

Simulado 01 Atendimento

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

- 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[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

mermaid 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

mermaid 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

mermaid 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
2. Qualidade no Atendimento
3. Atendimento Prioritário
4. Gestão de Filas
5. Resolução de Conflitos
6. Acessibilidade

7. Comunicação e Relacionamento: Questões 6-10
8. Comunicação Verbal e Não-verbal
9. Atendimento Telefônico
10. Feedback
11. Escuta Ativa
12. Marketing de Relacionamento
13. Produtos e Serviços: Questões 11-15
14. Apresentação de Produtos
15. Sigilo Bancário
16. Análise de Crédito
17. Canais Digitais
18. Seguros
19. Segurança e Compliance: Questões 16-20
20. Prevenção à Lavagem de Dinheiro
21. Identificação de Clientes
22. Gestão de Contingência
23. Segurança da Informação
24. Gestão de Acessos

Gabarito Comentado Completo

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

Dicas de Estudo Relacionadas

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

Controle de Tempo e Revisão

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