos Múltiplos e Divisores**

Essas propriedades estão relacionadas à divisão entre dois inteiros. Observe que quando um inteiro é múltiplo de outro, é também divisível por esse outro número.

Considere o algoritmo da divisão para que possamos melhor compreender as propriedades.



A fixação de uma alíquota única para esses combustíveis estava prevista como parte de acordo fechado entre estados, Distrito Federal e União, homologado no fim do ano passado pelo Supremo Tribunal Federal (STF), em busca de dar fim a um impasse acerca do tributo.

Depois do acordo, o Confaz já havia publicado um convênio que fixa alíquotas únicas de ICMS para o diesel, biodiesel e gás liquefeito de petróleo (GLP) para todo o território nacional a partir de 1º de abril.

O relatório de Angelo e Salto entende que o impacto na inflação é relevante, podendo chegar a 0,50 ponto percentual na projeção do IPCA para 2023. “Do ponto de vista das receitas estaduais, a medida deverá colaborar para praticamente sanar, tudo o mais constante, as perdas derivadas especificamente das limitações de alíquotas ocorridas no segundo semestre do ano passado a partir da Lei Complementar nº 194”.

No início deste mês, o ministro da Fazenda, Fernando Haddad, anunciou um acordo com os estados para serem compensados pelas perdas provocadas pela limitação do ICMS sobre combustíveis em um total de R\$ 26,9 bilhões.

Ainda segundo os economistas, a questão da essencialidade parece que ainda está em aberto. “Pela lógica, como a alíquota ad rem anunciada (R\$ 1,45) equivale a uma ad valorem média de 27,5%, e esse patamar é superior à alíquota modal (de 17% ou 18%), à qual estão sujeitos os itens chamados essenciais, então poderia concluir que a essencialidade estaria de fato afastada para a gasolina”.

#### Complemento na lei

Uma lei aprovada no ano passado, durante o governo de Jair Bolsonaro, limitou o percentual do ICMS a ser cobrado pelos estados sobre os setores de combustíveis, gás, energia, comunicações e transporte coletivo, o que provocou perdas na arrecadação dos Estados.

Segundo Fábio Nieves, integrante do Conselho de Defesa do Contribuinte do Estado de São Paulo, juiz do Tribunal de Impostos e Taxas do Estado de São Paulo e Conselheiro do Carf, esse despacho não vai mudar nada. “Ela só regulamenta a legislação que já foi publicada. Ela é mais extensiva, dá mais detalhes a algo que já existe, não trouxe mudanças no sistema”.

Nieves explicou que o ex-presidente Jair Bolsonaro já havia sancionado a Lei Complementar 192 dizendo que o ICMS dos combustíveis incidiria uma única vez e ele fez uma limitação em relação à questão da alíquota.

“Os estados entraram com uma ação direta de incondicionalidade. Houve uma liminar em relação a isso e, o que o Confaz fez agora, nada mais foi do que especificar as normas da Lei Complementar 192”, pontua o advogado.

#### HÁ 100 ANOS, MORRIA O ABOLICIONISTA RUI BARBOSA

Apagou-se o sol. Foi assim que o jornal carioca Gazeta de Notícias anunciou, em 1º de março de 1923, a morte de Rui Barbosa de Oliveira. Periódicos da França, Inglaterra, Bélgica e de dezenas de países publicaram em suas primeiras páginas a notícia da morte do denominado maior dos brasileiros.

Rui Barbosa foi um intelectual, escritor, político, advogado, jornalista, diplomata e um importante jurista brasileiro. Ao longo de seus 73 anos, Rui Barbosa escreveu seu nome no rol de intelectuais mais relevantes da história do país. O professor de filosofia e escri-

tor Saulo Dourado, autor do romance histórico O borbulhar do gênio, prefere descrever o ilustre baiano como um estudioso tímido, dedicado e flexível.

“Eu acho que pela correspondência com Castro Alves dá pra entender mais Rui Barbosa. Eles foram crianças estudando juntas, ali no Ginásio Baiano do Abílio César Borges, que era um educador muito à frente do momento. Trouxe a ideia de um palco pra dentro da escola, em que Castro Alves declamava poemas e o Rui Barbosa falava. - algo que ele fez pro restante da vida. Que eram os grandes discursos. Os processos de Rui Barbosa duravam cinco horas de defesa. Então assim, essa figura que, ao mesmo tempo, é bastante dedicada, tímida... acordava 5h para poder estudar. E ele conseguiu concluir a escola antes da idade convencional e poderia fazer a faculdade de direito aos 15 anos, mas o pai não deixou. Disse que ele só poderia aos 16. E disse assim, ‘então aproveite esse ano pra estudar alemão’”.

O professor também o caracteriza como um homem plural e com várias habilidades.

“O Rui Barbosa conseguiu estar em vários campos ao mesmo tempo. Está em diálogo com Castro Alves, um poeta, até estar em correspondência com Luís Gama, com pautas abolicionistas, fazendo realmente um jornal radical em São Paulo, a favor inclusive da República. E até em diálogo com a própria monarquia, como ele depois com outros ministros. Então ela é uma pessoa plural nesse sentido, e foi desde a figura de confiança de Marechal Deodoro até o inimigo número um de Floriano Peixoto”.

Diplomata de grandes qualidades e um brilhante orador, em 1907 foi nomeado juiz da Corte Internacional de Haia e, ao lado de outros intelectuais, foi indicado como um dos “Sete Sábios de Haia”. Foi membro fundador da Academia Brasileira de Letras, do qual foi presidente após a morte de Machado de Assis. Para o jornalista e presidente da Associação Baiana de Imprensa, Ernesto Marques, Rui Barbosa foi um importante intelectual com uma presença muito forte na vida cultural brasileira.

“Rui Barbosa é, sem dúvida alguma, um dos brasileiros mais importantes de todos os tempos. Porque, se você observar, fora as lutas pela implantação do sistema federativo, pela Proclamação da República, pela abolição da escravatura, foi ele o redator do primeiro projeto de Constituição republicana. Várias instituições que a gente tem hoje - ou todas as instituições que a gente tem hoje - foram arquitetadas, foram desenhadas a partir das reflexões do Rui Barbosa. Um intelectual com uma presença muito forte na vida cultural brasileira, fundador da Academia de Letras. Não por acaso, o Dia Nacional da Cultura é comemorado no 5 de novembro, que é a data de nascimento de Rui Barbosa. Ele também foi talvez o primeiro que projetou o Brasil globalmente a partir das posições da política externa brasileira. E foi também um jornalista apaixonado”.

Para o jornalista Ernesto Marques, Rui Barbosa continua presente em nossas vidas.

“Em todos os grandes temas sobre os quais nós nos debatemos nos últimos anos tem a presença de Rui. Cortes superiores ou o questionamento feita ao Supremo Tribunal Federal, ao TSE etc.: Rui Barbosa. Cortes de contas, o papel dos Tribunais de Contas, Rui Barbosa foi fundador dos Tribunais de Contas. Liberdade de imprensa, primeiro habeas corpus conseguido em favor de um jornalista em defesa da liberdade de imprensa: Rui Barbosa. Defesa de salários iguais pra homens e mulheres: Rui Barbosa. Defesa do acesso universal à educação e educação profissional, Rui Barbosa. Liberdade pra os escravizados, Rui Barbosa. É alguém que a gente, sem perceber, convive no cotidiano o tempo inteiro”.

## 6. Clareza

A clareza nada mais é que a facilidade com que sua mensagem é compreendida pelo cliente. O atendimento ao cliente precisa fazer com que os consumidores tenham a capacidade de entender de forma simples mesmo aquelas instruções mais complicadas.

Para isso, busque simplificar a comunicação. É possível fazer isto reduzindo o tamanho de suas frases, limitando vírgulas, usando termos comuns, linguagem acessível e evitando os jargões.

Além disso, as pessoas costumam ter dificuldade em compreender novas ideias. Sendo assim, é possível clarificar conceitos novos através de analogias. Você consegue passar a mensagem fundamental por meio de algo com o qual seu público pode se conectar.

## 7. Eficiência

A eficiência é um aspecto crucial de um atendimento ao cliente de excelência. Afinal, você não quer oferecer o melhor serviço se isso significar um custo astronômico.

São várias as formas de tornar o seu atendimento ao cliente mais eficiente. Você pode aprimorar técnicas e processos, dar mais autonomia para sua equipe tomar decisões e solucionar chamados, melhorar sua página de suporte e investir em tecnologia.

Neste ponto, precisamos dar um destaque para a tecnologia. Ela é uma grande aliada dos negócios de hoje. Existem ferramentas que nos permitem escalar a comunicação e o atendimento ao cliente mantendo a qualidade alta e os custos baixos.

Fonte: Disponível em: <https://chatguru.com.br/atendimento-ao-cliente-principios/>. Acesso em: 10.maio.2023.

### RECEPÇÃO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

O atendimento ao cliente é a interação direta entre um consumidor que faz uma compra e o representante da empresa que está vendendo. A maioria dos varejistas enxergam essa interação direta como um fator crítico para garantir a satisfação do comprador e incentivar a repetição de negócios.

Ainda hoje, quando grande parte do atendimento ao cliente é feito por sistemas automatizados de autoatendimento, a opção de falar com um ser humano é vista como necessária para a maioria das empresas. É um aspecto fundamental no atendimento humanizado.

Nos bastidores da maioria das empresas estão pessoas que nunca encontram ou cumprimentam as pessoas que compram seus produtos. Os representantes de atendimento ao cliente são os que têm contato direto com os compradores. As percepções dos compradores sobre a empresa e o produto são moldadas em parte por sua experiência em lidar com essa pessoa.

Por esse motivo, muitas empresas trabalham arduamente para aumentar os níveis de satisfação de seus clientes.

### O custo da satisfação do cliente

Durante décadas, as empresas de muitos setores procuraram reduzir os custos de pessoal automatizando seus processos o máximo possível.

No atendimento ao cliente, isso tem levado muitas empresas a implementar sistemas online e por telefone que tiram o máximo de dúvidas ou resolvem o máximo de problemas sem a presença humana.

Mas, no final, há questões de atendimento ao cliente para as quais a interação humana é indispensável, criando uma vantagem competitiva.

A Amazon é um exemplo de empresa que está fazendo de tudo para automatizar uma operação vasta e complexa. Já que entregou 4,2 bilhões de pacotes nas portas de seus clientes em 2020.

No entanto, a Amazon ainda oferece atendimento ao cliente 24 horas por dia, por telefone, além de serviços de e-mail e chat ao vivo.

A maioria das empresas bem-sucedidas reconhece a importância de fornecer um excelente atendimento ao cliente. A interação cortês e empática com um representante de atendimento ao cliente treinado pode significar a diferença entre perder ou reter um cliente.

### Principais componentes do bom atendimento ao cliente

Proprietários de pequenos negócios bem-sucedidos entendem instintivamente a necessidade de um bom atendimento ao cliente. Grandes empresas estudam o assunto em profundidade e têm algumas conclusões básicas sobre os principais componentes:

- A atenção oportuna às questões levantadas pelos clientes é crítica. Exigir que um cliente espere na fila ou fique em espera prejudica uma interação antes de começar.

- O atendimento ao cliente deve ser um processo de etapa única para o consumidor.

- Se um cliente ligar para uma linha de apoio, o representante deve, sempre que possível, acompanhar o problema até à sua resolução.

- Se um cliente precisar ser transferido para outro departamento, o representante original deve acompanhar o cliente para garantir que o problema foi resolvido.

### — Atendimento interno

O atendimento ao cliente interno envolve tudo o que uma organização pode fazer para ajudar seus funcionários a cumprir suas obrigações, atingir suas metas e desfrutar de seu trabalho. Abrange como diferentes departamentos se comunicam uns com os outros e como os indivíduos interagem com seus colegas, subordinados e superiores. É um aspecto vital dos negócios modernos, pois cria o ambiente no qual uma empresa tem mais chances de sucesso.

### Por que o atendimento ao cliente interno é importante?

A importância do atendimento ao cliente interno não pode ser exagerada, especialmente para um departamento como o de recursos humanos, onde as interações internas são parte integrante de suas tarefas diárias. Existem vários benefícios em cultivar um bom atendimento ao cliente interno como uma de suas metas de negócios, por isso é fácil entender por que é um aspecto tão valorizado dos negócios modernos.

Os benefícios incluem:

- Aumentar a produtividade da equipe.
- Aumentar a satisfação dos funcionários com sua experiência de trabalho.
- Criação de canais de comunicação claros.
- Estimular a fidelidade dos funcionários.
- Resolver problemas mais rapidamente.
- Melhorar o atendimento ao cliente externo.