

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

- 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

Dicas Gerais para TDAH

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

Controle de Tempo

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

Instruções

- 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

Bloco 1 - Qualidade no Atendimento

Dica TDAH para este bloco: Visualize cada situação de atendimento III 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

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

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

```
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
 - Excelência no Atendimento
 - Comunicação
 - Acessibilidade
 - Gestão do Tempo
 - Organização
- 2. → Relacionamento com o Cliente: Questões 6-10
 - Construção de Relacionamento
 - Fidelização
 - Gestão de Reclamações
 - Satisfação
 - Comunicação com Insatisfeitos
- 3. → Produtos e Serviços: Questões 11-15
 - Apresentação de Produtos
 - Investimentos
 - Crédito
 - Seguros
 - Processo de Venda
- 4. → Segurança e Compliance: Questões 16-20
 - Segurança Bancária
 - Prevenção à Fraude
 - Normas e Procedimentos
 - Gestão de Senhas
 - Sigilo Bancário

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]