

Simulado 05 - 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: Qualidade no Atendimento

```
graph TD
  A[Qualidade] --> B[Padronização]
  A --> C[Satisfação]
  A --> D[Resolução]
  A --> E[Experiência]
```

Questão 1

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

A padronização no atendimento bancário:

- a. → Limita a criatividade do atendente
- b. → Garante consistência no serviço
- c. → Impede personalização
- d. → Torna o atendimento robótico
- e. → Dificulta a resolução de problemas

Dica TDAH: Imagine uma orquestra onde todos seguem a mesma partitura.

Questão 2

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

Para garantir a satisfação do cliente:

- a. → Ignore reclamações pequenas
- b. → Prometa mais do que pode entregar
- c. → Atenda às expectativas consistentemente
- d. → Evite feedback negativo
- e. → Transfira responsabilidades

Dica TDAH: Visualize um cliente sorrindo após um atendimento perfeito.

Questão 3

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

Na resolução de problemas:

- a. → Transfira para outro setor
- b. → Resolva na primeira interação
- c. → Adie soluções complexas
- d. → Ignore casos repetitivos
- e. → Evite documentação

Dica TDAH: Imagine um quebra-cabeça sendo montado rapidamente.

Questão 4

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

A experiência do cliente depende de:

- a. → Apenas tecnologia
- b. → Somente cordialidade
- c. → Múltiplos fatores integrados
- d. → Velocidade exclusivamente
- e. → Processos isolados

Dica TDAH: Visualize uma teia onde todos os pontos se conectam.

Questão 5

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

O monitoramento da qualidade deve:

- a. → Ser realizado anualmente
- b. → Focar apenas em erros
- c. → Acontecer continuamente
- d. → Ignorar feedback positivo
- e. → Evitar métricas objetivas

Dica TDAH: Imagine um radar constantemente ativo.

Bloco 2: Relacionamento com Cliente

```
graph TD
  A[Relacionamento] --> B[Fidelização]
  A --> C[Confiança]
  A --> D[Personalização]
  A --> E[Continuidade]
```

Questão 6

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

Para fidelizar clientes é necessário:

- a. → Oferecer apenas promoções
- b. → Construir relacionamentos duradouros
- c. → Ignorar concorrência
- d. → Focar em vendas rápidas
- e. → Evitar contato frequente

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

Questão 7

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

A confiança do cliente é construída através de:

- a. → Promessas exageradas
- b. → Transparência e honestidade
- c. → Omissão de informações
- d. → Marketing agressivo
- e. → Pressão por vendas

Dica TDAH: Imagine um aperto de mão firme e sincero.

Questão 8

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

Na personalização do atendimento:

- a. → Use abordagem única
- b. → Ignore preferências
- c. → Adapte ao perfil do cliente
- d. → Padronize todas respostas
- e. → Evite registros históricos

Dica TDAH: Visualize um alfaiate ajustando uma roupa sob medida.

Questão 9

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

O acompanhamento pós-atendimento deve:

- a. → Ser evitado sempre

- b. → Acontecer sistematicamente
- c. → Ocorrer raramente
- d. → Focar só em problemas
- e. → Ser terceirizado

Dica TDAH: Imagine um círculo que nunca se fecha.

Questão 10

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

O histórico de relacionamento:

- a. → É irrelevante
- b. → Deve ser consultado sempre
- c. → Atrapalha o atendimento
- d. → Pode ser descartado
- e. → Serve só para marketing

Dica TDAH: Visualize um livro com todas as páginas importantes.

Bloco 3: Vendas e Negociação

```
graph TD
  A[Vendas] --> B[Necessidades]
  A --> C[Benefícios]
  A --> D[Objetivos]
  A --> E[Fechamento]
```

Questão 11

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

A identificação de necessidades:

- a. → É desnecessária
- b. → Deve ser superficial
- c. → Requer análise profunda
- d. → Atrasa vendas
- e. → Prejudica resultados

Dica TDAH: Imagine um detetive investigando pistas importantes.

Questão 12

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

Ao apresentar benefícios:

- a. → Foque em características técnicas
- b. → Relacione com necessidades do cliente
- c. → Ignore limitações
- d. → Use linguagem complexa
- e. → Evite comparações

Dica TDAH: Visualize uma ponte ligando produto e necessidade.

Questão 13

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

No tratamento de objeções:

- a. → Ignore-as completamente
- b. → Confronte agressivamente
- c. → Esclareça com paciência
- d. → Mude de assunto
- e. → Pressione o cliente

Dica TDAH: Imagine transformando muros em pontes.

Questão 14

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

O fechamento da venda deve:

- a. → Ser forçado sempre
- b. → Ocorrer naturalmente
- c. → Ser evitado
- d. → Acontecer sem acordo
- e. → Ignorar condições

Dica TDAH: Visualize uma peça se encaixando perfeitamente.

Questão 15

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

O pós-venda requer:

- a. → Nenhum contato
- b. → Acompanhamento estruturado
- c. → Contato mínimo
- d. → Terceirização total
- e. → Automação completa

Dica TDAH: Imagine um jardineiro cuidando de suas plantas.

Bloco 4: Gestão de Conflitos

```
graph TD
  A[Conflitos] --> B[Prevenção]
  A --> C[Mediação]
  A --> D[Solução]
  A --> E[Aprendizado]
```

Questão 16

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

Na prevenção de conflitos:

- a. → Ignore sinais de tensão
- b. → Antecipe-se aos problemas
- c. → Evite comunicação
- d. → Transfira responsabilidade
- e. → Mantenha distância

Dica TDAH: Visualize um para-raios protegendo um edifício.

Questão 17

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

A mediação de conflitos exige:

- a. → Parcialidade clara
- b. → Neutralidade e equilíbrio
- c. → Imposição de soluções
- d. → Evitar diálogo
- e. → Ignorar contexto

Dica TDAH: Imagine uma balança perfeitamente equilibrada.

Questão 18

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

Na resolução de conflitos:

- a. → Imponha sua opinião
- b. → Busque consenso
- c. → Ignore partes envolvidas
- d. → Evite documentação
- e. → Mantenha o problema

Dica TDAH: Visualize um nó sendo desfeito cuidadosamente.

Questão 19

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

O aprendizado com conflitos deve:

- a. → Ser ignorado
- b. → Gerar melhorias
- c. → Ser esquecido
- d. → Ficar restrito
- e. → Evitar mudanças

Dica TDAH: Imagine uma lição sendo escrita em um quadro.

Questão 20

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

O registro de conflitos:

- a. → É desnecessário
- b. → Deve ser detalhado
- c. → Atrapalha soluções
- d. → Pode ser informal
- e. → É perda de tempo

Dica TDAH: Visualize um diário registrando histórias importantes.

Distribuição dos Temas

- 1. → Qualidade no Atendimento: Questões 1-5
 - Padronização
 - Satisfação
 - Resolução
 - Experiência
 - Monitoramento
- 2. → Relacionamento com Cliente: Questões 6-10
 - Fidelização
 - Confiança
 - Personalização
 - Acompanhamento
 - Histórico
- 3. → Vendas e Negociação: Questões 11-15
 - Necessidades
 - Benefícios
 - Objeções
 - Fechamento
 - Pós-venda
- 4. → Gestão de Conflitos: Questões 16-20
 - Prevenção
 - Mediação
 - Resolução
 - Aprendizado
 - Registro

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]