

Gabarito - Simulado 2 de Atendimento ao Cliente

Concurso BANESE 2024 - Nível Médio

TEXTO 1 - Qualidade no Atendimento

****Questão 1****

Resposta: C) A postura deve ser formal e distante

Explicação: Esta afirmação está incorreta porque:

- O atendimento deve ser cordial e próximo
- A formalidade excessiva cria barreiras
- O cliente deve se sentir acolhido
- A distância prejudica o relacionamento

****Questão 2****

Resposta: C) Confirmação do entendimento

Explicação: A comunicação clara exige:

- Verificar se o cliente entendeu
- Usar linguagem acessível
- Evitar termos técnicos desnecessários
- Garantir compreensão mútua

****Questão 3****

Resposta: D) Resolver na primeira interação

Explicação: A eficiência se caracteriza por:

- Solução no primeiro contato
- Economia de tempo
- Satisfação do cliente
- Redução de retrabalho

****Questão 4****

Resposta: D) Identificar necessidades específicas

Explicação: A personalização requer:

- Entender cada cliente
- Oferecer soluções adequadas
- Registrar preferências
- Adaptar o atendimento

****Questão 5****

Resposta: B) Permite avaliar a satisfação

Explicação: O pós-atendimento é importante para:

- Medir satisfação
- Coletar feedback
- Melhorar processos
- Manter relacionamento

TEXTO 2 - Atendimento Específico

****Questão 6****

Resposta: D) A ordem de chegada prevalece

Explicação: Esta afirmação está incorreta porque:

- Atendimento preferencial tem prioridade
- Existem grupos prioritários definidos por lei
- A ordem de chegada vale entre preferenciais

- Prioridades devem ser respeitadas

****Questão 7****

Resposta: C) Múltiplas adaptações

Explicação: A acessibilidade inclui:

- Rampas de acesso
- Elevadores
- Braile
- Intérprete de libras
- Outras adaptações necessárias

****Questão 8****

Resposta: D) Ter letra maior

Explicação: Documentos para idosos devem:

- Usar fonte maior
- Ser claros
- Ter linguagem simples
- Facilitar a leitura

****Questão 9****

Resposta: C) Reduzido

Explicação: O tempo de espera prioritário:

- Deve ser menor
- Atende legislação
- Respeita necessidades especiais
- Prioriza grupos específicos

****Questão 10****

Resposta: C) Adequar o atendimento

Explicação: Atendimento adaptado significa:

- Respeitar diferenças
- Atender necessidades específicas
- Garantir acessibilidade
- Promover inclusão

TEXTO 3 - Gestão de Reclamações

****Questão 11****

Resposta: B) Ouvir com atenção

Explicação: No acolhimento deve-se:

- Escutar atentamente
- Demonstrar interesse
- Não interromper
- Mostrar empatia

****Questão 12****

Resposta: C) Ser completo

Explicação: O registro deve:

- Conter todos os detalhes
- Incluir informações relevantes
- Gerar protocolo
- Permitir acompanhamento

****Questão 13****

Resposta: C) Identificar a origem

Explicação: Na análise é importante:

- Encontrar a causa
- Avaliar gravidade
- Definir prioridade
- Planejar solução

****Questão 14****

Resposta: B) Alinhar expectativas

Explicação: Ao propor soluções:

- Seja realista
- Defina prazos possíveis
- Explique limitações
- Busque acordo

****Questão 15****

Resposta: C) Ser claro e objetivo

Explicação: O retorno deve:

- Informar claramente
- Ser tempestivo
- Confirmar entendimento
- Verificar satisfação

TEXTO 4 - Atendimento Digital

****Questão 16****

Resposta: C) Adaptar comunicação ao canal

Explicação: No atendimento digital:

- Cada canal tem suas características
- A linguagem deve ser adequada
- Os prazos devem ser respeitados
- A segurança é essencial

****Questão 17****

Resposta: B) Ser cumprido

Explicação: Os prazos devem:

- Ser respeitados
- Ser informados ao cliente
- Ser realistas
- Ser monitorados

****Questão 18****

Resposta: C) Adequada ao canal

Explicação: A linguagem deve:

- Respeitar o meio
- Ser clara
- Ser profissional
- Manter padrão institucional

****Questão 19****

Resposta: B) Compartilhar senhas

Explicação: Esta prática é incorreta porque:

- Compromete a segurança
- Viola normas
- Expõe informações
- Prejudica o cliente

****Questão 20****

Resposta: B) Priorizada quando possível

Explicação: A solução online:

- Agiliza o atendimento
- Reduz custos
- Facilita acesso
- Aumenta satisfação

TEXTO 5 - Métricas de Qualidade

****Questão 21****

Resposta: B) Avaliar resultados

Explicação: Os indicadores servem para:

- Medir desempenho
- Identificar melhorias
- Estabelecer metas
- Corrigir desvios

****Questão 22****

Resposta: B) Controlado e reduzido

Explicação: O tempo de espera deve:

- Ser monitorado
- Respeitar limites
- Buscar redução
- Melhorar satisfação

****Questão 23****

Resposta: C) Pesquisas e feedback

Explicação: A satisfação é medida por:

- Pesquisas
- Avaliações
- Comentários
- Manifestações espontâneas

****Questão 24****

Resposta: C) Deve ser priorizada

Explicação: A primeira resolução:

- Aumenta satisfação
- Reduz custos
- Melhora eficiência
- Evita retrabalho

****Questão 25****

Resposta: B) Identificar boas práticas

Explicação: Os elogios servem para:

- Reconhecer bom trabalho
- Identificar padrões positivos

- Replicar sucessos
- Melhorar processos

Dicas de Estudo:

- Foque nos conceitos de qualidade
- Entenda as especificidades de cada público
- Estude gestão de reclamações
- Conheça canais digitais
- Compreenda métricas de qualidade

Observações para TDAH:

- Use cores para destacar conceitos importantes
- Faça resumos visuais dos temas
- Pratique com casos reais
- Alterne entre teoria e prática
- Mantenha um ambiente organizado para estudos