BANCO DO BRASIL - PROVA C

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 folhas no trevo.

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 o texto a seguir apenas como motivador para a produção de sua redação. **Não o copie.**

Os objetivos de desenvolvimento sustentável no Brasil

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais as Nações Unidas estão contribuindo a fim de que possamos atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.

11.1 Até 2030, garantir o acesso de todos à habitação segura, adequada e a preço acessível, e aos serviços básicos e urbanizar as favelas.

11.2 Até 2030, proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos, melhorando a segurança rodoviária por meio da expansão dos transportes públicos, com especial atenção para as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos.

11.3 Até 2030, aumentar a urbanização inclusiva e sustentável, e as capacidades para o planejamento e gestão de assentamentos humanos participativos, integrados e sustentáveis, em todos os países.

11.4 Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.

11.5 Até 2030, reduzir significativamente o número de mortes e o número de pessoas afetadas por catástrofes e substancialmente diminuir as perdas econômicas diretas causadas por elas em relação ao produto interno bruto global, incluindo os desastres relacionados à água, com o foco em proteger os pobres e as pessoas em situação de vulnerabilidade.

11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo *per capita* das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.

Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/11>. Acesso em: 23 jul. 2021. Adaptado.

Há preocupação de organizações mundiais, como a ONU, com o desenvolvimento de ideias e a implantação de ações que tornem o mundo mais sustentável, um lugar mais humano e saudável para viver. Essa preocupação com a sustentabilidade é urgente? Quais medidas seriam mais importantes de serem adotadas?

Escreva um texto claro e objetivo, de caráter dissertativo-argumentativo, explicitando seu ponto de vista sobre o seguinte tema:

O papel do cidadão no cumprimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável no Brasil

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

A palavra salário vem mesmo de "sal"?

1 Vem. A explicação mais popular diz que os soldados da Roma Antiga recebiam seu ordenado na forma de sal. Faz sentido. O dinheiro como o conhecemos surgiu no século 7 a.C., na forma de discos de metal precioso (moedas), e só foi adotado em Roma 300 anos depois.

2 Antes disso, o que fazia o papel de dinheiro eram itens não perecíveis e que tinham demanda garantida: barras de cobre (fundamentais para a fabricação de armas), sacas de grãos, pepitas de ouro (metal favorito para ostentar como enfeite), prata (o ouro de segunda divisão) e, sim, o sal.

3 Num mundo sem geladeiras, o cloreto de sódio era o que garantia a preservação da carne. A demanda por ele, então, tendia ao infinito. Ter barras de sal em casa funcionava como poupança. Você poderia trocá-las pelo que quisesse, a qualquer momento.

4 As moedas, bem mais portáteis, acabariam se tornando o grande meio universal de troca – seja em Roma, seja em qualquer outro lugar. Mas a palavra "salário" segue viva, como um fóssil etimológico.

5 Só há um detalhe: não há evidência de que soldados romanos recebiam mesmo um ordenado na forma de sal. Roma não tinha um exército profissional no século 4 a.C. A força militar da época era formada por cidadãos comuns, que abandonavam seus afazeres voluntariamente para lutar em tempos de guerra (questão de sobrevivência).

6 A ideia de que havia pagamentos na forma de sal vem do historiador Plínio, o Velho (um contemporâneo de Jesus Cristo). Ele escreveu o seguinte: "Sal era uma das honrarias que os soldados recebiam após batalhas bem-sucedidas. Daí vem nossa palavra salarium." Ou seja: o sal era um bônus para voluntários, não um salário para valer. Quando Roma passou a ter uma força militar profissional e permanente, no século 3 a.C., o soldo já era mesmo pago na forma de moedas.

VERSIGNASSI, A. A palavra salário vem mesmo de "sal"? **VC S/A**, São Paulo: Abril, p. 67, Jun. 2021. Adaptado.

RASCUNHO

1
A expressão "demanda garantida" (parágrafo 2) indica que

(A) apenas os cidadãos mais favorecidos tinham acesso a esses itens.
(B) os cidadãos buscavam itens com qualidade atestada.
(C) os itens em questão eram valiosos porque se estragavam com facilidade.
(D) os itens em questão eram populares entre os cidadãos, que costumavam utilizar os itens mencionados.
(E) os cidadãos costumavam pesquisar antes de escolher os itens.

2
A palavra ou expressão que promove a continuidade e a união do segundo parágrafo com o terceiro, retomando um elemento textual relevante, é

(A) momento
(B) cloreto de sódio
(C) geladeiras
(D) mundo
(E) infinito

3
A palavra capaz de substituir o elemento em destaque no trecho "... e, **sim**, o sal" (parágrafo 2) sem alteração de sentido é

(A) portanto
(B) logo
(C) até
(D) mesmo
(E) claro

4
O período que corresponde, sem alteração de sentido, à reescritura de "Mesmo com o advento do papel-moeda, o escambo, ou troca de mercadorias, persistiu em diversas comunidades" é:

(A) Tanto quanto o advento do papel-moeda, o escambo, ou troca de mercadorias, persistiu em diversas comunidades.
(B) Quando do advento do papel-moeda, o escambo, ou troca de mercadorias, persistiu em diversas comunidades.
(C) O escambo, ou troca de mercadorias, persistiu em diversas comunidades, haja vista o advento do papel-moeda.
(D) O escambo, ou troca de mercadorias, persistiu em diversas comunidades, apesar do advento do papel-moeda.
(E) Com o advento do papel-moeda, no entanto, o escambo, ou troca de mercadorias, persistiu em diversas comunidades.

5
A palavra destacada em "bem **mais** portáteis" (parágrafo 4) traz para o trecho uma ideia de

(A) soma
(B) comparação
(C) adversidade
(D) adição
(E) extensão

6
A colocação do pronome oblíquo destacado está de acordo com a norma-padrão em:

(A) **Me** empreste seu cartão, que eu faço a transação hoje.
(B) Se você pudesse emprestar esse dinheiro, depositaria-**o** ainda esta semana?
(C) O depósito só estará concretizado, se houver quem validá-**lo**.
(D) O dinheiro não foi-**me** bastante.
(E) Explique-**me** como funciona esse financiamento.

7
A concordância verbal está de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, na forma verbal destacada em:

(A) **Pesquisam**-se novas fórmulas de vacinas mais duráveis.
(B) Já **deu** sete horas no meu relógio.
(C) Os 10% dos funcionários da agência do sul **gosta** de chocolate.
(D) Todas as pessoas do gabinete do diretor **foi** à reunião.
(E) **Surge**, quando menos se espera, novos trabalhos para fazer.

8
O sinal indicativo de crase está usado de acordo com a norma-padrão em:

(A) Você confere, **à** seguir, os documentos dos clientes.
(B) Devem-se fazer campanhas para aumentar **às** preocupações sanitárias.
(C) Medidas de proteção **à** infância precisam ser tomadas por governos.
(D) Tenho preocupações referentes **à** questões ambientais.
(E) **À** partir do início da faculdade é necessário estudar muito.

9
O período em que o sinal de dois pontos é empregado para introduzir uma enumeração, como no trecho que segue “demanda garantida” (parágrafo 2), é:

(A) O tabaco também já foi usado como moeda de troca: no século XVIII, o estado americano de Virginia adotou esse método.
(B) O gerente informou aos candidatos como seria a remuneração pelos serviços: “O valor mensal vai depender de diversos itens, a serem combinados.”
(C) As horas extras, o vale-transporte e o plano de saúde podem fazer parte da remuneração: muitos trabalhadores escolhem seus empregos com base nessas vantagens.
(D) A remuneração faz parte do conjunto de ganhos de um prestador de serviço; ou seja: todos os ganhos auferidos pela pessoa compõem sua remuneração.
(E) Muitos itens já fizeram papel de dinheiro: o sal, usado até hoje por tribos da Etiópia, a cachaça, utilizada no Brasil colonial, e o bacalhau, antes usado na Escandinávia.

10
O período em que a palavra ou a expressão em destaque **NÃO** está empregada de acordo com a norma-padrão é:

(A) As meninas **que** querem cortar os cabelos são aquelas.
(B) A argumentação **onde** é provado o crime foi dele.
(C) A folha **em que** deve ser feita a prova é essa.
(D) As professoras **de que** falamos são ótimas.
(E) O aluno **cujo** pai chegou é Pedro.

RASCUNHO

Continua

LÍNGUA INGLESA

U.S. Finds No Evidence of Alien Technology in Flying Objects, but can't rule it out, either

1 WASHINGTON — American intelligence officials have found no evidence that aerial phenomena observed by Navy pilots in recent years are alien spacecraft, but they still cannot explain the unusual movements that have mystified scientists and the military.

2 The report determines that a vast majority of more than 120 incidents over the past two decades did not originate from any American military or other advanced US government technology, the officials said. That determination would appear to eliminate the possibility that Navy pilots who reported seeing unexplained aircraft might have encountered programs the government meant to keep secret.

3 But that is about the only conclusive finding in the classified intelligence report, the officials said. And while a forthcoming unclassified version, expected to be released to Congress by June 25, will present few other firm conclusions, senior officials briefed on the intelligence conceded that the very ambiguity of the findings meant the government could not definitively rule out theories that the phenomena observed by military pilots might be alien spacecraft.

4 Americans' long-running fascination with UFOs has intensified in recent weeks in anticipation of the release of the government report. Former President Barack Obama encouraged the interest when he gave an interview last month about the incidents on "The Late Late Show with James Corden" on CBS.

5 "What is true, and I'm really being serious here," Mr. Obama said, "is that there is film and records of objects in the skies that we don't know exactly what they are.''

6 The report concedes that much about the observed phenomena remains difficult to explain, including their acceleration, as well as ability to change direction and submerge. One possible explanation — that the phenomena could be weather balloons or other research balloons — does not hold up in all cases, the officials said, because of changes in wind speed at the times of some of the interactions.

7 Many of the more than 120 incidents examined in the report are from Navy personnel, officials said. The report also examined incidents involving foreign militaries over the last two decades. Intelligence officials believe that at least some of the aerial phenomena could have been experimental technology from a rival power, most likely Russia or China.

8 One senior official said without hesitation that U.S. officials knew it was not American technology. He said there was worry among intelligence and military officials that China or Russia could be experimenting with hypersonic technology.

9 He and other officials spoke about the classified findings in the report on the condition of anonymity.

Available at: <https://www.nytimes.com/2021/06/03/us/politics/ufos-sighting-alien-spacecraft-pentagon.html>. Retrieved on: July 7, 2021.

11

In the 6th paragraph of the text, the highlighted expression **as well as**, in the fragment **"as well as** ability to change direction and submerge**"** is associated with the idea of

(A) consequence
(B) purpose
(C) addition
(D) time
(E) condition

12

After reading the last paragraph of the text "He and other officials spoke about the classified findings in the report on the condition of anonymity", one can infer that the officials

(A) said who they were.
(B) invented stories.
(C) hid their names.
(D) kept secrets.
(E) omitted the truth.

13

In the 2nd paragraph of the text, in the fragment "That determination would appear to eliminate the possibility that Navy pilots who reported seeing unexplained aircraft", the word **who** refers to

(A) Navy pilots
(B) officials
(C) military
(D) alien
(E) scientists

14

One of the purposes of the text is to confirm that the report determines the

(A) danger of enemy nations' attacks to the US
(B) superiority of American technology
(C) imminent possibility of aliens' attack
(D) existence of life on other planets
(E) authorities' ignorance about unusual aircraft

15

In the 7th paragraph of the text, in the fragment "Intelligence officials believe that at least some of the aerial phenomena could have been experimental technology from a rival power, most likely Russia or China", the report's authors express

(A) unrealistic hypothesis
(B) equivocal probability
(C) irrefutable fact
(D) strong desire
(E) reasonable possibility

MATEMÁTICA

16

O rendimento de um título sofreu uma variação negativa de 3 pontos percentuais de um mês para o mês seguinte, ou seja, se no primeiro mês o título rendeu x%, no mês seguinte o mesmo título rendeu $(x - 3)\%$.

O montante M(x) de capital arrecadado após esses dois meses em um investimento de R$10.000,00, em função da taxa de rendimento do primeiro mês, será dado por

(A) $x^2 - 97x + 9700$
(B) $x^2 - 197x + 10000$
(C) $x^2 + 3x + 10000$
(D) $x^2 + 10000$
(E) $x^2 + 197x + 9700$

17

Um banco tem agências em três regiões do país. Em cada região, trabalha-se com a comercialização de três segmentos: seguros (X), previdência (Y) e consórcios (Z). Cada equação linear que compõe o sistema abaixo representa a capacidade de uma regional produzir valor agregado para o banco, em cada segmento de atuação (lado esquerdo das equações), visando ao alcance das metas de lucro operacional em milhares de reais (lado direito das equações).

$$\begin{cases} 2X + 5Y + 4Z = 690 & \text{região Sul} \\ 5X + 2Y + 4Z = 720 & \text{região Sudeste} \\ 3X + 3Y + 2Z = 540 & \text{região Norte} \end{cases}$$

De acordo com esses dados, verifica-se que a contribuição de um dado segmento que atinge exatamente a meta de sua região é de

(A) R$180.000,00 no segmento previdência, na região Sul
(B) R$180.000,00 no segmento consórcio, na região Norte
(C) R$400.000,00 no segmento previdência, na região Sudeste
(D) R$160.000,00 no segmento seguros, na região Sul
(E) R$90.000,00 no segmento seguros, na região Norte

18

Uma profissional liberal comprou dois apartamentos com o objetivo de vendê-los. Na venda do primeiro deles, obteve um lucro de 36% sobre o preço de compra e, na do segundo, um lucro de 12%, também sobre o preço de compra. Ela recebeu por essas duas vendas uma quantia 27% maior do que a soma das quantias pagas na compra dos dois apartamentos.

Nessas condições, sendo P a quantia paga pelo primeiro apartamento, e S a quantia paga pelo segundo, a razão P/S é igual a

(A) 9/8
(B) 12/5
(C) 5/3
(D) 8/5
(E) 17/14

RASCUNHO

Continua

19

Um estudante precisa fazer um trabalho escolar em seu aparelho de telefone celular. Para isso, usará dois aplicativos, A e B, um de cada vez. Ele sabe que a bateria do seu aparelho, estando com carga total, é suficiente para até 4 horas de uso do aplicativo A e sabe também que, com carga total, a bateria é suficiente para até 1 hora e 20 minutos de uso do aplicativo B. Após se certificar de que a bateria de seu aparelho estava com carga total, deu início ao trabalho com o uso do aplicativo A. Depois de algum tempo, ele interrompeu o uso desse aplicativo e, imediatamente, iniciou o uso do aplicativo B, até a bateria descarregar completamente, 3 horas depois do início do trabalho.

Por quanto tempo o estudante usou o aplicativo A?

(A) 2h 50min
(B) 2h 20min
(C) 2h 15min
(D) 2h 10min
(E) 2h 30min

20

De quantas formas diferentes, em relação à ordem entre as pessoas, dois homens e quatro mulheres poderão ser dispostos em fila indiana, de modo que entre os dois homens haja, pelo menos, uma mulher?

(A) 720
(B) 48
(C) 20
(D) 10
(E) 480

RASCUNHO

RASCUNHO

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21

A inserção dos bancos digitais no Sistema Financeiro Nacional acarreta a disseminação de tecnologias e culturas inovadoras, dentre as quais merece menção o (a)

(A) utilização mínima de *big-data*
(B) uso de inteligência artificial
(C) dispensa do armazenamento de dados dos clientes
(D) maior contato físico entre bancos e clientes
(E) generalização de plataformas *off-line*

22

Quando alguém vai a um *shopping center* pode observar que uma saia, por exemplo, apresenta o preço de R$40,00 e uma garrafa d'água, o preço de R$5,00. Apesar de não ser errado afirmar que o preço da saia são oito garrafas d'água e que o preço da garrafa d'água é 1/8 do preço da saia, os preços não costumam ser cotados assim.

Quando se deseja mensurar e registrar valor econômico, usa-se a moeda como

(A) valor intrínseco
(B) riqueza
(C) reserva de valor
(D) meio de troca
(E) unidade de conta

23

As *startups* têm transformado os negócios.

Um dos motivos para isso é que elas

(A) são sempre empresas de internet.
(B) sempre são compradas com valores mais baixos que o mercado.
(C) inovam, transformam processos e têm potencial de rápido crescimento.
(D) são ágeis, sempre vendem os seus produtos mais barato e visam a tornar-se um unicórnio.
(E) sempre possuem aplicativos para agilizar suas operações.

24

A cliente de um banco está chateada com as taxas bancárias sobre as suas transações e para manter a sua conta-corrente. Ela está pensando em investir em criptomoedas para ter mais domínio sobre o seu dinheiro e não pagar tantas taxas.

As criptomoedas válidas que ela tem para investir neste momento são

(A) *ethereum* e *tokecardume*
(B) *bitcoin* e *bitemoeda*
(C) *bitcoin* e *tokecardume*
(D) *zen* e *bitemoeda*
(E) *bitcoin* e *ethereum*

25

Considere o texto a seguir, retirado de Relatório do Banco Central do Brasil.

> No sistema financeiro mundial, existem muitas entidades que oferecem serviços de intermediação financeira, mas funcionam à margem do sistema de supervisão e regulação bancária. No Relatório de Estabilidade Financeira, de 2015, o Banco Central do Brasil (BCB) estima o valor total dos ativos dessas entidades no país e adverte que elas podem "ser fonte de risco sistêmico, por envolver, sem a devida supervisão e regulação, riscos tipicamente bancários, tais como alavancagem, transformações de maturidade e de liquidez e transferência de risco de crédito".
>
> BRASIL. Banco Central do Brasil. **Relatório de Estabilidade Financeira**, v.14, n.1. Brasília: Banco Central do Brasil, mar. 2015, p.33. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/publicacoes/ref/201503>. Acesso em: 24 jul. 2021.

As entidades financeiras descritas formam o sistema denominado

(A) *blockchain*
(B) *open banking*
(C) *internet banking*
(D) *shadow banking*
(E) *mobile banking*

RASCUNHO

Continua

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Qual é a taxa de juros simples utilizada por uma aplicação para tornar um capital inicial de R$1.000,00 em um montante de R$1.240,00, em um período de um ano?

(A) 0,24% ao ano
(B) 0,02 ao ano
(C) 0,02% ao mês
(D) 0,02 ao mês
(E) 0,02% ao ano

27

Uma pessoa faz um financiamento no valor de R$10.000,00 em 10 vezes, a uma taxa de juros de 4,9% ao mês, sendo que o financiamento usa o sistema de amortização constante.

Qual é o valor, em reais, a ser pago na 7ª prestação desse financiamento?

(A) 1.100
(B) 1.292
(C) 1.334
(D) 1.490
(E) 1.196

28

Em uma carta aos clientes, um investimento é oferecido com a promessa de recebimento de um montante de R$8.200,00 líquidos, após 2 anos, para quem aderisse investindo inicialmente R$5.000,00. O valor líquido pago é obtido após descontados R$250,00 de taxas e impostos. Para melhorar a comunicação com os clientes, julgaram interessante acrescentar a taxa de juros compostos usada no cálculo do valor bruto, isto é, sem o desconto.

Qual é o valor da taxa anual que deve ser acrescentada na carta?

(A) 30%
(B) 20%
(C) 3%
(D) 2%
(E) 25%

29

Uma pessoa está planejando comprar uma geladeira no valor de R$1.300,00, no futuro.

Sabendo-se que ela pretende gastar exatamente esse valor e que dispõe de um capital de R$1.000,00, que será aplicado no dia de hoje a uma taxa de juros simples de 1,5% ao mês, qual será o prazo dessa aplicação, em meses, para que ela consiga comprar a geladeira à vista, o mais rápido possível?

(A) 200
(B) 20
(C) 16
(D) 2
(E) 50

30

Uma pessoa deixou de pagar a fatura do cartão de crédito, de modo que, após dois meses, o valor inicial da fatura se transformou em uma dívida de R$26.450,00. Nunca foram feitas compras parceladas e não foram feitas compras adicionais durante esses dois meses.

Considerando-se que foram cobrados, indevidamente, juros compostos de 15% ao mês e que, por determinação judicial, o valor inicial deva ser reconsiderado para uma nova negociação entre as partes, o valor inicial da dívida era de

(A) R$21.115,00
(B) R$20.000,00
(C) R$18.815,00
(D) R$18.515,00
(E) R$21.000,00

RASCUNHO

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

31

As relações internacionais implicam relações de trocas entre as moedas, ou seja, a variável econômica conhecida como taxa de câmbio. Assim, quanto mais valorizada for a moeda de um país, menor será o poder de competitividade do produto desse país, piorando o saldo em transações correntes.

Nesse sentido, uma valorização cambial

(A) estimula as importações e desestimula as exportações, mas com uma desvalorização cambial ocorre o inverso.
(B) desestimula as importações e estimula as exportações, mas com uma desvalorização cambial ocorre o inverso.
(C) desestimula as importações e estimula as exportações, e com uma desvalorização cambial ocorre o mesmo.
(D) desestimula tanto as importações quanto as exportações, mas com uma desvalorização cambial ocorre o inverso.
(E) estimula as importações e desestimula as exportações, e com uma desvalorização cambial ocorre o mesmo.

32

No mercado de capitais brasileiro, os principais responsáveis pela intermediação de compra e venda de títulos e valores mobiliários entre investidores e tomadores de recursos são as(os)

(A) auditores da Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
(B) companhias abertas
(C) bolsas de valores
(D) corretoras e distribuidoras
(E) empresas de auditoria

33

A relação entre a mudança de percentual na taxa de câmbio à vista, ao longo do tempo, e o diferencial entre taxas de juros comparáveis em diferentes mercados de capitais nacionais é conhecida como o efeito *Fisher* internacional.

O *Fisher-open*, como é frequentemente chamado, indica que as taxas de câmbio à vista devem mudar em uma quantidade

(A) igual, mas na mesma direção da diferença nas taxas de juros entre dois países.
(B) desconhecida, mas na mesma direção da diferença nas taxas de juros entre dois países.
(C) diferente, mas na mesma direção da diferença nas taxas de juros entre dois países.
(D) diferente, mas em direção oposta à diferença nas taxas de juros entre dois países.
(E) igual, mas em direção oposta à diferença nas taxas de juros entre dois países.

34

Considere o seguinte trecho de reportagem publicada no jornal Valor Econômico, em 3 de novembro de 2020:

> O plenário do Senado aprovou, agora há pouco, um projeto que possibilita ao Banco Central substituir as operações compromissadas pelo depósito voluntário remunerado das instituições financeiras. O texto segue agora para a Câmara dos Deputados.
>
> TRUFFI, R.; LIMA, V. Senado aprova projeto que permite ao BC usar depósitos voluntários. **Valor Econômico**, 3/11/2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/politica/noticia/2020/11/03/senado-aprova-projeto-que-permite-ao-bc-utilizar-depositos-voluntarios.ghtml>. Acesso em: 27 jan. 2021.

O principal argumento em defesa da adoção de depósitos das instituições financeiras, remunerados pelo Banco Central do Brasil (BCB), é que esse mecanismo adicional de política monetária

(A) fomentaria o sistema de crédito bancário.
(B) teria efeito nulo sobre as despesas financeiras do BCB.
(C) teria efeito nulo sobre o crescimento da dívida bruta do Tesouro Nacional.
(D) estimularia a redução das taxas de juros praticadas pelos bancos comerciais.
(E) teria impacto financeiro idêntico ao das operações compromissadas.

35

É função precípua da Tesouraria, em um determinado banco,

(A) ativar as atividades de *marketing* e publicidade do banco.
(B) fixar as formas de garantias exigidas em função dos tipos de operação de crédito.
(C) estreitar o relacionamento com os clientes do banco.
(D) acompanhar as operações em atraso, visando à instauração do processo de recuperação de crédito.
(E) gerenciar os descasamentos existentes entre os fluxos de caixa das captações e as aplicações do banco.

36

Com a pandemia, observou-se intensa volatilidade das taxas de câmbio cotadas nos mercados de câmbio à vista no Brasil. Segundo dados do Banco Central do Brasil, a taxa de câmbio média negociada nos mercados à vista foi de R$5,46/US$ em agosto de 2020, comparativamente à taxa média de R$5,28/US$, observada em julho desse mesmo ano.

Sendo assim, constata-se que, entre julho e agosto de 2020, o Real brasileiro mostrou, em relação ao Dólar norte-americano,

(A) a mesma paridade nominal do poder de compra
(B) depreciação média de cerca de 3,41%, em termos nominais
(C) apreciação média de cerca de 3,41%, em termos reais
(D) apreciação média de cerca de 3,41%, em termos nominais
(E) depreciação média de cerca de 3,41%, em termos reais

37

Um cliente comparece ao banco em que possui conta salário para comprovação de vida, seguindo norma legal sobre o tema. Aproveitando sua presença na instituição financeira, resolve agendar reunião com o gerente de relacionamento, que, com toda presteza, combina recebê-lo em meia hora. Após as conversas iniciais, ele questiona o gerente sobre os melhores investimentos disponíveis. Algumas opções são apresentadas, e o interesse final é dirigido a dois novos produtos. O gerente, então, comunica ao cliente a necessidade de atualização de sua ficha cadastral, pois surgiu nova legislação sobre proteção de dados. Diante da aquiescência, o gerente apresenta formulário padronizado para o correntista autorizar, expressamente, o compartilhamento dos seus dados com integrantes do grupo econômico do banco (corretoras, entre outras).

Nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, essa autorização

(A) decorre da novidade dos produtos apresentados, não se aplicando a produtos já constantes da carteira do banco.
(B) seria exigível para quebra de sigilo bancário por ordem judicial.
(C) está correta, se considerado o claro consentimento do correntista.
(D) seria desnecessária, por ser decorrente do contrato originário.
(E) deve ser ponderada com as necessidades negociais do banco.

38

Um dos fatos mais comemorados pelos analistas econômicos no Brasil foi a queda histórica das taxas de juros básicas de curto prazo (Selic), ocorrida nos últimos três anos. Entre fevereiro de 2018 e janeiro de 2021, a Selic havia recuado de 6,75% a.a. para 2,00% a.a.

Considerando-se o arcabouço da política monetária vigente no Brasil, baseado no regime de metas para a inflação, os dois fatores que permitiram tamanha queda dos juros básicos no Brasil no período foram a

(A) queda dos preços dos alimentos e a redução dos *spreads* bancários.
(B) eficácia dos controles de preços e a melhora das condições externas.
(C) queda dos preços das *commodities* e o menor impacto da desvalorização do real sobre os preços internos.
(D) redução da dívida bruta do setor público como proporção do PIB e a prolongada recessão ocorrida no período.
(E) ancoragem das expectativas de inflação e o elevado nível médio de capacidade ociosa registrado na economia brasileira no período.

39

Com o intuito de incentivar o desenvolvimento de novos negócios voltados às futuras gerações, determinada instituição financeira estabeleceu convênio com duas renomadas instituições nacionais de ensino e pesquisa, possuidoras de organismos internos que incentivam empreendimentos inovadores. Ao final de cada ano, os projetos escolhidos devem receber aporte de recursos para desenvolvimento dos seus produtos.

Nos termos da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil, o critério que deve ser preponderante na escolha dos vencedores consiste em analisar o mais bem apresentado

(A) lucro
(B) benefício ambiental
(C) rendimento
(D) custo
(E) influxo geracional

40

Sr. W é gerente de área do Banco B, tendo-se especializado no setor de mercado de capitais e atuado no lançamento de diversas ações na Bolsa de Valores, sempre conseguindo bater suas metas, diante da quantidade de clientes abonados e afetos ao risco, que sua carteira possui. Sua área também atinge as operações diárias com o oferecimento de consultoria e aplicações. Um dos seus clientes, atuando diretamente na Bolsa, sem sua intermediação, obtém ganho expressivo em única operação, o que gerou a abertura de inquérito administrativo pela Comissão de Valores Mobiliários. Por força de relações pessoais, o responsável pelo inquérito solicita ao gerente W cópias das movimentações financeiras do investigado.

Nos Termos da Lei Complementar nº 105/2001, a Comissão de Valores Mobiliários

(A) tem vedada a possibilidade de obter informações vinculadas ao sigilo bancário do investigado.
(B) deve solicitar, à autoridade judiciária competente, o levantamento do sigilo do investigado.
(C) deve requerer, diretamente à instituição financeira conveniada, informações sobre as operações bancárias do investigado.
(D) pode quebrar o sigilo bancário do aplicador em ações no mercado de capitais investigado.
(E) deve oficiar ao Banco Central para compartilhar as informações bancárias do investigado.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

41

A integração de dados de fontes distintas, cada qual com o seu formato, é uma importante atividade em processos de tomada de decisão.

Qual situação associa corretamente um tipo de arquivo à sua extensão?

(A) arquivo de texto – extensão rtf
(B) arquivo de lote – extensão xls
(C) arquivo de imagem – extensão wav
(D) arquivo de áudio – extensão jpg
(E) arquivo de marcação – extensão exe

42

O Google Drive é um sistema de armazenamento de arquivos em nuvem que permite o acesso ao seu conteúdo a qualquer pessoa, bastando para isso possuir uma conta do Google e ter acesso à internet. Esse sistema é particularmente interessante para o fluxo de trabalho de uma organização, dado que seus colaboradores podem, por exemplo, redigir e acessar textos e relatórios produzidos no Google Docs e direcionados ao atendimento dos seus clientes.

Uma opção de configuração geral oferecida pelo Google Drive é a densidade, que

(A) permite adquirir mais espaço disponível no Google Drive, a partir da assinatura do serviço Google One.
(B) converte arquivos externos enviados para o formato adotado pelo editor de documentos do Google.
(C) controla o tamanho dos arquivos armazenados, gerenciando o espaço armazenado no Drive.
(D) aumenta ou reduz a quantidade de informação apresentada na tela do computador.
(E) importa a quantidade de arquivos externos ao Google Drive que podem ser carregados no sistema.

43

Uma boa imagem institucional deve ser não somente construída e mantida pela empresa, mas também divulgada. Desse modo, a organização transmite confiabilidade aos seus clientes, colaboradores e fornecedores, fortalecendo sua relação com a comunidade. Nesse contexto, o Twitter pode exercer um papel fundamental.

Uma funcionalidade oferecida pelo Twitter são as(os)

(A) boletins informativos, que permitem a visualização de várias timelines em uma única interface simples.
(B) *moments*, que viabilizam as conversas privadas particulares ou em grupo, via plataforma ou SMS.
(C) listas, que permitem ao usuário selecionar os tweets que deseja prioritariamente visualizar.
(D) vozes do Twitter, que possibilitam ao usuário o compartilhamento de ideias transitórias.
(E) *periscopes*, que definem diretrizes e políticas gerais para uso pelas autoridades policiais do Twitter.

44

Após a coleta de dados em um determinado contexto (variáveis A, B, C, … X), uma das formas mais simples e iniciais de análise é a geração e a avaliação de um histograma para uma variável selecionada (ex: X), como por exemplo, em um estudo climático, em que os dados coletados poderiam incluir a temperatura máxima observada em toda a Terra ao longo de dez anos.

Nesse caso, o histograma adequado é um gráfico em que são apresentadas as

(A) frequências de uma variável X em intervalos de valores
(B) variações de uma variável X ao longo do tempo
(C) somas das médias dos quadrados de cada valor de uma variável X
(D) últimas dez médias móveis da variável X
(E) médias históricas da variável X nos últimos sete dias

45

Navegadores da internet potencializam consideravelmente a comunicação de uma organização com os meios externo (clientes e fornecedores) e interno (colaboradores). A comunicação direta com esses atores viabiliza a identificação de percalços ou de oportunidades de forma mais eficiente.

O Microsoft Edge, um exemplar dessa categoria de software, possui o modo InPrivate, que

(A) remove os elementos de navegação acessados de uma sessão, tais como histórico de navegação, cookies ou dados de formulário.
(B) possibilita a leitura de arquivos PDF que possuem arquitetura de formulários XFA, segundo a política de informações da Microsoft (MIP).
(C) permite a configuração prévia de sites liberados para navegação, além do ajuste do serviço BingSafeSearch para o modo rigoroso.
(D) controla a utilização dos dispositivos móveis de sua organização conforme o pacote EMS (Enterprise Mobility + Security).
(E) provê acesso, mediante assinatura, a um provedor de notícias de alta qualidade, produzido pelos mais importantes editores premium.

46

Estações de trabalho que utilizam o sistema operacional Windows 7, 8.1 ou 10 instalado contam com o Windows Media Player.

Esse programa é capaz de reproduzir

(A) arquivos de áudio e de vídeo, mas não é capaz de gravar CDs de áudio.
(B) CDs e DVDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de áudio e de vídeo.
(C) arquivos de vídeo e DVDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de áudio.
(D) arquivos de áudio e CDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de vídeo.
(E) arquivos de áudio e de vídeo, mas não é capaz de gravar DVDs de vídeo.

47

Um colaborador da empresa utilizou o Word do Microsoft Office 365 para produzir um documento. Depois que o documento foi salvo, o usuário pressionou o botão *Compartilhar* para acessar a janela *Enviar link*. Nessa janela, selecionou a opção *Especificar pessoas*, marcou a opção *Permitir edição*, desativou a opção *Abrir somente em modo de revisão* e pressionou o botão *Aplicar*. De volta à janela *Enviar link*, forneceu os endereços de e-mail das pessoas que deveriam receber o link de compartilhamento do documento e pressionou o botão *Enviar*. Em seguida, uma janela com a mensagem de confirmação de envio foi apresentada.

Depois de abrir o documento novamente no Word do Microsoft Office 365, o usuário poderá saber quem fez alterações recentes no seu documento se clicar em

(A) *Novidades*
(B) *Acompanhar revisões*
(C) *Acompanhar alterações*
(D) *Acompanhar edição*
(E) *Ficar em dia*

48

Os sistemas interativos que provêm inteligência de negócio, BI ou business intelligence, em uma organização, são utilizados por seus gestores para

(A) coordenação da execução de transações distribuídas.
(B) configuração do controle de acesso aos dados de cada transação da organização.
(C) correção de dados diretamente em sistemas transacionais.
(D) exploração de dados sumarizados para compreensão e inspiração na solução de problemas.
(E) encadeamento das atividades de um processo de trabalho da organização.

49

O trabalho em coautoria no Microsoft Office 365 permite que vários colaboradores atuem em conjunto. Ao longo do tempo de colaboração dos coautores, várias versões do documento serão produzidas e armazenadas automaticamente pelas ferramentas do Word e do Excel do Microsoft Office 365.

Para ter acesso a todas as versões de um documento ou de uma planilha, um dos coautores pode selecionar os seguintes itens: o menu

(A) *Revisão*, a opção *Recuperação* e a opção *Mostrar Versões*.
(B) *Arquivo*, a opção *Recuperação* e a opção *Mostrar Versões*.
(C) *Arquivo*, a opção *Informações* e a opção *Histórico de Versões*.
(D) *Arquivo*, a opção *Compartilhamento* e a opção *Histórico de Versões*.
(E) *Revisão*, a opção *Compartilhamento* e a opção *Histórico de Versões*.

50

O LinkedIn é uma plataforma que viabiliza o estabelecimento de redes sociais direcionadas ao contexto profissional. Estimular os colaboradores da organização a cadastrarem e manterem suas informações atualizadas neste ambiente pode ser uma interessante estratégia de visibilizar confiabilidade institucional. Em uma das possíveis formas de divulgação deste ambiente, podem-se cadastrar informações referentes à experiência profissional (Experience), formação acadêmica (Education) e um campo livre para autodescrição (About).

Para acessar esse cadastro, utiliza-se a opção

(A) Vagas (Jobs)
(B) Notificações (Notifications)
(C) Minha rede (My Network)
(D) Mensagens (Messaging)
(E) Perfil (Profile)

51

O Microsoft Teams é um software que facilita a gestão de equipes, com o propósito de integrar funcionalidades que dão suporte ao trabalho dos membros dessas equipes em um único ambiente.

Quanto às equipes do Microsoft Teams e seus membros, observa-se que

(A) o membro de uma equipe pode ter três funções na mesma equipe: proprietário, membro ou moderador de equipe.
(B) os membros de uma equipe conseguem alterar o nome ou a descrição da mesma.
(C) as equipes do tipo Classe permitem que seus membros trabalhem em metas integradas ou desenvolvimento profissional.
(D) a configuração da apresentação automática de canais de equipes é feita na opção de gerenciamento de marcas.
(E) as pessoas externas à organização podem ser membros de uma equipe na categoria convidado.

52

A área de atendimento ao cliente de um determinado banco precisava treinar todos os atendentes e gerentes em um novo software de apoio à negociação de empréstimos. Buscando os meios adequados para atender a essa demanda, o responsável pela área de Educação a Distância decidiu que o curso seria multimídia, com textos e aulas gravadas, garantindo assim que os alunos pudessem realizá-lo no momento em que quisessem, cada um em seu horário.

Isso caracteriza o curso proposto como um curso de treinamento on-line

(A) tempestivo
(B) síncrono
(C) concomitante
(D) assíncrono
(E) tautócrono

53

Ao visitar uma agência, um funcionário de TI de um banco percebeu, durante sua conversa com um bancário, que a cada 15 minutos, um alarme tocava no celular do empregado, e que, nesse momento, ele executava um programa no computador servidor do banco, que rodava o Linux SUSE. Descobriu, depois, que o mesmo se repetia em todas as agências. Percebendo isso como um sinal de que havia uma demanda interna de executar esse programa de tempos em tempos, o funcionário de TI resolveu mudar o processo, fazendo esse programa ser executado automaticamente de forma periódica.

Para alcançar esse objetivo, esse funcionário utilizou a funcionalidade do comando

(A) touch
(B) jobs
(C) curl
(D) cron
(E) timedatectl

54

Responsável por entender o comportamento dos produtos oferecidos por determinado banco onde trabalhava, e preocupado com a quantidade enorme de dados disponíveis para a análise, um funcionário decidiu extrair um subconjunto desses dados.

Esse subconjunto é conhecido como

(A) variável
(B) parâmetro
(C) censo
(D) amostra
(E) população

55

Ao chegar para seu primeiro dia de emprego no banco, um novo gerente de TI percebeu que era demandado muito esforço no setor para controle do número IP de cada computador, o que causava, também, alguns erros por uso múltiplo do mesmo IP nas redes.

Percebendo uma oportunidade de melhoria, o novo gerente decidiu que os computadores passariam a obter automaticamente um número IP, por meio do protocolo

(A) SMTP
(B) HTTP
(C) DNS
(D) DHCP
(E) IMAP

RASCUNHO

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

Em geral, os consumidores apresentam pouca familiaridade com os aspectos abstratos de boa parte dos serviços bancários, o que pode ser minimizado com o(a)

(A) transmissão de informações corretas e confiáveis.
(B) estabelecimento de contratos de curto prazo.
(C) argumento de que os clientes têm sempre razão.
(D) acordo formal entre os clientes de um mesmo segmento.
(E) mínima interferência do prestador de serviço.

57

Um empreendedor atua em várias sociedades empresariais tendo, por consequência, contratos com inúmeras instituições financeiras. Por força desse contexto, possui visão ampla dos serviços prestados pelos bancos. Em determinado momento, um dos seus sócios encaminha problema para ser resolvido com a instituição financeira D, vez que a mesma respondeu que a sociedade empresária demorou mais de três meses para identificar o possível erro na prestação dos serviços.

Nos termos da Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, constitui dever das instituições financeiras

(A) desconsiderar os usuários que não mantenham relação negocial frequente.
(B) monitorar o relacionamento com os clientes, inclusive por meio de métricas adequadas.
(C) indenizar, no prazo mais curto possível, os danos causados.
(D) responder imediatamente aos reclamos dos clientes.
(E) aguardar passivamente o nível de reclamação dos usuários para tomar providências, após determinado nível de insatisfação.

58

Para implementar com sucesso uma estratégia de liderança em custos, uma empresa do mercado financeiro, após verificar

(A) as preferências dos potenciais compradores de um serviço, atendeu melhor ao seu alvo estratégico do que aos concorrentes do setor.
(B) o aspecto visual e funcional de um produto, ofereceu ao mercado um produto diferente e singular, com características distintas dos produtos concorrentes.
(C) a paridade de preço e custo de um serviço, ofereceu um serviço melhor do que o dos concorrentes em termos de atributos técnicos, funcionalidade e confiabilidade.
(D) a redução do custo de utilização pelo comprador e as características do produto, escolheu um produto considerado único pelos clientes.
(E) os esforços de redução de custos quanto à sustentabilidade, fez com que seu custo total fosse menor do que o de seus concorrentes.

59
Ao implantar ações para reduzir os custos (inclusive os não financeiros) nas transações dos clientes, os diretores de um banco têm o objetivo de

(A) aumentar o valor percebido pelos clientes.
(B) diminuir os benefícios ofertados ao mercado.
(C) dividir a atenção prestada pelos colaboradores.
(D) multiplicar o número de agências por estado.
(E) ampliar a arrecadação de taxas administrativas.

60
A elevada competitividade do mercado vem definindo novas formas de atuação dos bancários, que passam a ser avaliados por fatores como o(a)

(A) frequência com que alcançam metas.
(B) número de reclamação de seus clientes.
(C) relacionamento com seus familiares.
(D) nível de desculpas aos gerentes.
(E) regra de Pareto (80/20).

61
MX abre o aplicativo de seu banco em seu *smartphone* e tem a grata surpresa de constatar que a família chegou ao final do mês com algum dinheiro sobrando na conta conjunta que ela tem com seu marido, JV. Como eles não têm dívidas e não estão precisando realizar nenhuma compra, ela pensa em depositar o dinheiro na caderneta de poupança. Sabendo que seu marido estaria em intervalo de almoço, telefona para ele e pede: "vá à agência e solicite a aplicação do saldo de nossa conta na poupança". JV foi à agência bancária e procurou seu gerente, manifestando o desejo de investir na poupança e ele lhe propôs: "Que tal aplicar em CDBs? Renderá mais e é tão seguro quanto a poupança." JV seguiu a sugestão do gerente e aplicou o dinheiro em CDBs. Chegando a casa, ele encontrou sua cunhada e seu sobrinho conversando com MX e lhes contou a respeito da aplicação. A cunhada disse que também aplicava em CDBs. O sobrinho, contudo, discordou da escolha e defendeu aplicações mais arrojadas.

Considerando os papéis de compra do consumidor, nesse caso, quem exerceu o papel decisor foi

(A) a cunhada
(B) o gerente
(C) JV
(D) MX
(E) o sobrinho

62
O grau em que os clientes estão dispostos a aceitar a variação de desempenho de um serviço avaliado como aceitável é denominado

(A) diagrama de controle
(B) lacuna nas percepções
(C) lacuna na interpretação
(D) lacuna de qualidade
(E) zona de tolerância

63
B é empregado do Banco G, atuando como caixa em agências. Após cursos de capacitação, foi promovido a gerente e, por consequência, transferido para local de trabalho distante de sua residência. No percurso diário, sofreu acidente que acarretou a diminuição de movimentos nas mãos e nos pés, dificultando seu caminhar. Tendo em vista que sua capacidade laboral foi atingida, requereu transferência para agência mais próxima de sua residência. Após os trâmites internos, obteve sua transferência. A par disso, iniciou procedimentos fisioterapêuticos por recomendação médica.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, é direito da pessoa com deficiência submeter-se a

(A) procedimento arbitrado por comissão laboral
(B) determinação de local de trabalho
(C) tratamentos alternativos sem comprovação científica
(D) reabilitação profissional
(E) função escolhida pelo empregador

64
O portfólio de fundos de investimento de um banco é formado por fundos de investimentos conservadores, moderados e arrojados. Segundo o diretor desse banco, os fundos conservadores são adequados para pessoas que preferem investir em fundos com baixo risco, pois têm pouca experiência em investimentos. Os fundos moderados são adequados para pessoas que já têm experiência em investimentos e conhecem melhor o mercado financeiro. Os investidores de fundos arrojados são mais experientes e não se abalam com eventuais variações nos rendimentos de suas aplicações porque entendem a dinâmica do mercado financeiro.

Nesse caso, verifica-se que a oferta de fundos de investimento do banco é baseada na segmentação

(A) comportamental
(B) demográfica
(C) geográfica
(D) afetiva
(E) experimental

65
Uma pesquisa junto aos clientes de um banco revelou que havia problemas com a dimensão da qualidade de serviços empatia.

Dessa forma, para melhorar a percepção da qualidade do serviço desse banco, os gerentes deveriam

(A) ampliar o treinamento dos funcionários e tornar os serviços mais confiáveis.
(B) instruir os funcionários a dedicar atenção individualizada aos clientes.
(C) investir mais recursos em propagandas focadas nos clientes locais.
(D) melhorar as instalações, equipamentos e mobiliário das agências.
(E) reduzir os custos de operação e cobrar tarifas mais baixas pelos serviços.

66

Um funcionário, em um determinado setor, desenvolveu uma maneira própria de atuar, alinhado à visão e à missão da organização e aos normativos internos. Ele se tornou uma referência, por sempre ter um conselho ou uma orientação a dar aos colegas, mesmo que usando metáforas e uma linguagem nada usual, em uma espiral do aprendizado.

Visando à sustentabilidade organizacional, verifica-se que o funcionário converte conhecimento tácito em explícito por meio de

(A) socialização
(B) institucionalização
(C) exteriorização
(D) combinação
(E) interiorização

67

AN é bancária e recebe, mensalmente, plano de metas para realizar com a sua clientela ou com novos clientes que venha a consolidar. Muitos dos seus clientes são idosos que percebem razoável remuneração de aposentadoria e pensões. Mirando nesse nicho, ela contata os indivíduos e, com sua competência verbal, consegue realizar inúmeros contratos e bater as metas exigidas. Alguns dos seus clientes, no entanto, após verificar que o saldo disponível em suas contas não permite o pagamento de suas despesas básicas, apresentam reclamação à Diretoria do banco.

Segundo as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, constitui prática abusiva prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua

(A) idade
(B) liberdade
(C) generosidade
(D) familiaridade
(E) amizade

68

Para que o gestor de um banco implemente uma estratégia de posicionamento por diferenciação, visando à geração de valor superior para o cliente, deve-se buscar alinhamento entre elementos referentes à estrutura organizacional, sistemas de controle e políticas de incentivo.

Assim, ao construir soluções orientadas a essa estratégia, é importante que ele identifique oportunidades relacionadas a

(A) estruturas simples, com autoridade decisória centralizada e produção visando ganhos de escala.
(B) produção eficiente, focada em melhoria de processos e princípios contábeis conservadores.
(C) estrutura enxuta, com sistemas de controle de custos estreitos e com foco na estabilidade financeira.
(D) criação de equipes interfuncionais, recompensadas por assumir riscos, e ao desenvolvimento de produtos inovadores.
(E) margens baixas, preços baixos, atuação em mercados amplos e realizando extensões de produto.

69

Os gerentes de vendas devem sempre divulgar o código de ética da empresa e se colocar contra práticas antiéticas de vendas. Condutas antiéticas de vendedores podem ser muito danosas para a imagem da empresa e gerar perda de clientes.

Um conflito ético é caracterizado como falsidade ideológica quando, por exemplo, o gerente

(A) apresenta dois tipos de empréstimos ao cliente e age de forma a direcionar a decisão do cliente pela opção que traz mais benefícios para sua própria carreira, mesmo que a outra opção seja mais lucrativa para o banco.
(B) acessa informações sigilosas do cliente de forma ilícita para modificar as condições de negociação do empréstimo oferecido ao cliente.
(C) exige um pagamento pessoal a ele como forma de melhorar as condições do empréstimo oferecido ao cliente.
(D) propõe que o cliente tome um empréstimo como condição para que sua agência compre os materiais de escritório vendidos pela empresa gerida pelo cliente.
(E) apresenta condições e características de um empréstimo a um cliente que contrata o produto e que descobre posteriormente que havia mais taxas cobradas pelo banco e mais prestações a serem pagas.

70

Como forma de acompanhar o desempenho de campanhas de *marketing* digital, os gestores costumam utilizar métricas de *marketing* digital.

Uma das métricas de conversão mais comumente usadas é a média de visualizações por visita, uma vez que essa medida é importante porque

(A) é fundada na ideia de que não há relação entre a quantidade de visualizações e a conversão de visitantes, mas todos os *leads* gerados tornam-se consumidores pagantes.
(B) há uma relação inversa entre a quantidade de visualizações e a conversão de visitantes em *leads* ou clientes pagantes.
(C) há uma relação direta entre a quantidade de visualizações e a conversão de visitantes em *leads* ou clientes pagantes.
(D) impede que a taxa de conversão de clientes antigos em *leads* seja relacionada à quantidade das visualizações em um único dia.
(E) estabelece que a relação entre a quantidade de clientes pagantes e as visualizações em *sites* são determinadas pelo tipo de produto colocado à venda.