

**Cargo: M01 - AUXILIAR ADMINISTRATIVO****Disciplina: Conhecimentos Específicos**

Questão	Gabarito por extenso	Justificativa	Conclusão (Deferido ou Indeferido)	Resposta Alterada para:
16	tentar usar a sua habilidade para atendê-lo e contornar qualquer mal-entendido.	<p>Em qualquer estágio do contato, o atendente deve esgotar as suas possibilidades antes de recorrer ao superior imediato, a colegas ou a profissionais de segurança, sob pena de causar prejuízos à rotina do seu setor de trabalho.</p> <p>Orientação do SEBRAE, importante agente de capacitação e de desenvolvimento de pessoas, nos traz que “Diante de um cliente autoritário, que acha que é dono da verdade, tente usar de sua habilidade para atendê-lo da melhor forma e para contornar qualquer mal entendido. Caso perceba que uma determinada situação pode piorar, procure ajuda de seu supervisor ou gerente”.</p> <p>Sendo assim, a banca entende que o pedido de recurso não procede e decide pelo indeferimento do recurso.</p> <p><a href="http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/15-dicas-para-atender-bem,e565438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD">http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/15-dicas-para-atender-bem,e565438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD</a>,</p>	INDEFERIDO	-