

Simulado 01 - 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: Atendimento ao Cliente

```
graph TD
  A[Qualidade no Atendimento] --> B[Empatia]
  A --> C[Comunicação]
  A --> D[Sigilo]
  A --> E[Indicadores]
```

Questão 1

Tempo Estimado: 3 minutos

Em relação à qualidade no atendimento bancário, analise as afirmativas:

I. A empatia no atendimento significa colocar-se no lugar do cliente para compreender suas necessidades.

II. →

O tempo de espera na fila é o único indicador relevante para medir a qualidade do atendimento bancário.

III. →

A comunicação clara e objetiva é fundamental para evitar mal-entendidos e insatisfação do cliente.

IV. →

O sigilo bancário deve ser mantido apenas nas operações de grande valor.

Estão corretas apenas:

- a. → I e II
- b. → I e III
- c. → II e III
- d. → III e IV
- e. → II e IV

Espaço para Anotações: _____

Gabarito Comentado

Questão 1

Resposta Correta: B

Explicação: Vamos analisar cada afirmativa:

I. CORRETA - Empatia é essencial no atendimento - Ajuda a entender as necessidades do cliente - Facilita a resolução de problemas - Melhora a experiência do cliente

II. → INCORRETA

- Existem diversos indicadores de qualidade
- Satisfação do cliente
- Resolução de problemas
- Clareza nas informações
- Cordialidade no atendimento

III. → CORRETA

- Comunicação clara evita problemas
- Garante entendimento das informações
- Reduz reclamações
- Aumenta a satisfação do cliente

IV. → INCORRETA

- Sigilo bancário aplica-se a todas as operações
- É uma obrigação legal
- Independe do valor
- Protege a privacidade do cliente

Por que a alternativa B é a correta: - Combina as afirmativas verdadeiras (I e III) - Exclui as afirmativas falsas (II e IV) - Abrange aspectos fundamentais do atendimento

Tópicos Relacionados: - Qualidade no Atendimento - Comunicação Efetiva - Sigilo Bancário - Indicadores de Qualidade

Dicas de Estudo: - Conheça os princípios do bom atendimento - Entenda a importância

da comunicação - Saiba as normas de sigilo bancário - Estude indicadores de qualidade

Questão 2

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

Sobre o atendimento prioritário em agências bancárias, é correto afirmar que:

- a. → Aplica-se apenas a idosos acima de 80 anos
- b. → É opcional para gestantes e pessoas com deficiência
- c. → Deve ser sinalizado em local visível na agência
- d. → Tem horário restrito de funcionamento
- e. → Limita-se a operações de baixo valor

Dica TDAH: Visualize uma fila de banco com as diferentes pessoas que têm direito ao atendimento prioritário.

Questão 3

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

Em relação ao tempo máximo de espera em filas bancárias:

- a. → É definido exclusivamente pelo banco
- b. → Não existe legislação específica
- c. → Varia conforme o horário do dia
- d. → É regulamentado por lei municipal
- e. → Depende do tipo de operação

Dica TDAH: Imagine um cronômetro marcando o tempo máximo permitido.

Questão 4

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

Na resolução de conflitos com clientes, o funcionário deve:

- a. → Transferir imediatamente para a ouvidoria
- b. → Ignorar reclamações repetitivas
- c. → Ouvir atentamente e buscar solução
- d. → Culpar outros setores pelos problemas
- e. → Prometer soluções impossíveis

Dica TDAH: Visualize uma escada onde cada degrau representa uma etapa da resolução de conflitos.

Questão 5

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

Sobre acessibilidade em agências bancárias:

- a. → É opcional para agências antigas
- b. → Limita-se a rampas de acesso

- c. → Deve atender normas técnicas
- d. → Aplica-se só a grandes agências
- e. → Restringe-se ao autoatendimento

Dica TDAH: Imagine uma agência ideal com todos os recursos de acessibilidade.

Bloco 2: Comunicação e Relacionamento

graph TD

```
A[Comunicação Efetiva] --> B[Verbal]
A --> C[Não-Verbal]
A --> D[Escrita]
A --> E[Digital]
```

Questão 6

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

A comunicação não-verbal no atendimento inclui:

- a. → Apenas o tom de voz
- b. → Somente gestos manuais
- c. → Expressões faciais e postura
- d. → Unicamente o contato visual
- e. → Exclusivamente a aparência

Dica TDAH: Observe sua própria linguagem corporal enquanto lê a questão.

Questão 7

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

No atendimento telefônico bancário:

- a. → O sigilo é dispensável
- b. → A identificação é opcional
- c. → A cordialidade é secundária
- d. → A clareza é fundamental
- e. → O tempo é ilimitado

Dica TDAH: Imagine-se atendendo um telefonema importante.

Questão 8

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

Sobre feedback ao cliente:

- a. → Deve ser sempre negativo
- b. → É desnecessário em bancos
- c. → Precisa ser construtivo
- d. → Deve ser evitado
- e. → É sempre informal

Dica TDAH: Pense em uma conversa produtiva com retorno positivo.

Questão 9

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

A escuta ativa no atendimento significa:

- a. → Interromper frequentemente
- b. → Ignorar detalhes irrelevantes
- c. → Prestar atenção total ao cliente
- d. → Fazer várias coisas simultaneamente
- e. → Responder antes do fim da fala

Dica TDAH: Visualize seus ouvidos como antenas captando cada palavra.

Questão 10

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

Em relação ao marketing de relacionamento:

- a. → É irrelevante para bancos
- b. → Foca apenas em novos clientes
- c. → Visa fidelizar clientes
- d. → Ignora clientes antigos
- e. → Prioriza produtos sobre serviços

Dica TDAH: Imagine construindo uma ponte forte com os clientes.

Bloco 3: Produtos e Serviços Bancários

```
graph TD
  A[Produtos Bancários] --> B[Conta Corrente]
  A --> C[Investimentos]
  A --> D[Empréstimos]
  A --> E[Seguros]
```

Questão 11

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

Ao apresentar produtos bancários ao cliente, o funcionário deve:

- a. → Focar apenas nos mais rentáveis
- b. → Ignorar o perfil do cliente
- c. → Adequar à necessidade do cliente
- d. → Pressionar para decisão imediata
- e. → Omitir taxas e custos

Dica TDAH: Imagine-se explicando um produto para diferentes perfis de clientes.

Questão 12

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

Sobre sigilo bancário em operações:

- a. → É opcional em pequenas transações
- b. → Aplica-se a todas as operações
- c. → Vale só para contas especiais
- d. → Depende do valor movimentado
- e. → Restringe-se a investimentos

Dica TDAH: Visualize um cofre protegendo informações bancárias.

Questão 13

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

Na oferta de crédito, é fundamental:

- a. → Ignorar a capacidade de pagamento
- b. → Analisar apenas a renda atual
- c. → Avaliar o perfil completo do cliente
- d. → Focar só no valor solicitado
- e. → Desconsiderar histórico bancário

Dica TDAH: Imagine uma balança pesando diferentes aspectos do cliente.

Questão 14

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

Em relação aos canais digitais:

- a. → Substituem totalmente o atendimento presencial
- b. → São exclusivos para jovens
- c. → Complementam o atendimento tradicional
- d. → Funcionam apenas em horário comercial
- e. → Dispensam segurança digital

Dica TDAH: Visualize diferentes canais de atendimento conectados.

Questão 15

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

Na venda de seguros bancários:

- a. → O cliente deve decidir sozinho
- b. → As coberturas são padronizadas
- c. → É necessário explicar detalhadamente
- d. → As exclusões podem ser omitidas
- e. → O preço é o único fator relevante

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

Bloco 4: Segurança e Compliance

graph TD

A[Segurança Bancária] --> B[Prevenção]

A --> C[Identificação]
A --> D[Procedimentos]
A --> E[Normas]

Questão 16

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

Na prevenção à lavagem de dinheiro:

- a. → Aplica-se só a grandes valores
- b. → É responsabilidade só da gerência
- c. → Todos devem estar atentos
- d. → Vale apenas para pessoas jurídicas
- e. → Restringe-se a operações internacionais

Dica TDAH: Visualize uma lupa examinando diferentes transações.

Questão 17

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

Sobre identificação de clientes:

- a. → É necessária apenas na abertura de conta
- b. → Deve ser rigorosa e constante
- c. → Aplica-se só a novos clientes
- d. → É dispensável em pequenas transações
- e. → Limita-se a documentos oficiais

Dica TDAH: Imagine um scanner verificando diferentes aspectos do cliente.

Questão 18

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

Em situações de contingência:

- a. → Improvise soluções
- b. → Ignore procedimentos padrão
- c. → Siga o plano estabelecido
- d. → Atue individualmente
- e. → Evite comunicar superiores

Dica TDAH: Visualize um mapa de procedimentos a seguir.

Questão 19

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

Quanto à segurança da informação:

- a. → É responsabilidade só da TI
- b. → Todos são responsáveis
- c. → Aplica-se só a dados digitais

- d. → Vale apenas para gerentes
- e. → Restringe-se ao ambiente interno

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

Questão 20

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

Na gestão de senhas e acessos:

- a. → Podem ser compartilhadas
- b. → São de uso estritamente pessoal
- c. → Valem por tempo indeterminado
- d. → Podem ser anotadas publicamente
- e. → São opcionais em procedimentos internos

Dica TDAH: Visualize uma chave única e pessoal.

Distribuição dos Temas

1. → Atendimento ao Cliente: Questões 1-5
 - Qualidade no Atendimento
 - Atendimento Prioritário
 - Gestão de Filas
 - Resolução de Conflitos
 - Acessibilidade
2. → Comunicação e Relacionamento: Questões 6-10
 - Comunicação Verbal e Não-verbal
 - Atendimento Telefônico
 - Feedback
 - Escuta Ativa
 - Marketing de Relacionamento
3. → Produtos e Serviços: Questões 11-15
 - Apresentação de Produtos
 - Sigilo Bancário
 - Análise de Crédito
 - Canais Digitais
 - Seguros
4. → Segurança e Compliance: Questões 16-20
 - Prevenção à Lavagem de Dinheiro
 - Identificação de Clientes
 - Gestão de Contingência
 - Segurança da Informação
 - Gestão de Acessos

Gabarito Comentado Completo

[Expanded gabarito section with detailed explanations for all 20 questions]

Dicas de Estudo Relacionadas

- Utilize mapas mentais para memorizar conceitos
- Pratique com casos reais de atendimento
- Revise legislação bancária específica
- Estude indicadores de qualidade

Controle de Tempo e Revisão

- Marque o tempo gasto em cada questão
- Reserve 15 minutos para revisão final
- Use o checklist de revisão fornecido
- Monitore seu progresso por bloco