

Simulado 04 Atendimento

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

- 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

Bloco 1: Excelência no Atendimento

mermaid 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

mermaid 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

mermaid 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

mermaid 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
2. Proatividade
3. Cordialidade
4. Eficiência
5. Resultados
6. Qualidade
7. Comunicação Bancária: Questões 6-10
8. Clareza
9. Objetividade
10. Empatia
11. Feedback
12. Assertividade
13. Serviços Financeiros: Questões 11-15
14. Consultoria
15. Produtos
16. Soluções
17. Inovação
18. Digital
19. Procedimentos e Normas: Questões 16-20
20. Compliance
21. Segurança
22. Processos
23. Controles
24. Regulamentação

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]