

Simulado 04 - Atendimento Bancário

Concurso BANESE 2025 - CESGRANRIO

Tempo Total: 5 horas **Total de Questões:** 20 **Controle de Tempo por Bloco:** - Bloco 1 (Questões 1-5): 75 minutos - Bloco 2 (Questões 6-10): 75 minutos - Bloco 3 (Questões 11-15): 75 minutos - Bloco 4 (Questões 16-20): 75 minutos

Instruções Gerais

- Leia atentamente cada questão antes de responder
- Marque apenas uma alternativa por questão
- Anote o tempo gasto em cada questão
- Utilize o espaço para rascunho quando necessário
- Faça pausas curtas entre os blocos
- Monitore seu tempo usando o cronômetro

Dicas para TDAH

- Use o método Pomodoro: 25 minutos de foco, 5 de pausa
- Destaque palavras-chave nas questões
- Faça anotações visuais
- Elimine distrações do ambiente
- Comece pelas questões mais fáceis

Bloco 1: Excelência no Atendimento

```
graph TD
  A[Excelência] --> B[Proatividade]
  A --> C[Cordialidade]
  A --> D[Eficiência]
  A --> E[Resultado]
```

Questão 1

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Sobre proatividade no atendimento bancário:

- a. → Espere o cliente solicitar ajuda
- b. → Antecipe-se às necessidades
- c. → Evite sugestões não pedidas
- d. → Mantenha-se passivo
- e. → Ignore sinais não verbais

Dica TDAH: Imagine-se um passo à frente das necessidades do cliente.

Questão 2

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Sobre cordialidade no atendimento:

- a. → Seja formal e distante
- b. → Trate todos igualmente
- c. → Demonstre empatia e respeito
- d. → Evite contato visual
- e. → Use linguagem técnica

Dica TDAH: Imagine um sorriso sincero no atendimento.

Questão 3

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

A eficiência no atendimento requer:

- a. → Pressa nas respostas
- b. → Processos padronizados
- c. → Eliminação de controles
- d. → Atendimento superficial
- e. → Foco apenas em velocidade

Dica TDAH: Visualize uma máquina bem ajustada funcionando perfeitamente.

Questão 4

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Para alcançar resultados positivos:

- a. → Ignore metas estabelecidas
- b. → Foque apenas em números
- c. → Equilibre metas e qualidade
- d. → Evite feedback dos clientes
- e. → Priorize quantidade sobre qualidade

Dica TDAH: Imagine uma escada onde cada degrau leva ao sucesso.

Questão 5

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Na excelência do atendimento:

- a. → Mantenha padrão mínimo
- b. → Supere expectativas do cliente
- c. → Ignore reclamações menores
- d. → Evite melhorias contínuas
- e. → Siga apenas o básico

Dica TDAH: Visualize uma estrela brilhante de cinco pontas.

Bloco 2: Comunicação Bancária

```
graph TD
  A[Comunicação] --> B[Clareza]
  A --> C[Objetividade]
  A --> D[Empatia]
  A --> E[Feedback]
```

Questão 6

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

A clareza na comunicação exige:

- a. → Uso de termos técnicos
- b. → Linguagem simples e direta
- c. → Omissão de detalhes
- d. → Explicações complexas
- e. → Formalidade excessiva

Dica TDAH: Imagine um cristal transparente e límpido.

Questão 7

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Na comunicação objetiva:

- a. → Forneça excesso de informações
- b. → Vá direto ao ponto
- c. → Faça rodeios nas explicações
- d. → Use muitas metáforas
- e. → Evite conclusões claras

Dica TDAH: Visualize uma flecha indo direto ao alvo.

Questão 8

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

A empatia na comunicação significa:

- a. → Concordar com tudo
- b. → Evitar confrontos
- c. → Compreender o outro
- d. → Ignorar emoções
- e. → Manter distância

Dica TDAH: Imagine-se usando os óculos do cliente.

Questão 9

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

O feedback construtivo deve:

- a. → Focar apenas nos erros

- b. → Ser sempre positivo
- c. → Equilibrar pontos fortes e fracos
- d. → Evitar sugestões
- e. → Ser impessoal

Dica TDAH: Visualize uma balança equilibrando diferentes aspectos.

Questão 10

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Na assertividade da comunicação:

- a. → Seja agressivo
- b. → Evite posicionamentos
- c. → Comunique com firmeza e respeito
- d. → Ignore opiniões divergentes
- e. → Use tom autoritário

Dica TDAH: Imagine um farol guiando com luz firme mas gentil.

Bloco 3: Serviços Financeiros

```
graph TD
  A[Serviços] --> B[Consultoria]
  A --> C[Produtos]
  A --> D[Soluções]
  A --> E[Digital]
```

Questão 11

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Na consultoria financeira:

- a. → Sugira apenas produtos rentáveis
- b. → Ignore perfil do cliente
- c. → Analise necessidades individuais
- d. → Evite explicações detalhadas
- e. → Foque em vendas rápidas

Dica TDAH: Visualize um médico fazendo diagnóstico preciso.

Questão 12

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Sobre produtos bancários:

- a. → São iguais para todos
- b. → Devem ser personalizados
- c. → Ignoram riscos
- d. → Dispensam explicações
- e. → Têm apenas benefícios

Dica TDAH: Imagine uma loja com produtos para diferentes necessidades.

Questão 13

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Na busca de soluções:

- a. → Ofereça respostas prontas
- b. → Ignore contexto do cliente
- c. → Analise cada caso especificamente
- d. → Evite alternativas
- e. → Siga apenas um caminho

Dica TDAH: Visualize um quebra-cabeça com várias soluções possíveis.

Questão 14

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Os canais digitais devem:

- a. → Substituir totalmente o presencial
- b. → Ser exclusivos para jovens
- c. → Complementar outros canais
- d. → Funcionar sem segurança
- e. → Ignorar perfil do usuário

Dica TDAH: Imagine diferentes caminhos levando ao mesmo destino.

Questão 15

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

A inovação em serviços requer:

- a. → Mudança constante sem planejamento
- b. → Abandono de processos tradicionais
- c. → Equilíbrio entre novo e tradicional
- d. → Foco apenas em tecnologia
- e. → Eliminação do contato humano

Dica TDAH: Visualize uma ponte entre o tradicional e o novo.

Bloco 4: Procedimentos e Normas

```
graph TD
  A[Normas] --> B[Compliance]
  A --> C[Segurança]
  A --> D[Processos]
  A --> E[Controles]
```

Questão 16

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

O compliance bancário:

- a. → É opcional nas operações
- b. → Deve ser sempre observado
- c. → Vale só para grandes valores
- d. → Pode ser flexibilizado
- e. → Atrapalha o atendimento

Dica TDAH: Imagine um guarda-chuva protegendo todas as operações.

Questão 17

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

A segurança das operações:

- a. → É responsabilidade só da TI
- b. → Envolve todos os funcionários
- c. → Aplica-se apenas aos caixas
- d. → Vale só para transações online
- e. → Pode ser ignorada em rotinas

Dica TDAH: Visualize uma corrente onde cada elo é importante.

Questão 18

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

Os processos internos devem:

- a. → Ser ignorados quando conveniente
- b. → Seguir padrões estabelecidos
- c. → Mudar conforme o funcionário
- d. → Ser criados individualmente
- e. → Variar diariamente

Dica TDAH: Imagine uma receita que deve ser seguida precisamente.

Questão 19

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

O controle de operações:

- a. → Atrasa o atendimento
- b. → Garante segurança
- c. → É desnecessário
- d. → Deve ser evitado
- e. → Prejudica o cliente

Dica TDAH: Visualize um sistema de filtros protegendo a água.

Questão 20

Tempo Estimado: 3 minutos 🕒 **Tempo Gasto:** _____ **Revisão:** ☐

A regulamentação bancária:

- a. → É apenas sugestão
- b. → Deve ser sempre cumprida
- c. → Vale só para gerentes
- d. → Pode ser adaptada
- e. → É temporária

Dica TDAH: Imagine um livro de regras dourado e importante.

Distribuição dos Temas

- 1. → Excelência no Atendimento: Questões 1-5
 - Proatividade
 - Cordialidade
 - Eficiência
 - Resultados
 - Qualidade
- 2. → Comunicação Bancária: Questões 6-10
 - Clareza
 - Objetividade
 - Empatia
 - Feedback
 - Assertividade
- 3. → Serviços Financeiros: Questões 11-15
 - Consultoria
 - Produtos
 - Soluções
 - Inovação
 - Digital
- 4. → Procedimentos e Normas: Questões 16-20
 - Compliance
 - Segurança
 - Processos
 - Controles
 - Regulamentação

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]