BANCO DO BRASIL - PROVA A

GABARITO 4

SELEÇÃO EXTERNA 2021 / 001
EDITAL Nº 01 - 2021/001 BB,
DE 23 DE JUNHO DE 2021

ESCRITURÁRIO - AGENTE COMERCIAL

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - **ATENÇÃO**: o candidato deve escrever seu nome, pondo uma letra em cada quadrícula, no espaço abaixo (não abreviar o primeiro e o último nomes).

02 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o tema da Redação e 70 questões objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

CONHECIMENTOS BÁSICOS							
Língua Portuguesa		Língua Inglesa		Matemática		Atualidades do Mercado Financeiro	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,5 ponto cada	11 a 15	1,0 ponto cada	16 a 20	1,5 ponto cada	21 a 25	1,0 ponto cada
Total: 15,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 7,5 pontos		Total: 5,0 pontos	
Total: 32,5 pontos							

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS							
Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Conhecimentos de Informática		Vendas e Negociação	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
26 a 30	1,5 ponto cada	31 a 40	1,5 ponto cada	41 a 55	1,5 ponto cada	56 a 70	1,5 ponto cada
Total: 7,5 pontos		Total: 15 pontos		Total: 22,5 pontos		Total: 22,5 pontos	
Total: 67,5 pontos							

b) um **CARTÃO-RESPOSTA** destinado à marcação das respostas das questões objetivas formuladas nas provas cujo verso é a página para desenvolvimento da Redação, que vale até 100,0 pontos, o qual é denominado **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**.

03 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

04 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

05 - Assim que receber o seu **CADERNO DE QUESTÕES**, o candidato deve:

a) transcrever, no espaço apropriado do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, com sua caligrafia usual, **considerando as letras maiúsculas e minúsculas**, a seguinte frase:

Quatro cantos na sala.

b) preencher, no espaço apropriado do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, o campo de marcação referente ao seguinte gabarito:

Gabarito 4

06 - No **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: Ⓐ ● Ⓒ Ⓓ Ⓔ

07 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, para não o **DOBRAR**, **AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

08 - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

09 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

10 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

11 - **SERÁ ELIMINADO** da presente Seleção Externa o candidato que:

a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

b) se utilizar, durante a realização das provas, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *pagers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**;

d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**;

f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, o número do gabarito e a frase constantes na capa de seu **CADERNO DE QUESTÕES**.

Obs: Iniciadas as provas, o candidato só poderá retirar-se da sala após decorridas **2 (duas) horas** do efetivo início das mesmas e não poderá levar o **CADERNO DE QUESTÕES,** a qualquer momento.

12 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

13 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal este **CADERNO DE QUESTÕES**, o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

14 - O **TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS E DE REDAÇÃO É DE 5 (CINCO) HORAS**, incluído o tempo para a marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**.

15 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO (http://www.cesgranrio.org.br)**.

REDAÇÃO

Utilize os fragmentos de texto a seguir como motivadores para a produção de sua redação. **Não os copie.**

Privacidade digital: eu não tenho nada a esconder

Fragmento I

Ao longo dos últimos 16 meses, enquanto venho debatendo sobre esse problema ao redor do mundo, toda vez me deparo com o mesmo argumento: "Eu não me preocupo muito sobre invasões de privacidade porque eu não tenho nada a esconder." Minha reação também é sempre a mesma: ao pegar uma caneta e escrever meu endereço de *e-mail* num pedaço de papel, eu digo à pessoa "Aqui está meu endereço de *e-mail*. Agora eu quero que você me mande um *e-mail* com todas as suas senhas de todas as suas contas na internet. E não estou pedindo só as senhas das suas contas bonitinhas e respeitáveis que você utiliza no trabalho, mas TODAS as contas, porque eu quero poder fazer o que eu quiser com elas e ver tudo o que você estiver fazendo *on-line*, ler o que eu quiser ler e publicar o que eu julgar interessante. Até porque você não é uma pessoa má e, já que não está fazendo nada de errado, você não deve ter nada a esconder." **Nenhuma dessas pessoas me mandou o *e-mail* que pedi.**

Glenn Greenwald em *Por que privacidade importa? - TED Talk*

Fragmento II

Mas falar que você não precisa ou não quer privacidade porque você não tem nada a esconder é assumir que ninguém deveria, ou poderia, esconder qualquer coisa — incluindo seu *status* de imigrante, histórico de desemprego, histórico financeiro, e histórico médico. Você estaria assumindo que ninguém, incluindo você mesmo, pode opor-se a revelar para qualquer pessoa informações sobre suas crenças religiosas, afiliações políticas e atividades sexuais, como se revelar esse tipo de informação fosse a mesma coisa do que revelar seus gostos musicais, filmes e livros prediletos.

Edward Snowden em *Permanent Record*.

Disponível em: <https://www.privacidade.digital/>. Acesso em: 15 jul. 2021.

A privacidade digital é o controle, pelo indivíduo, da disponibilidade de informações a seu respeito, relacionadas à navegação em *sites* de compartilhamento, redes sociais e comércio eletrônico.

Considerando a importância da segurança de dados para a vida dos cidadãos, elabore um texto dissertativo-argumentativo em que você discuta o seguinte tema:

Diferentes interesses de empresas e clientes e os limites da privacidade digital

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá:

a) demonstrar domínio da escrita-padrão;
b) manter a abordagem nos limites da proposta, sendo apenado caso copie ou parafraseie texto alheio;
c) redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo, não sendo aceitos textos narrativos nem poemas;
d) demonstrar capacidade de seleção, organização e relação de argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

Apresentação da redação:

a) O texto deverá ter de 25 a 30 linhas, mantendo-se no limite de espaço para a Redação.
b) O texto definitivo deverá ser transcrito para a Página de Redação (o texto da Folha de Rascunho não será considerado), com caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta e em letra legível.
c) A Redação não deve ser identificada, por meio de assinatura ou por qualquer outro sinal.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Privacidade digital: quais são os limites

Atualmente, somos mais de 126,4 milhões de brasileiros usuários de internet, representando cerca de 69,8% da população com 10 anos ou mais. Ao redor do mundo, cerca de 4 bilhões de pessoas usam a rede mundial, sendo que 2,9 bilhões delas fazem isso pelo *smartphone*.

Nesse cenário, pensar em privacidade digital é (quase) utópico. Uma vez na rede, a informação está registrada para sempre: deixamos rastros que podem ser descobertos a qualquer momento.

Ainda assim, mesmo diante de tamanha exposição, essa é uma discussão que precisa ser feita. Ela é importante, inclusive, para trazer mais clareza e consciência para os usuários. Vale lembrar, por exemplo, que não são apenas as redes sociais que expõem as pessoas. Infelizmente, basta ter um endereço de *e-mail* para ser rastreado por diferentes empresas e provedores.

A questão central não se resume somente à política de privacidade das plataformas X ou Y, mas, sim, ao modo como cada sociedade vem paulatinamente estruturando a sua política de proteção de dados.

A segurança da informação já se transformou em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa. Independentemente da demanda de armazenamento de dados de clientes, as organizações têm um universo de dados institucionais que precisam ser salvaguardados.

Estamos diante de uma realidade já configurada: a coleta de informações da internet não para, e esse é um caminho sem volta. Agora, a questão é: nós, clientes, estamos prontos e dispostos a definir o limite da privacidade digital? O interesse maior é nosso! Esse limite poderia ser dado pelo próprio consumidor, se ele assim quiser? O conteúdo é realmente do usuário?

Se considerarmos a atmosfera das redes sociais, muito possivelmente não. Isso porque, embora muitas pessoas não saibam, a maioria das redes sociais prevê que, a partir do momento em que um conteúdo é postado, ele faz parte da rede e não é mais do usuário.

Daí a importância da conscientização. É preciso que tanto clientes como empresas busquem mais informação e conteúdo técnico sobre o tema. Às organizações, cabe o desafio de orientar seus clientes, já que, na maioria das vezes, eles não sabem quais são os limites da privacidade digital.

Vivemos em uma época em que todo mundo pode falar permanentemente o que quer. Nesse contexto, a informação deixou de ser algo confiável e cabe a cada um de nós aprender a ler isso e se proteger. Precisamos de consciência, senso crítico, responsabilidade e cuidado para levar a internet a um outro nível. É fato que ela não é segura, a questão, então, é como usá-la de maneira mais inteligente e contribuir para fortalecer a privacidade digital? Essa é uma causa comum a todos os usuários da rede.

Disponível em: <https://digitalks.com.br/artigos/privacidade-digital-quais-sao-os-limites>. 7/04/2019. Acesso em: 3 fev. 2021. Adaptado.

1

Depois de questionar se o conteúdo que circula nas redes é realmente propriedade do usuário (parágrafo 6), o texto desenvolve a ideia de que

(A) as organizações devem conscientizar os clientes em relação aos limites da privacidade digital.
(B) as pessoas deixam rastros na rede que podem ser descobertos a qualquer momento.
(C) a segurança da informação já se transformou em uma área estratégica para as empresas.
(D) as empresas e os provedores conseguem rastrear os usuários por meio de endereço de *e-mail*.
(E) a maior parte dos usuários no mundo acessa a internet por meio de um *smartphone*.

2

O trecho em que a palavra destacada expressa uma opinião do autor é

(A) "**Independentemente** da demanda de armazenamento de dados de clientes" (parágrafo 5)
(B) "época em que todo mundo pode falar **permanentemente** o que quer."(parágrafo 9)
(C) "**Infelizmente**, basta ter um endereço de *e-mail* para ser rastreado" (parágrafo 3)
(D) "modo como cada sociedade vem **paulatinamente** estruturando a sua política" (parágrafo 4)
(E) "**Atualmente**, somos mais de 126,4 milhões de brasileiros" (parágrafo 1)

3

Um argumento que justifica a tese de que "pensar em privacidade digital é (quase) utópico" (parágrafo 2) aparece em

(A) "É preciso que tanto clientes como empresas busquem mais informação e conteúdo técnico sobre o tema" (parágrafo 8)
(B) "Precisamos de consciência, senso crítico, responsabilidade e cuidado para levar a internet a um outro nível." (parágrafo 9)
(C) "A segurança da informação já se transformou em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa" (parágrafo 5)
(D) "a partir do momento em que um conteúdo é postado, ele faz parte da rede e não é mais do usuário" (parágrafo 7)
(E) "A questão central não se resume somente à política de privacidade das plataformas X ou Y" (parágrafo 4)

4

De acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, a concordância verbal está corretamente empregada na forma destacada em:

(A) Nas análises sobre privacidade dos usuários, **atribuem**-se corretamente aos aplicativos de conversas a maior responsabilidade pela situação atual.
(B) Com base em dados estatísticos, **estimam**-se que os jovens sejam os maiores responsáveis pela navegação nas redes sociais.
(C) Em grupos de jovens usuários de redes sociais, **constataram**-se inúmeras situações de dependência crônica do uso de aparelhos celulares.
(D) Nos serviços de ouvidoria das empresas de comunicação, **atendem**-se a reclamações de todos os tipos sobre falhas nas conexões telefônicas.
(E) Para entender o público das plataformas digitais, **analisaram**-se, durante dez semanas, o comportamento de jovens considerados viciados em aplicativos.

5

No trecho "Às organizações, cabe o desafio de orientar seus clientes, **já que**, na maioria das vezes, eles não sabem quais são os limites da privacidade digital" (parágrafo 8), a expressão destacada expressa a noção de

(A) causalidade
(B) comparação
(C) finalidade
(D) concessão
(E) condição

6

A palavra ou a expressão a que se refere o termo em destaque está corretamente explicitada entre colchetes em:

(A) "a partir do momento em que um conteúdo é postado, **ele** faz parte da rede e não mais do usuário" (parágrafo 7) - [momento]
(B) "É fato que **ela** não é segura, a questão, então, é como usá-la de maneira mais inteligente" (parágrafo 9) - [internet]
(C) "**Ela** é importante, inclusive, para trazer mais clareza e consciência para os usuários." (parágrafo 3) - [exposição]
(D) "**Isso** porque, embora muitas pessoas não saibam, a maioria das redes sociais prevê que, a partir do momento" (parágrafo 7) - [redes sociais]
(E) "sendo que 2,9 bilhões delas fazem **isso** pelo *smartphone*" (parágrafo 1) - [rede mundial]

7

No trecho "Esse limite **poderia** ser dado pelo próprio consumidor, se ele assim quiser?" (parágrafo 6), a forma verbal destacada expressa a noção de

(A) obrigação
(B) necessidade
(C) certeza
(D) hipótese
(E) dever

8

O grupo de palavras que atende às exigências relativas ao emprego ou não do hífen, segundo o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, é

(A) arco-íris / contra-regra
(B) subutilizar / sub-reitor
(C) bem-educado / vagalume
(D) portarretratos / dia a dia
(E) extra-escolar / médico-cirurgião

9

O pronome destacado foi utilizado na posição correta, segundo as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, em:

(A) Apesar das dificuldades encontradas, sempre referimo-**nos** com cuidado aos nossos dados pessoais, como CPF, RG, *e-mail*, para proteção da vida privada.
(B) Quando a privacidade dos dados bancários é mantida, como **nos** garantem as instituições, ficamos tranquilos.
(C) A segurança da informação já transformou-**se** em uma área estratégica para qualquer tipo de empresa.
(D) Naquele evento, ninguém tinha-**se** incomodado com o palestrante no início do debate a respeito de privacidade digital.
(E) A associação brasileira de mercados financeiros publicou uma diretriz de segurança, na qual mostra-**se** a necessidade de adequação de proteção de dados.

10

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego do acento grave indicativo da crase é obrigatório na palavra destacada em:

(A) As pesquisas tecnológicas são indispensáveis devido **a** importância de solucionar problemas causados pela invasão de dados.
(B) O surgimento das redes sociais e dos *sites* de compartilhamento conduziu as pessoas **a** novas situações de risco na sociedade atual.
(C) A falta de leis sobre privacidade digital exige que os indivíduos se preparem para enfrentar a invasão do acesso **a** suas vidas privadas.
(D) A revolução da tecnologia da informação modificou **a** realidade social, penetrando em todas as esferas da atividade humana.
(E) A exigência de entrar em contato com instituições financeiras obrigou o cliente **a** criar senhas para ter acesso aos serviços bancários.

Continua

LÍNGUA INGLESA

Robots, the next generation of soccer players

1 If you think a robot will steal your job, you are not alone. Soccer players should be worried too. The next Messi probably won't be of flesh and blood but plastic and metal.

2 The concept emerged during the conference "Workshop on grand challenges in artificial intelligence," held in Tokyo in 1992, and independently, in 1993, when Professor Alan Mackworth from the University of Bristol in Canada described an experiment with small soccer players in a scientific article.

3 Over 40 teams already participated in the first RoboCup tournament in 1997, and the competition is held every year. The RoboCup Federation wants to play and win a game against a real-world cup humans' team by 2050.

4 The idea behind artificially intelligent players is to investigate how robots perceive motion and communicate with each other. Physical abilities like walking, running, and kicking the ball while maintaining balance are crucial to improving robots for other tasks like rescue, home, industry, and education.

5 Designing robots for sports requires much more than experts in state-of-the-art technology. Humans and machines do not share the same skills. Engineers need to impose limitations on soccer robots to imitate soccer players as much as possible and ensure following the game's rules.

6 RoboCup Soccer Federation, the "FIFA" of robots, which supports five leagues, imposes restrictions on players' design and rules of the game. Each has its own robot design and game rules to give room for different scientific goals. The number of players, their size, the ball type, and the field dimensions are different for each league.

7 In the humanoid league the players are human-like robots with human-like senses. However, they are rather slow. Many of the skills needed to fully recreate actual soccer player movements are still in the early stages of research.

8 The game becomes exciting for middle and small size leagues. The models are much simpler; they are just boxes with a cyclopean eye. Their design focuses on team behavior: recognizing an opponent, cooperating with team members, receiving and giving a standard FIFA size ball.

9 Today, soccer robots are entirely autonomous. They wireless "talk" to each other, make decisions regarding strategy in real-time, replace an "injured" player, and shoot goals. The only person in a RoboCup game is the referee. The team coaches are engineers in charge of training the RoboCups' artificial intelligence for fair play: the robots don't smash against each other or pull their shirts.

10 The next RoboCup competition will soon be played, virtually, with rules that will allow teams to participate without establishing physical contact.

Available at:<https://www.ua-magazine.com/2021/05/12/robots-the--next-generation-of-soccer-players>. Retrieved on: July 4th, 2021. Adapted.

11
In paragraph 9, there is the information that in RoboCup competitions the game referee and the team coaches are

(A) robotic engineers
(B) virtual mechanisms
(C) computers
(D) real people
(E) humanoids

12
In paragraph 7, the word **However** in the fragment "In the humanoid league, the players are human-like robots with human-like senses. However, they are rather slow" can be replaced, without change in meaning, by

(A) nevertheless
(B) consequently
(C) indeed
(D) furthermore
(E) unless

13
In the sentence fragment of the fifth paragraph "**Designing** robots for sports requires much more than **experts** in state-of-the-art technology", the words in bold can be replaced, without any change in meaning, by the following words:

(A) finishing / professionals
(B) manufacturing / engineers
(C) creating / amateurs
(D) planning / specialists
(E) drawing / scholars

14
In the text fragment of the sixth paragraph "RoboCup Soccer Federation, the "FIFA" of robots, which supports five leagues, imposes restrictions on players' design and rules of the game", the word **which** refers to

(A) leagues
(B) RoboCup Soccer Federation
(C) FIFA
(D) players
(E) game

15
According to the second paragraph, the concept of robotic soccer players emerged

(A) in the beginning of the 20th century
(B) in the beginning of the 21st century
(C) in the 1990s
(D) before the 1990s
(E) in 1997

MATEMÁTICA

16

J modelou um problema de matemática por uma função exponencial do tipo $a(x)=1000e^{kx}$, e L, trabalhando no mesmo problema, chegou à modelagem $b(x)=10^{2x+3}$.

Considerando-se que ambos modelaram o problema corretamente, e que $\ln x = \log_e x$, qual o valor de k?

(A) ln 30
(B) ln 100
(C) ln 3
(D) ln 10
(E) ln 2

17

Antes de iniciar uma campanha publicitária, um banco fez uma pesquisa, entrevistando 1000 de seus clientes, sobre a intenção de adesão aos seus dois novos produtos. Dos clientes entrevistados, 430 disseram que não tinham interesse em nenhum dos dois produtos, 270 mostraram-se interessados no primeiro produto, e 400 mostraram-se interessados no segundo produto.

Qual a porcentagem do total de clientes entrevistados que se mostrou interessada em ambos os produtos?

(A) 25%
(B) 30%
(C) 15%
(D) 20%
(E) 10%

18

A sequência de Fibonacci é bastante utilizada para exemplificar sequências definidas por recorrência, ou seja, sequências em que se pode determinar um termo a partir do conhecimento de termos anteriores. No caso da sequência de Fibonacci, escreve-se que $T_{n+2} = T_{n+1} + T_n$ e, desse modo, pode-se obter um termo qualquer conhecendo-se os dois termos anteriores.

Considerando o exposto acima, determine o termo T_{2021} da sequência de Fibonacci, sabendo que $T_{2018} = m$ e $T_{2020} = p$.

(A) $2p - m$

(B) $2m - 2p$

(C) $\frac{p - m}{2}$

(D) $p + 2m$

(E) $\frac{p + m}{2}$

RASCUNHO

Continua

19

Uma loja vende um produto em dois tipos de embalagem: unitária (com uma unidade do produto) e dupla (com duas unidades do produto). Em certo mês, foram vendidas 16 embalagens duplas e 20 unitárias, gerando uma receita para a loja de R$ 488,00. No mês seguinte, foram vendidas 30 embalagens duplas e 25 unitárias, gerando uma receita de R$ 790,00.

Qual foi a porcentagem do desconto dado em cada unidade do produto ao se comprar a embalagem dupla?

(A) 12%
(B) 15%
(C) 8%
(D) 10%
(E) 5%

20

O método da bisseção é um algoritmo usado para encontrar aproximações das raízes de uma equação. Começa-se com um intervalo [a,b], que contém uma raiz, e, em cada passo do algoritmo, reduz-se o intervalo pela metade, usando-se um teorema para determinar se a raiz está à esquerda ou à direita do ponto médio do intervalo anterior. Ou seja, após o passo 1, obtém-se um intervalo de comprimento $\frac{b-a}{2}$; após o passo 2, obtém-se um intervalo de comprimento $\frac{b-a}{4}$; e após o passo n, obtém-se um intervalo de comprimento $\frac{b-a}{2^n}$. Esse processo continua até que o intervalo obtido tenha comprimento menor que o erro máximo desejado para a aproximação.

Para aplicar esse método no intervalo [1,5], quantos passos serão necessários para obter-se um intervalo de comprimento menor que 10^{-3}?

(A) 12
(B) 13
(C) 10
(D) 11
(E) 9

RASCUNHO

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21

Uma das funções desempenhadas pela moeda é a de reserva de valor, no entanto, a moeda não é o único ativo que desempenha tal função.

O motivo que faz com que os cidadãos retenham moeda como reserva de valor é o fato de ela

(A) propiciar um aumento no seu valor.
(B) ser protegida contra inflação.
(C) possuir liquidez absoluta.
(D) prestar algum serviço ao seu possuidor.
(E) oferecer um rendimento a seu detentor.

22

Um *token* físico, no contexto de transações bancárias, é um dispositivo eletrônico que possui um botão de ativação e um pequeno visor. O *token* permite gerar senhas aleatórias, temporárias e numéricas (por exemplo, de seis dígitos). Essa senha é utilizada para dar mais segurança às transações bancárias realizadas via internet. No passado, os bancos comerciais disponibilizavam esses pequenos dispositivos aos seus clientes, de modo que pudessem ser afixados a um chaveiro.

Mais recentemente, nos últimos 10 anos, esses dispositivos foram sendo gradativamente substituídos para a grande maioria dos clientes, por um

(A) cartão de crédito que permite autorizar operações por aproximação.
(B) sensor específico para captura de impressões digitais.
(C) aplicativo de cada banco, instalado e configurado no celular do correntista.
(D) porta-moedas eletrônico, semelhante aos cartões que dão acesso a meios de transporte.
(E) dispositivo que continua com apenas essa funcionalidade, porém um pouco maior, mas que ainda assim cabe em um bolso de camisa.

23

O Registrato é um sistema criado em 2014 e administrado pelo Banco Central, que permite aos cidadãos terem acesso pela internet a relatórios contendo informações sobre

(A) seus relacionamentos interpessoais com pessoas da mesma família (ex: pai, filho e irmão, entre outros) que também possuem contas-correntes.
(B) seus contratos de prestação de serviço firmados na esfera cível.
(C) suas receitas e despesas realizadas em todas as instituições financeiras onde têm conta-corrente.
(D) seus dados registrados junto aos serviços de proteção de crédito.
(E) seus relacionamentos com as instituições financeiras, suas operações de crédito e operações de câmbio.

24

A partir do início de 2021, começou a primeira fase de implantação do *open banking* (sistema financeiro aberto) no Brasil. As instituições financeiras participantes devem obedecer a regras definidas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional.

O *open banking* tem, entre outros, o objetivo de

(A) controlar as operações de concessão de crédito de cada instituição financeira participante autorizada pelo Banco Central, dando mais transparência ao setor.
(B) recomendar a utilização de um sistema de informações único, de código aberto, para gestão de contas-correntes e suas movimentações, de modo a ser adotado por todas as instituições financeiras em operação no Brasil.
(C) permitir que mais instituições participem como bancos comerciais do mercado brasileiro, abrindo esse mercado.
(D) possibilitar o compartilhamento de informações, mediante autorização expressa de cada cliente, e a movimentação de suas respectivas contas bancárias, entre diferentes instituições financeiras.
(E) criar um mercado eletrônico exclusivo para operação das *fintechs*.

25

Uma investidora está querendo saber a relação entre a *blockchain* e o *bitcoin*.

Em sua pesquisa, ela esclareceu sua dúvida, ao descobrir que

(A) *bitcoin* é tecnologia usada para implementar a *blockchain*.
(B) *bitcoin* e *blockchain* são duas formas de implementar criptomoedas.
(C) *blockchain* é a tecnologia de inteligência artificial aplicada na *bitcoin*.
(D) *bitcoin* é uma moeda digital e *blockchain* é uma moeda em blocos.
(E) *blockchain* é o meio utilizado para registrar e armazenar transações de *bitcoin*.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Um cliente montou uma estratégia financeira, aplicando parte de seu décimo terceiro salário, sempre no início de janeiro, de 2018 a 2021, conforme mostrado na Tabela a seguir.

jan/2018	jan/2019	jan/2020	jan/2021
R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00

A partir da orientação financeira de um especialista, ele conseguiu obter nesse período, com essas aplicações, uma taxa de retorno de 10% ao ano, sempre na comparação com o ano anterior. Ele pretende atingir o valor total acumulado de 65 mil reais no início de jan/2023.

Considerando-se que essa taxa de retorno se mantenha, o valor mínimo, em reais, que esse cliente precisará depositar em Jan/2022, para atingir a meta em Jan/2023, a partir das aproximações dadas, pertence ao intervalo:

(A) R$ 8.600,00 a R$ 8.799,00
(B) R$ 8.800,00 a R$ 8.999,00
(C) R$ 8.200,00 a R$ 8.399,00
(D) R$ 8.400,00 a R$ 8.599,00
(E) R$ 8.000,00 a R$ 8.199,00

Dados:
$1,1^5 = 1,611$;
$1,1^4 = 1,464$;
$1,1^3 = 1,331$.

27

Um negociador de investimentos de uma instituição financeira pergunta ao gerente de tal instituição qual a taxa de juros anual máxima que pode oferecer a um cliente investidor, e o gerente afirma que ficará satisfeito com uma taxa anual máxima de 8,36%. O negociador entra em contato com o cliente que pretende investir um capital C_1 e diz que, ao final de um ano, ele receberá C_2, que corresponde a C_1 acrescido de 5,00% de juros, mas não tem sucesso nessa negociação inicial. O negociador resolve aplicar uma nova taxa sobre C_2, mas sem ultrapassar a taxa anual máxima que está autorizado a oferecer.

Qual o valor máximo da taxa a ser aplicada sobre C_2?

(A) 7,96%
(B) 16,72%
(C) 2,24%
(D) 3,20%
(E) 2,16%

RASCUNHO

Continua

28

Devido à pandemia, um microempreendedor precisou tomar um empréstimo no valor de R$ 20.000,00, em dez/2020, a ser pago em 24 prestações mensais iguais e postecipadas no sistema PRICE, de modo que a primeira fosse paga em jan/21, e a última, em dez/22. Considere que o Banco cobre R$ 660,00 de taxas, que serão financiadas juntamente com o valor do empréstimo, por escolha do cliente, e que a taxa de juros cobrada, devido ao risco da operação, seja de 3% ao mês.

Desconsiderando-se o IOF na operação e supondo-se que a primeira prestação foi paga na data de vencimento, o valor da segunda prestação, em sua respectiva data de vencimento será de, aproximadamente,

Dados: $1{,}03^{24} = 2{,}033$.

(A) R$ 1.420,00
(B) R$ 1.520,00
(C) R$ 1.220,00
(D) R$ 1.320,00
(E) R$ 1.120,00

29

Um cliente fez um investimento de R$ 100.000,00 em janeiro de 2019, comprando cotas de um fundo imobiliário, o que lhe proporcionou uma taxa de retorno de 21%, ao final de 12 meses de aplicação. Em janeiro de 2020, buscando maior rentabilidade, procurou um especialista financeiro indicado pelo seu gerente, que lhe recomendou aplicar todo o montante da operação anterior em renda variável. O cliente fez conforme recomendado, o que lhe proporcionou um retorno de 96% em 12 meses, resgatando o novo montante em janeiro de 2021.

Considerando-se um sistema de juros compostos, a taxa de retorno equivalente, obtida em cada período de 12 meses pelo cliente, de janeiro de 2019 a janeiro de 2021, foi igual a

(A) 60%
(B) 62%
(C) 56%
(D) 58%
(E) 54%

30

Devido às oscilações de receita em seu negócio durante a pandemia, um cliente vai precisar pagar um boleto, cujo principal (até a data de vencimento) é de R$ 25.000,00, com 12 dias de atraso. Nesse caso, são cobrados adicionalmente, sobre o valor do principal, dois encargos: 2% de multa, mais juros simples de 0,2% ao dia. Por causa dos juros altos, o cliente procurou seu gerente, que não conseguiu uma solução menos custosa.

Com isso, nas condições dadas, o cliente deverá pagar nessa operação um valor total de

(A) R$ 26.300,00
(B) R$ 26.500,00
(C) R$ 25.800,00
(D) R$ 26.100,00
(E) R$ 25.600,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Considere o texto a seguir para reponder às questões de nºs 31 e 32.

A crise econômica causada pela pandemia do novo coronavírus provocou a maior fuga de capitais da história do Brasil. Dados divulgados nesta quarta-feira (24/6) pelo Banco Central (BC) explicam que os investidores estrangeiros retiraram US$ 31,7 bilhões do mercado brasileiro de títulos e ações só em março, abril e maio deste ano. Por isso, as retiradas somam R$ 50,9 bilhões nos últimos 12 meses; o maior índice da série histórica do BC.

BARBOSA, M. US$ 50,9 bilhões saíram do mercado financeiro brasileiro em 12 meses. **Correio Braziliense**, 24/6/2020. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml>. Acesso em: 22 jan. 2021.

31

Considerando-se os efeitos sanitários, econômicos e sociais decorrentes da pandemia da Covid-19 na economia global, o principal fator que justifica tamanha fuga de capitais do Brasil no ano passado é o(a)

(A) manipulação das taxas de câmbio nos mercados globais.
(B) maior percepção de risco, por parte dos estrangeiros, em investir em ativos denominados em moeda brasileira.
(C) aumento das taxas de juros no mercado internacional.
(D) necessidade de recursos, no estrangeiro, para financiar as pesquisas científicas de vacinas contra o coronavírus.
(E) aumento desenfreado da dívida externa brasileira.

32

O principal impacto decorrente da enorme fuga de capitais do Brasil em 2020, descrita na reportagem mencionada anteriormente, foi o(a)

(A) valorização dos ativos brasileiros
(B) aumento da dívida interna do Tesouro
(C) queda das taxas de juros internas
(D) aumento do preço das ações na Bovespa
(E) expressiva desvalorização do real brasileiro

33

No Brasil, o órgão responsável pela fiscalização do Sistema Financeiro Nacional é o

(A) Banco do Brasil
(B) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
(C) Ministério da Economia
(D) Banco Central do Brasil
(E) Conselho Monetário Nacional

34

Com evidências do enorme descolamento entre as taxas de juros de curto e de longo prazo no Brasil, o texto abaixo reproduz matéria jornalística, publicada no início de agosto de 2020, dando conta da enorme incerteza futura associada aos impactos adversos decorrentes da crise pandêmica da Covid-19 sobre a economia brasileira.

> Os juros futuros encerraram os negócios desta segunda-feira em alta firme, afetados por um movimento de maior incorporação de prêmio de risco ao longo da curva a termo, especialmente nos trechos mais longos (com vencimento no longo prazo). No fim da sessão regular, a taxa do contrato de Depósito Interfinanceiro (DI) para janeiro de 2021 passava de 1,87% no ajuste anterior para 1,88%; a do DI para janeiro de 2022 ia de 2,65% para 2,67%; a do contrato para janeiro de 2023 subia de 3,76% para 3,79%; a do DI para janeiro de 2025 escalava de 5,40% para 5,47%; e a do contrato para janeiro de 2027 saltava de 6,35% para 6,43%.
>
> REZENDE, V. Risco fiscal leva a alta das taxas de juros futuros e curva tem maior inclinação desde fim de junho. **Valor Econômico**, 10/08/2020. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/renda-fixa/noticia/2020/08/10/risco-fiscal-leva-a-alta-das-taxas-de-juros-futuro-e-curva-tem-maior-inclinacao-desde-fim-de-junho.ghtml>. Acesso em: 7 fev. 2021. Adaptado.

Para minorar os impactos da crise, a Emenda Constitucional nº 106, de 7 de maio de 2020, conhecida como o "Orçamento de Guerra", instituiu uma diversidade de medidas nos âmbitos fiscal, financeiro e de contratações para enfrentamento da calamidade pública nacional, decorrente da pandemia da Covid-19. Dentre as medidas aprovadas, o Banco Central do Brasil ficou autorizado, temporariamente, a operar com instrumentos de política monetária considerados não convencionais.

A medida de política monetária não convencional, por parte do Banco Central do Brasil, que poderia ter estimulado a redução das taxas de juros de longo prazo no ano passado é a

(A) redução do percentual dos depósitos compulsórios
(B) venda de títulos mediante operações compromissadas
(C) venda de títulos públicos e privados no mercado secundário
(D) compra de títulos públicos e privados no mercado secundário
(E) redução da taxa de juros básica de curto prazo (Selic)

RASCUNHO

35

O Banco do Brasil (BB) oferece diversas linhas de crédito destinadas a custear os dispêndios realizados pelos produtores rurais.

A modalidade de crédito rural, oferecida pelo BB, destinada ao beneficiamento, custeio e industrialização da produção é denominada

(A) Pronaf Agroindústria
(B) Crédito Rural Pronaf Custeio
(C) Custeio Agropecuário
(D) Pronamp Custeio
(E) Funcafé Custeio

36

O anúncio seguinte constava no *site* do Banco do Brasil no dia 8 de fevereiro de 2021:

> Financiamento de veículos
>
> Financie o seu veículo, novo ou usado, com as melhores opções e taxas reduzidas até 28 de fevereiro. Durante a promoção, é possível financiar* carros novos e seminovos (até 2 anos de fabricação) com condições diferenciadas. Você pode fazer tudo sem precisar comparecer a uma agência. Basta acessar o App BB para simular as condições, escolher a opção que se encaixa no seu orçamento e finalizar a contratação com o envio dos documentos.
>
> *Crédito sujeito à aprovação cadastral e demais condições do produto.
>
> **Banco do Brasil**. Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/voce/produtos-e-servicos/financiamentos/financiar-veiculos#/>. Acesso em: 8 fev. 2021.

A nota descrita em asterisco (*) destaca que, além da análise cadastral, a aprovação do crédito está sujeita às "demais condições do produto". Uma dessas condições diz respeito à garantia do financiamento que, no caso supramencionado, será o próprio veículo a ser comprado pelo devedor.

Trata-se de uma forma de garantia denominada

(A) fiança
(B) hipoteca
(C) aval
(D) penhor mercantil
(E) alienação fiduciária

37

Dentre as escolhas mais populares de investimentos, a caderneta de poupança é uma das opções mais utilizadas pelos brasileiros, sendo considerada um investimento de renda fixa.

São também investimentos de renda fixa

(A) os CDB
(B) os ETF de Ações
(C) as Opções
(D) as *Commodities*
(E) as Ações

38

B é gerente de determinada instituição financeira e recebe, como tarefa laboral, a responsabilidade de convencer os clientes a investirem na aquisição de ações de sociedade empresária que busca abrir seu capital em bolsa de valores. Após vários contatos, B consegue bater a sua meta pessoal, no sentido de ter conquistado um número significativo de novos clientes, decorrentes do desempenho da aludida tarefa, bem como auxiliar seus colegas de setor para que alcancem o mesmo objetivo.

A esse respeito, e de acordo com o Código de Ética do Banco do Brasil, o oferecimento de serviços e produtos deve ocorrer com

(A) limitação
(B) diligência
(C) comedimento
(D) parcialidade
(E) individualidade

39

H é correntista da instituição financeira XYZ e mantém com esta instituição relação estável, com movimentação de recursos monetários correspondente a cem salários mínimos por ano. A partir de 2019, sua movimentação anual passou a ser de mil e duzentos salários mínimos, com aportes mensais de cem salários mínimos.

A partir das regras apresentadas na Carta-Circular nº 4001/2020 do Banco Central do Brasil, nesse caso, as operações devem ser monitoradas como situações relacionadas com operações em espécie, em moeda nacional, com a utilização de contas de

(A) garantia
(B) preferência
(C) depósitos
(D) fundos
(E) aplicações

40

A revista inglesa *The Economist* publica periodicamente o famoso Índice do *Big Mac*, que consiste em avaliar os preços, em dólares, do conhecido sanduíche em diferentes países na economia global. Os resultados são frequentemente replicados pela imprensa internacional, incluindo a brasileira. A metodologia de apuração é simples: com base nas taxas de câmbio nominais das moedas nacionais em relação ao dólar, cotadas num mesmo dia, converte-se o preço do *Big Mac* avaliado nessas moedas para o seu respectivo valor em dólares.

Considerando-se que na edição de 12 de janeiro de 2021, os cálculos da *The Economist* mostravam que o preço, em dólares, do *Big Mac* no Brasil estava cerca de 30% mais barato do que o sanduíche similar vendido e cotado, também em dólares, nos Estados Unidos, o resultado indicava que o real brasileiro estava

(A) com alinhamento nominal em relação ao dólar
(B) na paridade real do poder de compra em relação ao dólar
(C) sobrevalorizado em relação ao dólar
(D) subvalorizado em relação ao dólar
(E) valorizado em relação ao dólar

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

41

Existem soluções de hardware e software que buscam minimizar as chances de um ataque a sistemas computacionais ser bem-sucedido. Dentre tais soluções de segurança, há uma que monitora o tráfego de entrada e saída de rede, funcionando como um filtro de pacotes, permitindo ou não a sua liberação a partir de um conjunto de regras específicas.

Essa solução é o

(A) Phishing
(B) SQL injection
(C) Dispositivo USB
(D) Firewall
(E) Antimalware

42

A gravação de vídeos digitais gera, em boa parte das vezes, arquivos com tamanho aumentado, o que é um desafio para a sua transmissão ou armazenamento em disco. Para contornar esse problema, existem formas de compactação e descompactação de vídeos chamadas *codecs*. Um *codec* é baseado em um algoritmo que explora algum tipo de redundância no conteúdo do arquivo como forma de reduzir seu tamanho com a menor perda possível. Existem diversos tipos de *codecs*, com características variadas.

Um dos tipos de *codec* de vídeo é o

(A) MPEG
(B) UNICODE
(C) JPEG
(D) MP3
(E) BMP

43

O armazenamento de dados ou informações em sistemas computacionais é possível com a utilização de arquivos, que servem como importante suporte tecnológico para o atendimento das diversas demandas dos usuários.

Do ponto de vista técnico, esses arquivos podem ser considerados

(A) imagens construídas utilizando os formatos jpeg, png ou bmp para identificá-los.
(B) sequências de caracteres organizados em linhas e possivelmente em páginas, quando forem arquivos de vídeo.
(C) coleções nomeadas de informações relacionadas que são gravadas em memória secundária do computador.
(D) organizações físicas de pastas em um dispositivo de armazenamento volátil.
(E) abstrações feitas pelo sistema operacional das características lógicas das informações armazenadas.

44

Devido à pandemia, muitos funcionários de um determinado banco precisaram trabalhar de casa. Percebendo que seria necessário um novo procedimento de acesso remoto que atendesse às necessidades de segurança, o setor de TI desse banco determinou o uso de um mecanismo seguro que conectasse, via internet pública, o computador do funcionário, em sua casa, com a rede privada da instituição financeira, bloqueando o acesso de terceiros ao trânsito de informações.

Para garantir a segurança dessa conexão, essa instituição deve adotar a tecnologia de rede conhecida como

(A) WEK
(B) WPA2
(C) PGP
(D) VPN
(E) HTTP

45

Um funcionário de um banco foi incumbido de acompanhar o perfil dos clientes de um determinado produto por meio da Análise de Dados, de forma a aprimorar as atividades de marketing relativas a esse produto. Para isso, ele utilizou a variável classe social desses clientes, coletada pelo banco, que tem os valores A, B, C, D e E, sem referência a valores contínuos.

Sabendo-se que essa é uma escala ordinal, qual é a medida de tendência central adequada para analisar essa variável?

(A) quartis
(B) variância
(C) média geométrica
(D) mediana
(E) média aritmética

46

As informações sobre um processo essencial de determinado banco nunca foram documentadas, porém são conhecidas implicitamente por seus muitos funcionários. Responsável por recuperar e documentar esse conhecimento, um funcionário protagonizou uma iniciativa para que os próprios funcionários criassem a documentação, instalando e gerenciando um site baseado na tecnologia Wiki na intranet desse banco.

Qual a principal característica dos Wikis?

(A) Permitir que o leitor de uma página Web edite seu conteúdo.
(B) Gerenciar listas de discussão feitas por e-mail e guardar seu conteúdo.
(C) Manter um fórum de discussões estruturado em forma de árvore e orientado a assuntos.
(D) Transformar, rapidamente, documentos Word em páginas Web.
(E) Gerar documentação em PDF automaticamente, facilitando a criação de documentos distribuíveis.

47

O serviço de buscas do Google é um dos mais usados em todo o mundo. Para as pesquisas, o mais comum é a pessoa informar livremente algumas palavras e verificar se o resultado atende às suas expectativas.

Como solicitar corretamente ao Google que seja pesquisada uma correspondência exata da frase “Prédio mais alto do Brasil”?

(A) “Prédio mais alto do Brasil”
(B) exato (“Prédio mais alto do Brasil”)
(C) -Prédio -mais -alto -do -Brasil
(D) #Prédio #mais #alto #do #Brasil
(E) /Prédio mais alto do Brasil/

48

A Segurança da Informação é uma preocupação permanente dos agentes comerciais, principalmente em relação a assuntos contratuais e financeiros e às facilidades advindas dos meios digitais.

Os recursos providos pelas áreas de TI das empresas, no que se refere à segurança da informação, incluem a irretratabilidade, que deve garantir a

(A) impossibilidade de os conteúdos das mensagens serem lidos e compreendidos por pessoas não autorizadas.
(B) impossibilidade de o destinatário negar o recebimento de uma mensagem.
(C) impossibilidade de negar a autoria de uma mensagem.
(D) possibilidade do acesso a qualquer mensagem quando necessário.
(E) manutenção exata e completa do conteúdo das mensagens desde a origem até o destino.

49

O envio e o recebimento de mensagens de correio eletrônico são atividades corriqueiras, tanto nas organizações quanto no dia a dia da grande maioria da população brasileira. No entanto, há situações em que as mensagens enviadas são devolvidas com um aviso de que não puderam ser entregues ao destinatário.

Um dos motivos que justificam a não entrega de uma mensagem de correio eletrônico ao destinatário é porque

(A) o destinatário não estava utilizando a sua estação de trabalho no momento do recebimento da mensagem de correio eletrônico.
(B) o destinatário estava utilizando muitos programas ativos na estação de trabalho no momento do recebimento da mensagem de correio eletrônico.
(C) a caixa postal de correio eletrônico do destinatário atingiu algum limite predeterminado de tamanho, como por exemplo, em bytes.
(D) o destinatário possui muitos endereços de correio eletrônico cadastrados no domínio internet.
(E) a estação de trabalho que o destinatário utiliza está desligada.

50
Muitos códigos maliciosos aproveitam-se de um recurso do Windows 10 que possibilita a execução de um programa presente em um dispositivo de armazenamento USB imediatamente após a sua conexão ao computador.

Esse recurso, que pode ser desativado, é conhecido como

(A) atualização automática
(B) configuração automática
(C) execução automática
(D) reprodução automática
(E) inicialização automática

51
O agente comercial de uma empresa elaborou uma planilha no software Microsoft Excel para lançar os débitos de seus clientes. Ele a configurou para controlar automaticamente as seguintes regras:

a) admitir, apenas, débitos entre R$ 40.000,00 e R$ 110.000,00; e
b) destacar, em cor diferente, os débitos entre R$ 90.000,00 e R$ 110.000,00.

Quais são os recursos do Microsoft Excel que o agente comercial deverá utilizar, respectivamente, para obter esse controle?

(A) Função de consolidação; Formatação condicional
(B) Classificar e Filtrar; Validação de dados
(C) Formatação condicional; Gerenciador de cenários
(D) Verificação de erros; Teste de hipóteses
(E) Validação de dados; Formatação condicional

52
Um funcionário de um determinado banco, ao ser designado para trabalhar no data center da instituição, identificou problemas de segurança. Por essa razão, formulou duas propostas de melhoria: instalar um controle de acesso biométrico nas portas do data center, que estavam sempre abertas, e exigir que as senhas do servidor principal, que nunca expiravam, fossem trocadas a cada 30 dias.

Pelo tipo de controle que implementam, as melhorias propostas pelo funcionário são classificadas, respectivamente, como

(A) processual e tecnológica
(B) tecnológica e processual
(C) física e tecnológica
(D) processual e física
(E) física e processual

RASCUNHO

53
A segurança da informação deve fazer parte da postura dos colaboradores da empresa no dia a dia de trabalho. Com o objetivo de garantir a autoria dos seus documentos digitais, o colaborador deve executar o processo de assinatura digital para cada documento criado.

A assinatura digital é criada pelo signatário do documento com o uso da sua chave

(A) compartilhada
(B) certificada
(C) privada
(D) simétrica
(E) pública

54
No código de práticas de segurança da informação, recomenda-se que o acesso ao ambiente operacional (área de trabalho) do computador seja bloqueado quando o usuário do sistema se ausentar do seu posto de trabalho.

O atalho do teclado no Windows 10 para fazer esse bloqueio requer o pressionamento combinado das teclas

(A) logotipo do Windows e D
(B) logotipo de Windows e L
(C) Ctrl e Z
(D) Alt e F4
(E) Ctrl e C

55
O Mozilla Firefox apresentou uma página de resultado de uma pesquisa na Web na qual o usuário deseja procurar uma palavra específica.

Para fazer isso, o usuário pode acessar a caixa de texto de procura na página, pressionando, em conjunto, as teclas

(A) Ctrl e S
(B) Ctrl e F
(C) Ctrl e N
(D) Ctrl e P
(E) Ctrl e T

RASCUNHO

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

Das cinco dimensões da qualidade do serviço - confiabilidade, tangibilidade, sensibilidade, segurança e empatia -, a confiabilidade tem constantemente se mostrado como o fator mais importante na avaliação da qualidade do serviço pelos clientes de um banco.

Isso ocorre porque a confiabilidade é uma medida de

(A) causa-efeito, que relaciona problemas específicos do serviço a diferentes categorias de causas subjacentes.
(B) excedente do consumidor, que identifica a diferença entre o preço real pago e a percepção do cliente sobre o valor do produto.
(C) resultado, já que os clientes a avaliam depois da experiência de serviço, diferentemente das outras dimensões, que são medidas de processo.
(D) controle, que traça as mudanças quantitativas no desempenho do serviço em uma variável específica relativa a um padrão predefinido.
(E) favorecimento da discrepância entre o desempenho de um fornecedor e as expectativas do cliente, já que evidencia a situação do momento.

57

Poucos clientes conhecem suficientemente o mercado financeiro, de modo a avaliar se o seu analista de investimentos conseguiu os melhores retornos para os seus fundos investidos.

Sendo assim, verifica-se que este serviço é rico em atributos de

(A) risco sensorial e psicológico
(B) risco social e temporal
(C) tangibilidade e variabilidade
(D) confiança e experiência
(E) procura e resiliência

58

Atualmente, os sistemas de informação fornecem dados pormenorizados a respeito dos clientes em potencial, o que permite o planejamento de ações customizadas de vendas, tais como

(A) propostas de descontos em série para o público em geral.
(B) postagens nas mídias sociais segundo os temas de interesse dos usuários
(C) aumento do custo de aquisição pelos produtos adquiridos.
(D) divulgação de ferramentas digitais como *QR code* e *hot sites*.
(E) apuração dos valores de divulgação em canais de rádio e tevê.

59

K é correntista do Banco S e possui cartões de crédito e de débito expedidos pela instituição financeira. Diante de dificuldades momentâneas, não conseguiu cobrir o total das despesas realizadas com o seu cartão de crédito. No dia do vencimento, o banco, mediante autorização contratual, retirou da conta corrente de K o valor mínimo para efeito de pagamento parcial da dívida. Houve contestação, que foi indeferida pelo órgão interno do banco.

Segundo as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, essa norma contratual deve ser considerada

(A) passível de impugnação administrativa.
(B) ampla demais, por não conter previsão de valor a ser debitado.
(C) regular, pois não se fundamenta em poder superior do banco.
(D) questionável, pois quebra a isonomia entre os contratantes.
(E) abusiva, por retirar o poder de controle das finanças do correntista.

60

Sr. X precisava planejar a comercialização de um serviço para um cliente exigente, que demanda a personalização e o serviço de alto contato.

Para isso, ele planejou em sua estratégia comercial

(A) introduzir sofisticada rede de canais de distribuição eletrônicos.
(B) interagir pessoalmente com o cliente ao longo da prestação do serviço.
(C) garantir a intangibilidade do processo do serviço.
(D) encorajar o cliente a realizar operações por internet ou caixa automático.
(E) reduzir a variação nas operações e na entrega do serviço.

61

Em 26 de março de 2021, o Banco do Brasil informou a seus clientes que, a partir dessa data, suas agências passariam a operar das 10h às 14h, seguindo determinação da Febraban, para proteger seus funcionários, clientes e a sociedade, diante do avanço da pandemia do novo coronavírus. O Banco do Brasil informou também, que, em algumas praças, o atendimento começaria mais cedo, às 9h, exclusivamente para idosos, gestantes, pessoas com deficiência e para pagamento de benefícios do INSS.

Essa decisão de atender mais cedo alguns clientes está embasada na noção de

(A) segmentação de mercado
(B) mapa de percepções
(C) recuperação do serviço
(D) promoção de vendas
(E) cenário de serviço

62

Um motorista estava preocupado com os pneus de seu carro. Como muitas pessoas costumam fazer, ele decidiu realizar uma busca na internet e, para isso, usou o termo "pneus velhos". Como resultado da pesquisa, o buscador trouxe várias opções de *sites* e vídeos. Ele escolheu o vídeo intitulado "Qual a hora de trocar os pneus de seu carro?" Esse vídeo mostrava um técnico das lojas XYZ, falando a respeito das características de pneus em condições ideais de segurança, tratando das medidas de conservação dos pneus e indicando a hora de trocá-los. O motorista utilizou as informações do vídeo e percebeu que deveria trocar os pneus dianteiros de seu automóvel. Inevitavelmente, ele pensou em procurar uma loja XYZ.

Nesse caso, a ação da XYZ é um exemplo de

(A) Programa de Fidelidade
(B) *Marketing* de Criatividade
(C) *Outbound Marketing*
(D) Promoção de Vendas
(E) *Inbound Marketing*

63

O Instagram é uma rede social baseada em imagens, e o Twitter limita a escrita a 280 caracteres. Talvez por isso, o *marketing* digital seja comumente associado ao uso de imagens e vídeos. No entanto, o uso de texto é muito importante e decisivo na atração de consumidores em plataformas como *websites*, *blogs* e *e-mail*.

O uso de conteúdo textual informativo e atraente, otimizado para persuadir consumidores a comprarem os produtos de uma empresa é denominado

(A) *copywriting*
(B) *cooperating*
(C) *ebooking*
(D) *copyright*
(E) *recall*

64

Um dos princípios básicos de um bom atendimento é que ele seja considerado parte integrante de um processo mais amplo e que gere a satisfação do cliente. Preocupada com os baixos índices de satisfação manifestados por seus clientes, a diretoria de um banco contratou uma consultoria para avaliar a qualidade dos serviços prestados nas agências. O relatório apresentado pelos consultores apontou problemas relacionados às instalações e aos equipamentos das agências.

Considerando as cinco dimensões da qualidade de serviços, esses problemas apontados estão relacionados à dimensão

(A) Confiabilidade
(B) Responsividade
(C) Segurança
(D) Tangibilidade
(E) Empatia

65

O cliente da empresa W, procurando um produto no *site* dessa empresa, ficou em dúvida a respeito das suas especificações técnicas, entrou no *chat online* para conhecer mais a respeito do equipamento e teve suas dúvidas sanadas. Naquele momento, não efetuou a compra, mas uma semana depois baixou o aplicativo W e, mesmo sem voltar ao *site* da empresa, passou a receber informações a respeito das mudanças de preço do produto que tinha procurado anteriormente. No final do mês, com o recebimento de seu salário, decidiu novamente acionar o aplicativo e realizar a compra. Como queria economizar no frete, decidiu pela retirada do produto na loja física próxima de sua casa. Alguns dias depois, recebeu uma mensagem em seu *smartphone* indicando que já poderia ir à loja recolher sua encomenda. Na semana seguinte, o cliente recebeu uma mensagem com o pedido de avaliação de sua compra e respondeu dando nota 9 ao atendimento feito pela empresa.

Nesse caso, identifica-se que a empresa W utiliza um modelo de negócios denominado

(A) Horizontal
(B) *Omnichannel*
(C) Multinível
(D) Multicanal
(E) Rede

66

As empresas, cada vez mais, procuram gerir seus negócios e suas atividades de forma que sua posição seja neutra ou positiva no atendimento ao Tripé da Sustentabilidade. Como a empresa YYZ não pensa de modo diferente, contratou consultores para levantarem os impactos gerados pelas atividades por ela desenvolvidas em sua prestação de serviços. Os consultores constataram os seguintes pontos: a política de capacitação da empresa ampliou a formação de 45% dos funcionários, a instalação de painéis fotovoltaicos fez com que toda a energia consumida pela empresa, naquele ano, fosse gerada a partir de fonte renovável, a taxa de reciclagem de resíduos cresceu 50% e, além disso, a empresa obteve lucro acima da média histórica e distribuiu bônus aos funcionários e fornecedores alinhados à preservação ambiental. Com base nesses dados, o diagnóstico dos consultores foi de que a empresa exerce impacto líquido positivo sobre o Tripé da Sustentabilidade.

Dessa forma, em relação ao Tripé da Sustentabilidade, a YYZ é classificada como um negócio

(A) fundamental
(B) insustentável
(C) reparador
(D) sustentável
(E) neutro

67

KO é gerente Júnior de um banco e atua no contato direto com os clientes que têm pouca experiência na atividade de investimentos financeiros. Buscando promoção no quadro interno da instituição financeira, o gerente realiza vários cursos de atualização, inclusive de educação financeira. Munido desses conhecimentos, ele contata os correntistas sob sua responsabilidade e oferece indicações sobre como investir. Os clientes compõem diversos segmentos econômicos, e alguns não possuem renda para propiciar saldos destinados a investimentos no momento em que são contatados. O supervisor de KO identifica essa situação e o adverte da perda de tempo com clientes que não gerariam lucros imediatos ao banco.

Nos termos da Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, verifica-se que a instituição financeira

(A) pode criar segmentos especiais para atendimento privilegiado e secreto.
(B) pode discriminar seus clientes livremente, analisando sua renda como dado essencial para produzir lucro.
(C) deve apresentar a todos os clientes os produtos financeiros disponíveis.
(D) deve preocupar-se com a formação de clientela futura.
(E) deve privilegiar os clientes que gerem recursos imediatos.

68

LL é aposentada pelo regime geral de previdência, recebendo o valor correspondente através de repasse do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Três meses após receber a primeira parcela de sua aposentadoria, recebe, por telefone, várias ofertas de empréstimos mediante consignação em folha. Após consultar familiares, LL não aceita qualquer empréstimo. Para sua surpresa, dois meses após, o comprovante de pagamento de sua aposentadoria é remetido, constando desconto em decorrência de empréstimo consignado. Tendo em vista o fato, dirige-se à agência do INSS que lhe informa qual banco requereu a inscrição do empréstimo para pagamento mediante consignação. A aposentada apresenta requerimento ao banco para apresentar os documentos pertinentes ao empréstimo, sem qualquer resposta.

Nos termos da Resolução CMN nº 3.694/2009, as instituições financeiras, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar

(A) divulgação de cadastros positivos ou negativos requeridos por fornecedores
(B) recebimento de documentos de forma física, mesmo em dependência exclusivamente eletrônica
(C) composição dos danos causados, desde que por ordem judicial
(D) declarações de idoneidade moral e financeira
(E) fornecimento de contratos e documentos pertinentes aos atos praticados

69

A partir da análise do banco de dados da agência, o atendente bancário pode realizar vendas sugestivas, identificando as informações sobre o cliente para

(A) retirar os dados do *mailing* da companhia.
(B) sugerir mudanças no horário das visitas à agência.
(C) informar sobre a carga tributária dos investimentos.
(D) propor o acesso a novos produtos do banco.
(E) diminuir os juros cobrados dos correntistas.

70

O profissionalismo em vendas e atendimento implica uma série de procedimentos por parte do bancário, entre os quais a

(A) potencialidade do seu ego
(B) prioridade a seus interesses pessoais
(C) cobrança por privilégios no trabalho
(D) exigência de maior remuneração
(E) aprendizagem e a qualificação constantes

RASCUNHO