

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo, extraído do livro “O Olhar Médico” (p. 87), de Moacyr Scliar, antes de responder às questões 01 a 06, que a ele se referem:

A moda das dietas é resultado de outra moda, a moda do consumo de certos produtos que foram atingindo a cultural ocidental em “ondas” sucessivas. O chocolate era desconhecido até o descobrimento da América; quando chegou, portando uma aura de substância afrodisíaca e sofisticada, entrou para ficar, acrescentando vários quilos à vida de muitas pessoas. Da mesma maneira os refrigerantes, os salgadinhos, os hambúrgueres...

Um problema que os nossos índios não tinham. Comiam o que a natureza lhes oferecia e, guiados pelo instinto, obtinham uma dieta balanceada. Com a preocupação com o excesso de peso, a busca da novidade agora se disfarça em busca da dieta saudável. Parte, diz o antropólogo Robin Fox, de um projeto utópico que há séculos anima o Ocidente: o Alimento Perfeito, aquele que nos nutre (e espiritualiza) sem nos engordar, a ética puritana aplicada à cozinha.

O problema não é a dieta, é a vida. A balança simplesmente reflete a maneira como vivemos. E é sobre isso que devemos pensar. Quando o fizermos, não precisaremos mais aderir às dietas da moda. Difícil jornada? Difícil, sim. Mas começa com esse pequeno passo, que é tomar conhecimento das modas e não se deixar enganar por elas.

01. Uma das ideias expressas no texto é a de que devemos agir como os índios o faziam, ao invés de tentarmos dietas que não levam a lugar nenhum.

- () CERTO
() ERRADO

02. A frase “O problema não é a dieta, é a vida”, muito embora não tenha as orações ligadas por conjunção adversativa, como “mas” ou “porém”, expressa um sentido de oposição.

- () CERTO
() ERRADO

03. O último período do primeiro parágrafo termina com reticências, o que se justifica pelo fato de a oração ter sido interrompida, ficando truncada.

- () CERTO
() ERRADO

04. O texto, de acordo com o enunciado, se caracteriza, em sua tipologia, como persuasivo.

- () CERTO
() ERRADO

05. O acento indicativo de crase, constante do primeiro parágrafo, se justifica por uma exigência do verbo “acrescentar”, que, no contexto

empregado, se caracteriza também como transitivo indireto.

- () CERTO
() ERRADO

06. Sobre o texto, faz-se a seguinte afirmativa: O primeiro período apresenta três vezes a palavra “moda”, o que revela a intenção do autor de dar ênfase a esse fenômeno. No entanto, isso demonstra falta de coesão textual, o que poderia ser sanado caso o enunciado fosse assim reescrito: “A moda das dietas é resultado de uma outra, a do consumo de certos produtos que foram atingindo a cultural ocidental em ‘ondas’ sucessivas”.

- () CERTO
() ERRADO

07. Leia esta frase: “Jamílson, a uma hora da manhã, ainda estava debruçado a janela, vendo o espetáculo”. Nela, apenas o segundo “a” deve levar o acento indicativo de crase.

- () CERTO
() ERRADO

08. Leia a seguinte frase: “O escritor modernista Mário de Andrade, deu à literatura produzida na terceira década do século XX, a rapsódia ‘Macunaíma’, obra fundamental da cultura brasileira”. Sem considerar o seu enunciado, pode-se dizer que ela está com a pontuação correta.

- () CERTO
() ERRADO

Leia agora o texto abaixo, início da crônica “Quem cria o criador?”, de Affonso Romano de Sant’Anna, extraído do livro *A Cegueira e o Saber* (p. 132), para responder às questões 09 a 11, elaboradas a partir dele:

Armando Strozenberg – presidente da Associação Brasileira de Propaganda – me dizia que existem mecanismos para se saber, no mesmo dia, se as pessoas estão (ou não) absorvendo os anúncios lançados na mídia e que há como medir quais notícias e matérias nos jornais são preferencialmente lidas. Isto é equivalente ao ibope monitorado pela televisão, capaz de anotar, minuto a minuto, o que espectador está preferindo ver. É de se supor, portanto, que existe uma pesquisa científica do gosto e do hábito. E como vivemos na sociedade do consumo, os produtores creem estar satisfazendo o gosto e as necessidades da audiência. Agindo assim se dispensam até de ter remorsos.

Só que estudos têm sido feitos para se demonstrar que o gosto, o hábito e as preferências são também inoculados e disseminados. E como vivemos numa cultura espetacular e especular acabamos tomando como verdadeira, autêntica e concreta a imagem que projetamos, como ilustram filmes tipo *Matrix*. Não faltam, aliás, estudos considerando a sociedade virtual como prisioneira de um jogo de espelhos, onde já não se sabe quem reflete quem ou o quê.

09. Segundo o que o texto sugere, nossas preferências não são nossas, mas ditadas por poderosos mecanismos de persuasão utilizados pela mídia.

- () CERTO
() ERRADO

10. Ao dizer que os produtores de propaganda “se dispensam até de ter remorsos”, o autor se utilizou, como recurso expressivo, da ironia.

- () CERTO
() ERRADO

11. O adjetivo “especular” possui vários significados. No caso, o que melhor se aplica ao texto é “relativo a espelhos”, em consonância com o que se afirma no final do segundo parágrafo.

- () CERTO
() ERRADO

12. Leia a seguinte frase: “Alguns poucos comentaristas previram a derrota do Brasil na Copa do Mundo da África do Sul”. Passada para a voz passiva, ficaria assim: “A derrota do Brasil na Copa do Mundo da África do Sul fora prevista por alguns poucos comentaristas”.

- () CERTO
() ERRADO

13. Na frase “Este é o muro que o pedreiro deverá rebocar”, o pronome relativo **que** tem a função sintática de sujeito.

- () CERTO
() ERRADO

14. “As estrelas parecem correr no céu” é a forma correta. Escrever “As estrelas parece correrem” não é admissível.

- () CERTO
() ERRADO

15. Leia o início do poema “Trem de ferro”, de autoria de Manuel Bandeira:

Café com pão
Café com pão
Café com pão

Virge Maria que foi isto maquinista?

Agora sim
Café com pão
Agora sim
Voa, fumaça

Por imitar com palavras o ruído de um trem em movimento, o poeta criou um texto essencialmente lúdico.

- () CERTO
() ERRADO

16. Na frase “A **vítima** não foi uma **criança**, mas o **cônjuge** de nossa cliente” os substantivos em destaque são sobrecomuns.

- () CERTO
() ERRADO

17. Leia o seguinte período: “Até o ano passado, quantos de vós duvidáveis de que a política é realmente importante?” A respeito de seu enunciado, pode-se dizer que o verbo “duvidar” está mal conjugado.

- () CERTO
() ERRADO

Leia agora o texto “A Pesca regional”, extraído do livro *Águas lendárias*, de João Nogueira da Mata, antes de responder às questões 18, 19 e 20, que a ele se referem:

A pesca em toda a região, nada obstante as conquistas do homem civilizado, continua obedecendo a processos empíricos. Entrosamento da experiência do ameríncola com a sagacidade do branco. Do ameríncola, quando lança mão do arco e da flecha, do arpão e da zagaia, do mundé e do timbó. Do branco, ao valer-se da linha comprida e do espinhel, da tarrafa e do arrastão. Este, não há negar-se, o processo mais eficiente.

Nos idos coloniais, segundo fontes autorizadas, os ancestrais procuravam peixes, graúdos e miúdos, às margens de lagos e paranás, valendo-se dos recursos que a natureza lhes punha ao alcance. Era o arco e a flecha nos lagos e paranás. Era a batição nos igarapés de pouca profundidade, com o cercado vedando a fuga dos cardumes. Era o timbó, veneno que tem a propriedade de tontear o peixe. Este, de papo para o ar, à flor d’água, quase nenhuma resistência faz ao ser apanhado.

Com a presença do branco em toda a Planície, inclusive nas atividades de pesca, outros processos foram sendo adotados. Com a evolução, pelos séculos em fora, tais se integraram à vida da própria hinterlândia, a ponto de se tornarem insubstituíveis.

18. Uma das ideias predominantes no texto é a de que os métodos de pesca dos índios, embora primitivos, continuam sendo os mais eficientes, considerando-se sua adaptação à geografia regional.

- () CERTO
() ERRADO

19. A expressão “nada obstante as”, constante do primeiro período texto, poderia ser substituída, sem perda de sentido, por outra equivalente, como “em consequência das”.

- () CERTO
() ERRADO

20. Os vocábulos “ameríncola” e “hinterlândia”, pelo contexto em que se inserem, significam, respectivamente, “indígena” e “interior”.

- () CERTO
() ERRADO

INFORMÁTICA

21. Com relação às afirmativas abaixo, referentes a hardware e periféricos, marque Certo se todas afirmativas forem verdadeiras ou Errado se pelo menos uma afirmativa for falsa.

- I. *Pendrive* é uma unidade de armazenamento de dados, que se conecta no computador via interface *USD*.
- II. Monitores do tipo *touch screen*, são dispositivos de entrada e saída.
- III. Uma unidade de *DVD/RW* permite ler e gravar *CD* e *DVD*

- () CERTO
() ERRADO

22. A área de transferência do Windows XP, permite armazenar somente uma informação por vez. Caso seja necessário salvar no HD a informação atual dessa área, é possível fazê-lo através do aplicativo *clipbrd*, que mostrará o conteúdo da área de transferência sendo possível essa operação através do Menu “Arquivo”, opção “Salvar como...”

- () CERTO
() ERRADO

23. Dadas as combinações de teclas de atalho do Windows XP abaixo, com sua respectiva descrição de ação que será executada após pressioná-la. Marque Certo se todas as descrições estiverem corretas ou Errado se pelo menos uma estiver incorreta.

- ALT + TAB* – Alterna entre as janelas de programas abertos.
- CTRL + F4* – Fecha janelas de programas.
- PRINTSCREEN* – Captura toda a área de trabalho e envia para a área de transferência.
- ALT + PRINTSCREEN* – Captura a janela ativa ou caixa de diálogo para a área de transferência

- () CERTO
() ERRADO

24. Para alterar o formato de Hora, Data e Unidade Monetária no Windows XP, devemos usar o aplicativo “Adicionar Hardware” do “Painel de Controle” e alterar as configurações regionais e de idioma.

- () CERTO
() ERRADO

25. Gerenciador de dispositivos é uma ferramenta do Windows XP que pode ser usada para atualizar os *drivers* (ou softwares) de dispositivos de hardware, modificar configurações de hardware e solucionar problemas com os dispositivos.

- () CERTO
() ERRADO

26. São formatações possíveis de serem feitas com tabelas no Word 2007:

- I. Centralizar o texto vertical e horizontal dentro da célula
- II. Mesclar células
- III. Inserir Bordas e Sombreamento

Marque Certo se todas afirmativas forem verdadeiras ou Errado se pelo menos uma afirmativa for falsa.

- () CERTO
() ERRADO

27. São formatações possíveis de serem feitas com o layout da página no Word 2007:

- I. Alterar o tamanho das margens da página
- II. Trocar a orientação do papel de retrato para paisagem
- III. Alterar o tamanho do papel
- IV. Dividir o texto em duas ou mais colunas

Marque Certo se todas afirmativas forem verdadeiras ou Errado se pelo menos uma afirmativa for falsa.

- () CERTO
() ERRADO

28. Para apagar textos no Word 2007, é possível utilizar diversas teclas ou combinações delas, conforme descrito abaixo:

- I. *Backspace* - Apaga o caractere à direita do ponto de inserção
- II. *Delete* - Apaga o caractere à esquerda do ponto de inserção
- III. *Ctrl + Delete* - Apaga a palavra à esquerda do ponto de inserção
- IV. *Ctrl + Backspace* - Apaga a palavra à direita do ponto de inserção

Marque Certo se todas afirmativas forem verdadeiras ou Errado se pelo menos uma afirmativa for falsa.

- () CERTO
() ERRADO

29. Com relação ao Excel 2007, julgue as afirmativas abaixo:

- I. \wedge , $*$, $:$, $\%$, $-$, $+$ são operadores matemáticos utilizados nas fórmulas.
 II. $=$, $<$, $>$, $<=$, $>=$, $<>$ são operadores lógicos utilizados nas fórmulas.

() CERTO
 () ERRADO

30. Uma pessoa residente em Manaus necessita fazer o *download* de um arquivo de 1 Mb. Para fazer o *download*, ela poderá optar por dois servidores de Internet, um localizado na cidade de Manaus e outro localizado na cidade de Miami nos Estados Unidos. O *download* do arquivo hospedado no provedor de Manaus será sempre mais rápido que o hospedado no provedor americano.

() CERTO
 () ERRADO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS AO CARGO

31. O Decreto número 6523 de 31.06.2008, em seu Artigo 2º., define o SAC como: Serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

() CERTO
 () ERRADO

32. O Decreto número 6523 de 31.06.2008, em seu Art. 3o define: As ligações para o SAC serão debitadas da conta-corrente do cliente e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em ônus para o consumidor.

() CERTO
 () ERRADO

33. O Parágrafo 2º do Art. 4º do Decreto número 6523 de 31.06.2008, há a determinação de que o consumidor terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

() CERTO
 () ERRADO

34. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

() CERTO
 () ERRADO

35. O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais

impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

() CERTO
 () ERRADO

36. Os princípios que norteiam o relacionamento do Call Center ou SAC, conforme Decreto número 6523 de 31.06.2008 são: Agilidade, Celeridade e Respeito ao fornecedor.

() CERTO
 () ERRADO

37. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

() CERTO
 () ERRADO

38. No Call-Center ou SAC, nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

() CERTO
 () ERRADO

39. No Call Center ou SAC, NÃO É VEDADA a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

() CERTO
 () ERRADO

40. No que se refere ao acompanhamento de demandas no Call Center ou SAC, o Art. 15. do Decreto número 6523 de 31.06.2008, registra: "Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro acadêmico, que lhe será informado no início do atendimento. Tal registro será válido por um período de até dois anos.

() CERTO
 () ERRADO

41. Quanto ao procedimento para a resolução de demandas do cliente, no Call Center ou SAC: "As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro".

() CERTO
 () ERRADO

42. Quanto aos procedimentos para a resolução de demandas no Call Center ou SAC: “Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido”.
- () CERTO
() ERRADO
43. O Capítulo IV, Seção I, Art. 12 da Lei Complementar 123 de 14.12.2006, trata dos TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES e da Instituição e Abrangência do Simples Nacional. O nome completo desse regime é Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional.
- () CERTO
() ERRADO
44. O Capítulo IV, Seção II, Art. 17 da Lei Complementar 123 de 14.12.2006, inciso V determina: Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que NÃO POSSUA DÉBITO com o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, ou com as Fazendas Públicas Federal, Estadual ou Municipal, cuja exigibilidade não esteja suspensa.
- () CERTO
() ERRADO
45. A exclusão de ofício das empresas optantes pelo Simples Nacional dar-se-á quando: NÃO FOR oferecida resistência à fiscalização, caracterizada pela negativa de acesso ao estabelecimento, ao domicílio fiscal ou a qualquer outro local onde desenvolvam suas atividades ou se encontrem bens de sua propriedade. (Art. 29, Lei Complementar 123)
- () CERTO
() ERRADO
46. Com lastro no Art. 13 da Lei Complementar 123 de 14.12.2006 e em suas atualizações, que trata do recolhimento mensal, mediante documento único de arrecadação, de impostos e contribuições relativos ao Simples Nacional, fica instituído a Contribuição para o Financiamento Bancário – CFB.
- () CERTO
() ERRADO
47. Em Call Center, o ACESSO MÚLTIPLO é um termo utilizado para descrever o compartilhamento de um equipamento por diversas chamadas.
- () CERTO
() ERRADO
48. *BYPASS* – Em Call Center, é um Recurso de sistemas de DAC que permite conectar os operadores diretamente às linhas telefônicas quando esses equipamentos apresentam falhas ou, por qualquer razão, estão desligados.
- () CERTO
() ERRADO
49. O termo *CROSSSELLING*, em Call Center é chamado de venda cruzada e tem o objetivo de levar o operador de a central atender a necessidade do cliente e, ao mesmo tempo, oferecer produtos/serviços que ele teoricamente tem predisposição em adquirir.
- () CERTO
() ERRADO
50. *WORK-FLOW*: Termo que define um conjunto de metodologias e procedimentos para execução de uma seqüência de tarefas e processos dentro da empresa ou de uma central de atendimento.
- () CERTO
() ERRADO
51. TAXA DE ABANDONO EM CALL CENTER: É o parâmetro utilizado pelo supervisor do Contact Center para verificar a insatisfação de seus clientes com o tempo de espera elevado. Esta taxa, Expressa em porcentagem (%), determina qual a porcentagem de ligações foram abandonadas antes do atendimento, isto é, qual a relação entre os clientes que desligaram antes mesmo do atendimento (enquanto estavam na fila de espera do Call Center) e o total de ligações recebidas.
- () CERTO
() ERRADO
52. CAMPANHA - Termo utilizado para definir um trabalho específico em um call center, como por exemplo, uma atividade de telemarketing ativo para promoção de vendas de um determinado produto. Canal de COMUNICAÇÃO - Meio utilizado pelo consumidor final para se comunicar com a central de atendimento de uma empresa. Entre eles estão o telefone, fax, e-mail, chat e voz sobre IP.
- () CERTO
() ERRADO

53. Os termos a seguir são bastante usados em Call Center: DATA MINING- Conceito que analisa um banco de dados a partir de ferramentas que procuram tendências. DATA WAREHOUSE- Conceito que representa um sistema de banco de dados complexo, normalmente construído a partir de mais de um banco de dados de uma empresa.
- () CERTO
() ERRADO
54. CRM - É a abreviação de "CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT" que quer dizer "Gerenciamento do Relacionamento com os acionistas".
- () CERTO
() ERRADO
55. CORREIO DE VOZ - Aplicativo ou dispositivo que permite receber, editar, encaminhar, ouvir e criar mensagens de voz gravadas, tanto em sistemas telefônicos quanto em computadores de rede. É a versão corporativa das secretárias eletrônicas.
- () CERTO
() ERRADO
56. MULTIMÍDIA - Trata-se do conjunto de meios de comunicação que tem como objetivo estabelecer uma apresentação completa de conteúdo. Entre eles: texto, imagem e som.
- () CERTO
() ERRADO
57. Telemarketing Receptivo- Termo que define a realização de uma campanha com objetivo único de receber clientes e fornecedores.
- () CERTO
() ERRADO
58. O termo WORKSTATION, corresponde à estação de trabalho composta de mobiliário, equipamentos de informática e telecomunicações, ligados em rede física e lógica nos ambientes/sites, com pacote de aplicativos, Sistema Operacional, além de ramal ligado a DAC e outras facilidades da plataforma de telecom, que também permite o monitoramento das chamadas do atendimento e acompanhamento do desempenho da Central de Atendimento.
- () CERTO
() ERRADO
59. HEADSETS é um dispositivo para manter as cápsulas emissoras e receptoras associadas somente junto ao ouvido do cliente.
- () CERTO
() ERRADO
60. Monitoramento: Um dos principais métodos de avaliação e acompanhamento do pessoal em ambientes de call center. O monitoramento normalmente acompanha a interação entre agente e chamador, avaliando as maneiras do primeiro, seu comportamento, a precisão das informações transmitidas por ele e a aplicação de scripts predefinidos. Alguns sistemas registram os contatos, possibilitando que o monitoramento seja feito a *posteriori*.
- () CERTO
() ERRADO
61. Com base no DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DO SISTEMA SEBRAE 2009-2015 a MISSÃO INSTITUCIONAL do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE é "Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo".
- () CERTO
() ERRADO
62. "Ter excelência no desenvolvimento das micro e pequenas empresas, contribuindo para a construção de um Brasil mais justo, competitivo e sustentável" corresponde à VISÃO DE FUTURO DO SEBRAE.
- () CERTO
() ERRADO
63. Entre os requisitos essenciais aos atendentes de Call Center podemos registrar: Excelente comunicação verbal; Saber ouvir; Saber lidar com clientes; Saber ficar calmo e paciente quando trabalhando sob pressão.
- () CERTO
() ERRADO
64. Boa habilidade em computadores para entrar com dados e consultar informações visando atender integralmente aos clientes NÃO REPRESENTA um requisito essencial ao atendente de Call Center.
- () CERTO
() ERRADO
65. O SEBRAE incentiva somente a cooperação entre empresas e empreendedores internacionais, pois acredita que a união fortalece os pequenos negócios por torná-los mais competitivos.
- () CERTO
() ERRADO

66. A correta e integral definição para SEBRAE é: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

- CERTO
 ERRADO

67. O SEBRAE ganhou visibilidade com a aprovação da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (Lei Complementar 150/08). A lei estabeleceu um ambiente internacional que favorece o crescimento dos pequenos negócios em Países da América Latina.

- CERTO
 ERRADO

68. O SEBRAE acredita que a criatividade no desenvolvimento de novas soluções e a quebra de paradigmas são fundamentais para a sustentação e viabilidade de sua missão. Por isso, também atua em áreas consideradas chaves para o crescimento dos micro e pequenos empreendimentos com financiamentos através da sua FACTORING FINANCEIRA.

- CERTO
 ERRADO

69. O SEBRAE nos estados desenvolve ações e projetos de acordo com a realidade regional e as diretrizes nacionais. Essa sinergia permite uma gestão eficiente e comprometida com resultados, o que faz do SEBRAE uma instituição atuante em todo o país.

- CERTO
 ERRADO

70. Além da sede nacional, em São Paulo, o SEBRAE conta com escritório nas 27 unidades da Federação, com quase 1.000 pontos de atendimento, 382 próprios e 312 de parceiros.

- CERTO
 ERRADO

ESTUDO DE CASO

O Call Center é a “indústria” do século 21, só que as “peças” produzidas não são materiais, **são simplesmente vozes, produzidas pelos seres humanos.**

Ao contrário do controle de qualidade da indústria, onde podemos retirar um lote defeituoso antes de chegar ao Cliente, nesta indústria do século 21, o controle de qualidade só pode ser feito após a entrega da peça ao Cliente, ou seja, **o que foi falado para o Cliente já foi.** Daí a importância da monitoração das ligações e dos atendentes, como forma de melhorarmos a qualidade das operações.

Na empresa de **Call Center XYZ**, uma das maiores empresas de telemarketing do mundo, **um exemplo deve ser seguido:** pelo menos duas semanas por semestre, seus executivos devem passar atendendo e interagindo com os clientes. O objetivo é melhorar seus processos e sua política comercial, ter a disciplina e o comprometimento de ouvir ligações, enfim, sentir a interação da Empresa com o Cliente e, a partir dela, criar a verdadeira batalha pela conquista e retenção de Clientes. **Uma das máximas da XYZ** é: “Milhões de reais gastos em propaganda podem ser jogados no lixo se o Cliente for mal atendido: Ou seja: 10 milhões de investimento em marketing, 10 minutos ao telefone, 10 anos para recuperar o Cliente.” Resumindo: Lugar de supervisor de Call Center é junto aos Clientes, ou melhor, ao telefone, interagindo, solucionando efetivamente os problemas dos clientes e **trazendo lucros para a empresa.**

Comente o estudo de caso acima e o compare com as reais atribuições de um Call Center positivo para o Cliente e para a empresa prestadora do serviço.

RASCUNHO

