

Simulado 03 - 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: Atendimento ao Cliente

```
graph TD
  A[Atendimento] --> B[Qualidade]
  A --> C[Eficiência]
  A --> D[Personalização]
  A --> E[Satisfação]
```

Questão 1

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

Na personalização do atendimento bancário:

- a. → Use sempre o mesmo script
- b. → Ignore preferências individuais
- c. → Adapte-se ao perfil do cliente
- d. → Mantenha distância profissional
- e. → Evite contato visual

Dica TDAH: Imagine um atendimento sob medida para diferentes perfis.

Questão 2

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

Sobre eficiência no atendimento bancário:

- a. → Priorize velocidade sobre qualidade
- b. → Ignore procedimentos para agilizar
- c. → Equilibre agilidade e qualidade
- d. → Atenda apenas demandas simples
- e. → Evite usar sistemas digitais

Dica TDAH: Visualize um relógio equilibrado com uma balança de qualidade.

Questão 3

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

Na gestão da qualidade do atendimento:

- a. → Foque apenas em metas numéricas
- b. → Monitore indicadores diversos
- c. → Ignore feedback dos clientes
- d. → Evite registros de atendimento
- e. → Dispense treinamentos regulares

Dica TDAH: Imagine um painel de controle com diferentes medidores.

Questão 4

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

O gerenciamento do tempo no atendimento requer:

- a. → Atender apenas um cliente por vez
- b. → Ignorar clientes em espera
- c. → Organização e priorização
- d. → Eliminar pausas entre atendimentos
- e. → Acelerar todos os processos

Dica TDAH: Visualize uma agenda bem organizada com diferentes prioridades.

Questão 5

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

Para garantir a satisfação do cliente:

- a. → Prometa sempre resultados imediatos
- b. → Evite contato após o atendimento
- c. → Acompanhe e monitore a experiência
- d. → Ignore reclamações pequenas
- e. → Transfira todas as demandas

Dica TDAH: Imagine um termômetro medindo a satisfação do cliente.

Bloco 2: Relacionamento com o Cliente

```
graph TD
  A[Relacionamento] --> B[Empatia]
  A --> C[Comunicação]
  A --> D[Confiança]
  A --> E[Fidelização]
```

Questão 6

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

Na construção da empatia com o cliente:

- a. → Mantenha distância emocional
- b. → Ignore contexto pessoal
- c. → Compreenda a perspectiva do cliente
- d. → Evite envolvimento com problemas
- e. → Use sempre linguagem técnica

Dica TDAH: Imagine-se nos sapatos do cliente.

Questão 7

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

A comunicação efetiva requer:

- a. → Uso constante de termos técnicos
- b. → Clareza e objetividade
- c. → Omissão de informações negativas
- d. → Pressa nas explicações
- e. → Formalidade extrema

Dica TDAH: Visualize uma ponte clara entre você e o cliente.

Questão 8

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

Na resolução de conflitos:

- a. → Transfira imediatamente a demanda
- b. → Ignore reclamações repetitivas
- c. → Escute e busque soluções
- d. → Evite registrar ocorrências
- e. → Culpe outros setores

Dica TDAH: Imagine uma escada onde cada degrau é uma etapa da solução.

Questão 9

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

Para fidelizar clientes:

- a. → Foque apenas em vendas

- b. → Ignore histórico de relacionamento
- c. → Construa relacionamento duradouro
- d. → Evite contatos proativos
- e. → Priorize resultados imediatos

Dica TDAH: Visualize uma árvore crescendo forte com o tempo.

Questão 10

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

O feedback ao cliente deve ser:

- a. → Sempre positivo
- b. → Evitado quando possível
- c. → Construtivo e claro
- d. → Apenas quando solicitado
- e. → Delegado a outros setores

Dica TDAH: Imagine um espelho refletindo informações claras.

Bloco 3: Produtos e Serviços

```
graph TD
  A[Produtos] --> B[Conhecimento]
  A --> C[Adequação]
  A --> D[Transparência]
  A --> E[Pós-venda]
```

Questão 11

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

Sobre conhecimento de produtos:

- a. → Memorize apenas preços
- b. → Ignore características técnicas
- c. → Domine detalhes e benefícios
- d. → Foque em um único produto
- e. → Evite comparações

Dica TDAH: Imagine uma biblioteca organizada de produtos.

Questão 12

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

Na adequação de produtos ao cliente:

- a. → Ofereça o mesmo para todos
- b. → Ignore perfil financeiro
- c. → Analise necessidades específicas
- d. → Priorize produtos mais caros
- e. → Evite análise detalhada

Dica TDAH: Visualize um quebra-cabeça onde cada peça se encaixa perfeitamente.

Questão 13

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

A transparência na venda exige:

- a. → Omitir taxas e custos
- b. → Informar apenas vantagens
- c. → Apresentar informações completas
- d. → Minimizar riscos existentes
- e. → Evitar documentação

Dica TDAH: Imagine um vidro totalmente transparente sem manchas.

Questão 14

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

Na venda consultiva:

- a. → Pressione para decisão rápida
- b. → Ignore dúvidas do cliente
- c. → Oriente e esclareça dúvidas
- d. → Foque apenas no fechamento
- e. → Evite explicações detalhadas

Dica TDAH: Visualize-se como um professor paciente explicando cada detalhe.

Questão 15

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

O pós-venda deve:

- a. → Ser evitado sempre
- b. → Ocorrer apenas em problemas
- c. → Acompanhar satisfação do cliente
- d. → Focar em novas vendas
- e. → Ignorar feedback negativo

Dica TDAH: Imagine um ciclo contínuo de atendimento e acompanhamento.

Bloco 4: Segurança e Compliance

```
graph TD
  A[Segurança] --> B[Procedimentos]
  A --> C[Sigilo]
  A --> D[Prevenção]
  A --> E[Controles]
```

Questão 16

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

Sobre procedimentos de segurança:

- a. → São opcionais em rotinas simples
- b. → Devem ser sempre seguidos
- c. → Podem ser adaptados livremente
- d. → Aplicam-se só a grandes valores
- e. → São desnecessários no dia a dia

Dica TDAH: Visualize um manual de instruções preciso e detalhado.

Questão 17

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

O sigilo bancário:

- a. → É opcional em pequenas operações
- b. → Aplica-se a todas as informações
- c. → Vale só para contas ativas
- d. → Pode ser flexibilizado
- e. → Depende do valor envolvido

Dica TDAH: Imagine um cofre protegendo todas as informações.

Questão 18

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

Na prevenção a fraudes:

- a. → Confie em todos os documentos
- b. → Ignore sinais de alerta
- c. → Mantenha atenção constante
- d. → Dispense verificações extras
- e. → Aceite justificativas simples

Dica TDAH: Visualize uma lupa examinando cada detalhe.

Questão 19

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

Os controles internos servem para:

- a. → Burocratizar processos
- b. → Dificultar o atendimento
- c. → Garantir conformidade
- d. → Atrasar operações
- e. → Gerar trabalho extra

Dica TDAH: Imagine um sistema de engrenagens funcionando em harmonia.

Questão 20

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

Sobre normas bancárias:

- a. → São apenas sugestões
- b. → Devem ser sempre cumpridas
- c. → Valem só para gerentes
- d. → Podem ser ignoradas
- e. → São temporárias

Dica TDAH: Visualize um conjunto de regras formando uma estrutura sólida.

Distribuição dos Temas

- 1. → Atendimento ao Cliente: Questões 1-5
 - Personalização
 - Eficiência
 - Qualidade
 - Gestão de Tempo
 - Satisfação
- 2. → Relacionamento com o Cliente: Questões 6-10
 - Empatia
 - Comunicação
 - Resolução de Conflitos
 - Fidelização
 - Feedback
- 3. → Produtos e Serviços: Questões 11-15
 - Conhecimento do Portfólio
 - Adequação ao Cliente
 - Transparência
 - Venda Consultiva
 - Pós-venda
- 4. → Segurança e Compliance: Questões 16-20
 - Procedimentos
 - Sigilo
 - Prevenção
 - Controles
 - Normas

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]