

Simulado 03 Atendimento**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

- 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: Atendimento ao Cliente

mermaid 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

mermaid 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

mermaid 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

mermaid 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
2. Personalização
3. Eficiência
4. Qualidade
5. Gestão de Tempo
6. Satisfação
7. Relacionamento com o Cliente: Questões 6-10
8. Empatia
9. Comunicação
10. Resolução de Conflitos
11. Fidelização
12. Feedback
13. Produtos e Serviços: Questões 11-15
14. Conhecimento do Portfólio
15. Adequação ao Cliente
16. Transparência
17. Venda Consultiva
18. Pós-venda
19. Segurança e Compliance: Questões 16-20
20. Procedimentos
21. Sigilo
22. Prevenção
23. Controles
24. Normas

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]