

Simulado 02 Atendimento**Simulado 02 - 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

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


Dicas para TDAH

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

Dicas Gerais para TDAH

- a) Faça pausas curtas a cada 25 minutos
- b) Use cores diferentes para marcar pontos importantes
- c) Mantenha água e lanches leves por perto
- d) Utilize os espaços para anotações
- e) Monitore seu tempo em cada bloco


Controle de Tempo

 Diagrama 1: Distribuição do Tempo - Leitura inicial: 30 min - Resolução: 3h30 - Revisão: 1h

Instruções

- a) Leia atentamente cada questão antes de responder
- b) Marque apenas uma alternativa por questão
- c) Anote o tempo gasto em cada questão
- d) Utilize o espaço para rascunho quando necessário

Bloco 1 - Qualidade no Atendimento

Dica TDAH para este bloco: Visualize cada situação de atendimento  Diagrama 2: Fluxo de Atendimento Bancário

Questão 1

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

Sobre excelência no atendimento bancário:

a) É responsabilidade exclusiva dos gerentes b) Depende apenas de sistemas modernos c) Envolve todos os funcionários d) Limita-se ao horário comercial e) Aplica-se só a clientes especiais

Gabarito: C

Explicação Detalhada: A excelência no atendimento bancário é uma responsabilidade compartilhada por todos os funcionários da instituição. Cada colaborador, desde o segurança até o gerente, tem papel fundamental na experiência do cliente.

Dica de Estudo: - Revise o conceito de atendimento integrado - Pratique exemplos de trabalho em equipe - Memorize os pilares do atendimento de qualidade

Questão 4

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

Na gestão do tempo de atendimento:

- a) Rapidez é mais importante que qualidade b) O cliente define o ritmo do atendimento c) Não há necessidade de controle d) Apenas transações complexas são monitoradas e) O tempo deve ser equilibrado com qualidade

Dica TDAH: Visualize um relógio balanceando tempo e qualidade.

Questão 5

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

Sobre a organização do ambiente de trabalho:

- a) Não influencia no atendimento b) É responsabilidade apenas da limpeza c) Contribui para a eficiência d) Deve ser ignorada em momentos de pico e) É secundária ao atendimento

Dica TDAH: Imagine um ambiente de trabalho perfeitamente organizado.

Bloco 2: Relacionamento com o Cliente

mermaid graph TD; A[Relacionamento] --> B[Empatia]; A --> C[Confiança]; A --> D[Fidelização]; A --> E[Satisfação];

Questão 6

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

Na construção do relacionamento com o cliente:

- a) Foque apenas em vendas b) Ignore reclamações anteriores c) Construa confiança gradualmente d) Evite contato frequente e) Priorize resultados imediatos

Dica TDAH: Imagine construindo uma ponte sólida passo a passo.

Questão 7

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

Em relação à fidelização de clientes:

- a) É responsabilidade do marketing b) Depende apenas de preços baixos c) Requer atenção constante d) É automática após a primeira venda e) Não influencia nos resultados

Dica TDAH: Visualize um cliente satisfeito retornando várias vezes.

Questão 8

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

Na gestão de reclamações:

- a) Transfira sempre para outro setor b) Ignore reclamações repetitivas c) Trate cada caso como único d) Evite registros formais e) Culpe outros departamentos

Dica TDAH: Imagine cada reclamação como uma oportunidade de melhoria.

Questão 9

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

Sobre a satisfação do cliente:

- a) É impossível de medir b) Depende apenas do preço c) Deve ser monitorada constantemente d) É irrelevante para o banco e) Só importa em grandes transações

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

Questão 10

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

Na comunicação com clientes insatisfeitos:

- a) Ignore as reclamações b) Mantenha a calma e profissionalismo c) Transfira imediatamente d) Use tom autoritário e) Evite documentar a situação

Dica TDAH: Imagine-se como um mediador paciente e profissional.

Bloco 3: Produtos e Serviços

mermaid graph TD; A[Portfólio] --> B[Contas]; A --> C[Investimentos]; A --> D[Crédito]; A --> E[Seguros]

Questão 11

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

Na apresentação de produtos bancários:

- a) Foque apenas no lucro do banco
- b) Ignore o perfil do cliente
- c) Apresente todas as características
- d) Oculte taxas e custos
- e) Evite comparações com concorrentes

Dica TDAH: Visualize um catálogo personalizado para cada cliente.

Questão 12

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

Em relação aos investimentos:

- a) São iguais para todos os clientes
- b) Devem ser adaptados ao perfil
- c) Ignoram riscos e retornos
- d) São apenas para grandes valores
- e) Dispensam explicações detalhadas

Dica TDAH: Imagine diferentes caminhos de investimento para diferentes perfis.

Questão 13

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

Na concessão de crédito:

- a) Analise apenas a renda
- b) Ignore histórico do cliente
- c) Avalie múltiplos fatores
- d) Dispense garantias
- e) Foque só no valor solicitado

Dica TDAH: Visualize uma balança pesando diferentes aspectos do crédito.

Questão 14

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

Sobre seguros bancários:

- a) São produtos secundários
- b) Devem ser explicados detalhadamente
- c) Têm cobertura universal
- d) Dispensam análise de perfil
- e) São todos iguais

Dica TDAH: Imagine um guarda-chuva protegendo diferentes situações.

Questão 15

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

Na venda de produtos:

- a) Pressione para decisão imediata
- b) Ignore dúvidas do cliente
- c) Respeite o tempo de decisão
- d) Oculte informações importantes
- e) Evite explicações detalhadas

Dica TDAH: Visualize um semáforo respeitando o tempo do cliente.

Bloco 4: Segurança e Compliance

mermaid graph TD; A[Segurança] --> B[Prevenção]; A --> C[Controles]; A --> D[Normas]; A --> E[Processos]

Questão 16

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

Em relação à segurança bancária:

- a) É responsabilidade só da TI
- b) Todos são responsáveis
- c) Aplica-se apenas aos caixas
- d) É opcional em pequenas agências
- e) Vale só para grandes valores

Dica TDAH: Imagine uma corrente onde cada funcionário é um elo importante.

Questão 17

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

Na prevenção à fraude:

- a) Confie em todos os documentos
- b) Ignore sinais de alerta
- c) Siga protocolos rigorosos
- d) Dispense verificações extras
- e) Aceite qualquer justificativa

Dica TDAH: Visualize uma lupa examinando cada detalhe.

Questão 18

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:** _  **Revisão:** ☐

Sobre normas e procedimentos:

- a) São apenas sugestões b) Devem ser sempre seguidos c) Valem só para novatos d) Podem ser ignorados e) São desnecessários

Dica TDAH: Imagine um manual guiando cada passo do trabalho.

Questão 19

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:** _  **Revisão:** ☐

Na gestão de senhas:

- a) Podem ser compartilhadas b) São estritamente pessoais c) Valem para sempre d) Podem ser simples e) São opcionais

Dica TDAH: Visualize uma chave única que só você pode usar.

Questão 20

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:** _  **Revisão:** ☐

Em relação ao sigilo bancário:

- a) É opcional para pequenos valores b) Aplica-se a todas as operações c) Vale só para contas especiais d) Depende do tipo de cliente e) É temporário

Dica TDAH: Imagine um cofre protegendo todas as informações.

Distribuição dos Temas

1. Qualidade no Atendimento: Questões 1-5
2. Excelência no Atendimento
3. Comunicação
4. Acessibilidade
5. Gestão do Tempo
6. Organização
7. Relacionamento com o Cliente: Questões 6-10
8. Construção de Relacionamento
9. Fidelização
10. Gestão de Reclamações
11. Satisfação
12. Comunicação com Insatisfeitos
13. Produtos e Serviços: Questões 11-15
14. Apresentação de Produtos
15. Investimentos
16. Crédito
17. Seguros
18. Processo de Venda
19. Segurança e Compliance: Questões 16-20
20. Segurança Bancária
21. Prevenção à Fraude
22. Normas e Procedimentos
23. Gestão de Senhas
24. Sigilo Bancário

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]