

A rapidez de responder · Guia e soluções

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

1. Qual distinção sustenta a crítica ao comunicado?

Primeiro contacto e resolução do pedido são funções diferentes.

Parágrafos 1 a 3

Confirmação e orientação/resolução desempenham funções distintas. Rapidez não é incompatível com reconhecimento e satisfação não equivale a correção.

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

Demorar a reconhecer um pedido também pode prejudicar o atendimento.

Parágrafo 3

A autora concede que atraso no reconhecimento prejudica. Não considera primeira chegada uma conclusão nem dispensa medir espera.

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

A reação do destinatário e a adequação da resposta podem divergir.

Parágrafo 4

Reação positiva e adequação podem divergir: agradável pode ser incompleto e correto pode desagradar. Satisfação não determina verdade ou resolução.

4. Que formulação o texto considera sustentada pelo comunicado?

Foi reduzido o intervalo até à primeira resposta ao cidadão.

Parágrafo 5

O comunicado sustenta intervalo menor até primeiro contacto. Não apresenta análise de conclusão ou repetição de informação.

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

Distingue o acesso inicial do percurso necessário para obter orientação.

Parágrafo 6

A porta é contacto inicial e caminho é percurso com orientação. Não resolve a fila nem afirma que rapidez prejudica qualidade.

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

Falso

Parágrafo 4

Falso: uma resposta bem recebida pode ser incompleta e uma orientação correta pode desagradar. A autora propõe relacionar tempo, conteúdo e percurso, com análise de casos.

Falso