

A rapidez de responder

12-ano · artigo-de-opinioao-com-objecao

Uma instituição fictícia anunciou que responderia mais depressa às mensagens dos cidadãos. Para avaliar a mudança, registou o intervalo até à primeira resposta. Ao fim de um mês, esse intervalo diminuíra. O comunicado apresentou o resultado como melhoria do atendimento. A afirmação parece razoável, mas só se torna precisa quando sabemos o que conta como resposta e o que os cidadãos precisam de obter.

Receber uma confirmação de leitura pode reduzir a incerteza de quem escreveu. Não resolve necessariamente a questão apresentada. Se a primeira mensagem automática for contada da mesma forma que uma orientação útil, o indicador mistura funções diferentes. O problema não está em automatizar uma confirmação nem em medir rapidez. Está em usar a primeira chegada de palavras como equivalente de atendimento concluído.

Alguém poderá objetar que a velocidade é uma dimensão importante e que atrasar o reconhecimento de um pedido também prejudica o serviço. Concorro. A objeção impede transformar o cuidado com a resposta numa desculpa para demora. Contudo, reconhecer um pedido e resolvê-lo são momentos que podem ser medidos separadamente. Ganhar rapidez no primeiro não permite concluir, por si, que o segundo melhorou.

Seria igualmente insuficiente substituir o indicador temporal por uma pergunta geral sobre satisfação. Uma resposta bem recebida pode ser incompleta; uma orientação correta pode desagradar quando explica um limite legítimo. A avaliação deve relacionar tempo, conteúdo e percurso do pedido. Uma amostra de casos, com critérios explícitos e dados pessoais protegidos, poderia mostrar se a pessoa soube o que fazer depois e se precisou de repetir informação.

O comunicado não apresenta essa análise. Por isso, considero sustentada a conclusão de que a primeira resposta chegou mais cedo, e apenas sugerida a melhoria mais ampla do atendimento. Esta distinção não exige negar o progresso medido. Exige evitar que ele carregue sozinho uma promessa que envolve outras dimensões.

A linguagem pública deve suportar a mesma disciplina que se pede ao serviço: dizer a que responde e onde termina o seu alcance. Uma confirmação rápida pode ser uma porta aberta. Se atrás dela houver uma fila sem orientação, a porta não é ainda o caminho. A imagem não pretende diminuir o valor do primeiro contacto; recorda que o destinatário precisa de atravessá-lo. Melhorar o atendimento significa tornar esse percurso mais claro, e avaliar a melhoria significa observar algo além do instante em que a porta se abre.

indicador temporal · Medida relativa ao tempo de um processo.

destinatário · Pessoa a quem uma mensagem se dirige.

Escolhe uma opção.

1. Qual distinção sustenta a crítica ao comunicado?

1. Primeiro contacto e resolução do pedido são funções diferentes.
 2. Rapidez e reconhecimento de leitura são metas incompatíveis.
 3. Satisfação e orientação correta descrevem o mesmo resultado.
-
-

Escolhe uma opção.

2. O que a autora aceita na objeção sobre a velocidade?

1. A qualidade da orientação dispensa acompanhar o tempo de espera.
 2. A primeira resposta deve contar como conclusão por chegar mais cedo.
 3. Demorar a reconhecer um pedido também pode prejudicar o atendimento.
-
-

Escolhe uma opção.

3. Por que a satisfação geral não substitui sozinha o indicador temporal?

1. A aceitação de uma resposta permite concluir que o pedido ficou resolvido.
 2. A reação do destinatário e a adequação da resposta podem divergir.
 3. Uma orientação mal recebida tende a ser menos correta do que uma resposta aceite.
-
-

Escolhe uma opção.

4. Que formulação o texto considera sustentada pelo comunicado?

1. Foi reduzido o intervalo até à primeira resposta ao cidadão.
 2. Os cidadãos deixaram de repetir informação ao serviço.
 3. O atendimento conclui os pedidos num intervalo menor.
-
-

Escolhe uma opção.

5. Que relação constrói a imagem da porta e do caminho?

1. Distingue o acesso inicial do percurso necessário para obter orientação.
2. Mostra que o contacto rápido prejudica a qualidade da resposta recebida.
3. Compara a confirmação com uma solução que elimina a espera restante.

Indica se a afirmação é verdadeira ou falsa.

6. A consulta geral sobre satisfação é apresentada como alternativa capaz de separar respostas agradáveis de orientações adequadas.
