

AGENTE COMERCIAL

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos									Conhecimentos Específicos							
Língua Portuguesa		Inglês		Matemática		Atualidades do Mercado Financeiro		Redação Discursiva	Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Conhecimentos de Informática		Vendas e Negociação	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 25	1,0 cada	3,0	26 a 30	1,0 cada	31 a 42	1,0 cada	43 a 57	1,0 cada	58 a 70	1,0 cada
Total: 10,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		3,0 pontos	Total: 50,0 pontos							
Total: 100,0 pontos																

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - 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**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

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

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, 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** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não **DOBRAR**, **AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve verificar 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.

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

08 - 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**.

09 - **SERÁ ELIMINADO** deste Concurso Público o candidato que:

- for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- portar ou usar, durante a realização das provas, 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, *pager*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
- se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
- não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se do recinto das provas após **2 (duas) horas** contadas a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

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

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

12 - O **TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

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



FOLHA DE ROSTO ORIENTATIVA PARA PROVA OBJETIVA

LEIA AS ORIENTAÇÕES COM CALMA E ATENÇÃO!

INSTRUÇÕES GERAIS

- Atenção ao tempo de duração da prova, que já inclui o preenchimento da folha de respostas.
- Cada uma das questões da prova objetiva está vinculada ao comando que imediatamente a antecede e contém orientação necessária para resposta. Para cada questão, existe apenas UMA resposta válida e de acordo com o gabarito.
- Faltando uma hora para o término do simulado, você receberá um *e-mail* para preencher o cartão-resposta, a fim de avaliar sua posição no *ranking*. Basta clicar no botão vermelho de PREENCHER GABARITO, que estará no *e-mail*, ou acessar a página de *download* da prova. Você deve fazer o cadastro em nossa plataforma para participar do *ranking*. Não se preocupe: o cadastro é grátis e muito simples de ser realizado.
 - **Se a sua prova for estilo Certo ou Errado (CESPE/CEBRASPE):**
marque o campo designado com o código C, caso julgue o item CERTO; ou o campo designado com o código E, caso julgue o item ERRADO. Se optar por não responder a uma determinada questão, marque o campo “EM BRANCO”. Lembrando que, neste estilo de banca, uma resposta errada anula uma resposta certa.
Obs.: Se não houver sinalização quanto à prova ser estilo Cespe/Cebraspe, apesar de ser no estilo CERTO e ERRADO, você não terá questões anuladas no cartão-resposta em caso de respostas erradas.
 - **Se a sua prova for estilo Múltipla Escolha:**
marque o campo designado com a letra da alternativa escolhida (A, B, C, D ou E). É preciso responder a todas as questões, pois o sistema não permite o envio do cartão com respostas em branco.
- Uma hora após o encerramento do prazo para preencher o cartão-resposta, você receberá um *e-mail* com o gabarito para conferir seus acertos e erros. Caso você seja aluno da Assinatura Ilimitada, você receberá, com o gabarito, a prova completa comentada – uma vantagem exclusiva para assinantes, com acesso apenas pelo *e-mail* e pelo ambiente do aluno.

Em caso de solicitação de recurso para alguma questão, envie para o *e-mail*:

treinodifícil_jogofácil@grancursosonline.com.br.

Nossa ouvidoria terá até dois dias úteis para responder à solicitação.

Desejamos uma excelente prova!

LÍNGUA PORTUGUESA

Márcio Wesley

1 Uma noite, há anos, acordei bruscamente e uma
estranha pergunta explodiu de minha boca. De que
cor eram os olhos de minha mãe? Atordoada, custei
reconhecer o quarto da nova casa em que eu estava
5 morando e não conseguia me lembrar de como havia
chegado até ali. E a insistente pergunta martelando,
martelando. De que cor eram os olhos de minha mãe?
Aquela indagação havia surgido há dias, há meses,
posso dizer. Entre um afazer e outro, eu me pegava
10 pensando de que cor seriam os olhos de minha mãe.
E o que a princípio tinha sido um mero pensamento
interrogativo, naquela noite se transformou em uma
dolorosa pergunta carregada de um tom acusativo.
Então eu não sabia de que cor eram os olhos de
15 minha mãe?

Sendo a primeira de sete filhas, desde cedo
busquei dar conta de minhas próprias dificuldades,
cresci rápido, passando por uma breve adolescência.
Sempre ao lado de minha mãe, aprendi a conhecê-la.
20 Decifrava o seu silêncio nas horas de dificuldades,
como também sabia reconhecer, em seus gestos,
prenúncios de possíveis alegrias. Naquele momen-
to, entretanto, me descobria cheia de culpa, por não
recordar de que cor seriam os seus olhos. Eu achava
25 tudo muito estranho, pois me lembrava nitidamente
de vários detalhes do corpo dela. Da unha encravada
do dedo mindinho do pé esquerdo... da verruga que
se perdia no meio de uma cabeleira crespa e bela...
Um dia, brincando de pentear boneca, alegria que a
mãe nos dava quando, deixando por uns momentos
30 o lava-lava, o passa-passa das roupas alheias e
se tornava uma grande boneca negra para as filhas,
descobrimos uma bolinha escondida bem no couro
cabeludo dela. Pensamos que fosse carrapato. A
mãe cochilava e uma de minhas irmãs, aflita, que-
35 rendo livrar a boneca-mãe daquele padecer, puxou
rápido o bichinho. A mãe e nós rimos e rimos e rimos
de nosso engano. A mãe riu tanto, das lágrimas es-
correrem. Mas de que cor eram os olhos dela?

40 Eu me lembrava também de algumas histórias
da infância de minha mãe. Ela havia nascido em um
lugar perdido no interior de Minas. Ali, as crianças an-
davam nuas até bem grandinhas. As meninas, assim
que os seios começavam a brotar, ganhavam roupas
45 antes dos meninos. Às vezes, as histórias da infân-
cia de minha mãe confundiam-se com as de minha
própria infância. Lembro-me de que muitas vezes,
quando a mãe cozinhava, da panela subia cheiro al-
gum. Era como se cozinhasse, ali, apenas o nosso
50 desesperado desejo de alimento. As labaredas, sob
a água solitária que fervia na panela cheia de fome,
pareciam debochar do vazio do nosso estômago,
ignorando nossas bocas infantis em que as línguas
brincavam a salivar sonho de comida. E era justa-

55 mente nesses dias de parco ou nenhum alimento que
ela mais brincava com as filhas. Nessas ocasiões a
brincadeira preferida era aquela em que a mãe era a
Senhora, a Rainha. Ela se assentava em seu trono,
um pequeno banquinho de madeira. Felizes, colhí-
60 amos flores cultivadas em um pequeno pedaço de
terra que circundava o nosso barraco. As flores eram
depois solenemente distribuídas por seus cabelos,
braços e colo. E diante dela fazíamos reverências à
Senhora. Postávamos deitadas no chão e batíamos
65 cabeça para a Rainha. Nós, princesas, em volta dela,
cantávamos, dançávamos, sorriamos. A mãe só ria
de uma maneira triste e com um sorriso molhado...
Mas de que cor eram os olhos de minha mãe? Eu sa-
bia, desde aquela época, que a mãe inventava esse
70 e outros jogos para distrair a nossa fome. E a nossa
fome se distraía.

Evaristo, Conceição. *Olhos d'água*. Rio de Janeiro: Pallas / Fun-
dação Biblioteca Nacional, 2016.

1

Pode-se inferir do texto que

- (A) a narradora não usava roupas até quando começa-
ram a brotar os seios.
- (B) o cheiro vindo da panela era confuso e não permitia
saber qual seria a refeição.
- (C) a mãe distraía tão bem suas filhas com as brincadei-
ras, que a sensação de fome se dissipava, e elas se
divertiam alegres.
- (D) as filhas encontraram verrugas na mãe e tinham a
impressão de serem carrapatos.
- (E) raramente a mãe deixava seus afazeres para brincar
com as filhas.

2

No período “E era justamente nesses dias de **parco** ou
nenhum alimento que ela mais brincava com as filhas.”,
considerado o contexto, o termo em destaque significa:

- (A) ausente.
- (B) preocupante.
- (C) exangue.
- (D) exíguo.
- (E) extinto.

3

O emprego do sinal indicativo de crase está correto no
período: “Às vezes, as histórias da infância de minha mãe
confundiam-se com as de minha própria infância”.

Assinale o período em que se aplica a mesma justificativa
que levou ao emprego do sinal de crase acima.

- (A) Mãe e filhas brincavam de boneca à noite.
- (B) Elas preferiam o dia à noite para trabalhar.
- (C) Refiro-me às vezes que todos citaram aqui.
- (D) Às obras de contenção se deve o sucesso deste porto.
- (E) As filhas dirigiam os olhos às madeixas da mãe.

4

Está correto o emprego dos sinais de pontuação na seguinte frase:

- (A) A brincadeira que as filhas preferiam sempre, era a de Rainha.
- (B) Desde que o dia amanheceu as meninas estavam brincando.
- (C) A menina não conseguia lembrar-se naquele dia, da cor dos olhos da mãe.
- (D) Em todas as brincadeiras de boneca a mãe ficava no lugar da boneca que as filhas não tinham.
- (E) Só a cor dos olhos da mãe não surgia na memória da narradora.

5

“Decifrava o seu silêncio nas horas de dificuldades.”

Assinale a frase com um verbo que apresenta a mesma regência do verbo em destaque acima.

- (A) A mãe levou as filhas ao quintal para brincarem.
- (B) A filha mais nova esqueceu a cor dos olhos da mãe.
- (C) As meninas confiavam nos cuidados da mãe.
- (D) Todas juntas estiveram no jardim ao redor do barraco.
- (E) As histórias da mãe se pareciam com as da filha.

6

Assinale a opção em que o elemento destacado retoma o termo indicado entre colchetes.

- (A) “custei reconhecer o quarto da nova casa em que eu estava morando.” [quarto]
- (B) “Ela havia nascido em um lugar perdido no interior de Minas. Ali, as crianças andavam nuas.” [Minas]
- (C) “Sempre ao lado de minha mãe, aprendi a conhecê-la. Decifrava o seu silêncio.” [minha mãe]
- (D) “Felizes, colhíamos flores cultivadas em um pequeno pedaço de terra que circundava o nosso barraco.” [terra]
- (E) “Era como se cozinhasse, ali, apenas o nosso desesperado desejo de alimento.” [panela]

7

A locução verbal destacada em “Aquela indagação havia surgido há dias” possui sentido contextual equivalente a:

- (A) surgiu.
- (B) surgia.
- (C) surge.
- (D) surgira.
- (E) surgiria.

8

Assinale a opção que está redigida em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa quanto à concordância verbal e nominal.

- (A) A cor dos olhos da mãe foram esquecidos pela filha mais velha.
- (B) Absorta na brincadeira com a mãe, as filhas esqueciam a fome.
- (C) Era necessário, nesse tempo, a atenção zelosa de uma mãe.
- (D) A maior parte do jardim ao redor do barraco continham flores variadas.
- (E) As filhas eram tais qual a mãe: divertiam-se com as coisas mais simples.

9

O pronome pessoal oblíquo está corretamente empregado em:

- (A) As meninas apreciavam quando a mãe deixava os afazeres, e elas penteavam-na como a uma boneca.
- (B) Quando a fome incomodava-as, a mãe divertia as filhas com brincadeiras.
- (C) A filha mais velha não lembrava-se da cor dos olhos da mãe.
- (D) Nem tudo que viveu-se na infância era lembrado pela narradora.
- (E) Em tratando-se de infância, alguns fatos são marcantes.

10

Assinale a opção com palavras corretamente acentuadas conforme a mesma regra.

- (A) Distribuídas, línguas
- (B) Prenúncios, fazíamos
- (C) Fazíamos, distribuídas
- (D) Prenúncios, línguas
- (E) Postávamos, distribuídas

LÍNGUA INGLESA

Alexandre Hartmann

(Título omitido propositadamente)

May 13, 2021

The IoT has been evolving in different spheres in recent years due to the advances in technologies that sparked the digital revolution connecting almost every gadget or equipment we use with the internet. With COVID-19 lockdowns, the use of banking services online became inevitable. Banks and financial organizations have to utilize a variety of innovative technologies like IoT, AI, ML to enhance customer engagement. The Internet of Things (IoT) is considered to be the next big thing in financial services. In the current global scenario, we are seeing a growing number of banks and financial institutions develop policies and strategies to embrace digitization by incorporating IoT into their operations. IoT can help banks optimize and improve their practices to advanced levels of quality, not only through improving their current processes but also by inducting innovation-driven techniques.

There are many possibilities and opportunities that IoT brings to the world of banking software solutions. And it goes on to get bigger as banks **anticipate** needs to solve problems and improve efficiency.

IoT Facilitating Banking

The global IoT market in the banking, financial services and insurance (BFSI) sectors is expected to reach \$2030 million by the year 2023, registering a growth CAGR of 52.1% between 2018 and 2023. The growth in the banking industry can be attributed to the fact there has been an increased use of IoT devices.

Data-Driven Analytics

IoT can significantly enhance the accuracy and speed of data collection and provide more accurate results. Due to IoT, banks can get real-time financial data for facilitating and improving the decision-making process.

Better Security of Payments

IoT can foster newer forms for payment, such as smart cards and biometric tokens. **Since** most devices are already using smart card technology, ATM-based transactions may become obsolete. IoT can also enhance wearable payment methods allowing to make payments via wristbands rather than carrying cards.

Automated Transactions

The conventional definition concept of payments will become outdated in many use cases as transactions become automated and integrated into other services

– when machines are able to perform transactions with machines in real-time, practically any “thing” could provide automated payment experience.

Eventually, not only bank clients can benefit from this opportunity, IoT-based automated payments will provide greater convenience to banks, payment companies, retailers, and technology manufacturers.

Improved Transparency

The future of IoT in banking lies with the fact that lenders will be able to collect detailed data on customers thus providing some insurance and helping banks to stay away from the risk of unreliable debtors. Because of this, financial organizations will have a better decision-making process for giving credits.

What is more, with the use of IoT, banks will be able to offer a variety of customized solutions based on a customer's behavior, motivations, and, most importantly, credit records.

Improved User Experience

IoT has a positive impact on banking customer services by providing regular insights and personalized experience. Thanks to IoT, bank clients can now use their mobile devices to schedule appointments and monitor their statuses. This way, customers check their status and don't have to waste their time by standing in long queues.

Chatbots are commonly used in retail banking because they are an easy and relatively inexpensive way of automating customer service queries.

Expanding the Services Beyond Banking

IoT also enables financial institutions to become more customer-centric by expanding their services beyond the traditional ones. They can motivate customers by providing something beyond traditional banking services and rewarding them for achieving these goals.

Enhanced Security and Privacy

IoT integration has enabled banks to incorporate blockchain technology as part of their security risk management. Blockchain can prevent hackers from changing customers' identity credentials during authentication, thus reducing the risk of identity theft and brute-force attacks.

On the other hand, the greater the number of physical security devices and connected systems integrated into an IoT network, the higher the risk of data theft. This has led to banks investing in IoT encryption and vulnerability testing tools aimed at securing data in transit.

IoT has pushed banks to prioritize cybersecurity at every level, from core networking infrastructure to mobile banking applications and beyond.

Source: <https://scand.com/company/blog/how-can-iot-help-the-banking-industry-to-grow/>

11

According to paragraph 1, the Internet of Things

- (A) ignited the digital revolution connecting almost every gadget or equipment used with the internet.
- (B) prevents banks from improving customer engagement.
- (C) is considered to be the next important innovation in financial services.
- (D) will never be incorporated by banks and financial institutions.
- (E) cannot help banks optimize and improve their practices to advanced levels of quality.

12

In the sentence "And it goes on to get bigger as banks **anticipate** needs to solve problems and improve efficiency.", the verb "anticipate" is closest in meaning to

- (A) create.
- (B) expect.
- (C) generate.
- (D) start.
- (E) establish.

13

In the sentence "**Since** most devices are already using smart card technology", the linking word "Since", in bold, can be replaced, without change in meaning, by

- (A) Because.
- (B) Until now.
- (C) Hence.
- (D) Therefore.
- (E) When.

14

In the paragraph, "IoT also enables financial institutions to become more customer-centric by expanding their services beyond the traditional **ones**. They can motivate customers by providing something beyond traditional banking services and rewarding them for achieving these goals.", the pronoun "ones" refers to

- (A) IoT.
- (B) financial institutions.
- (C) services.
- (D) customers.
- (E) goals.

15 A suitable title for the text could be

- (A) Why Should IoT Not Be Adopted by Banks?
- (B) Why Did IoT Prove to Be a Failure?
- (C) Whose fault is it: IoT or Central Banks?
- (D) How Can IoT Help the Banking Industry to Grow?
- (E) What Does IoT Mean?

MATEMÁTICA

Marcelo Leite

16

Considere que doze escriturários, com igual eficiência, conseguem preencher 210 cadastros em seis horas. Então, 15 escriturários, em oito horas, conseguem preencher:

- (A) 300 cadastros.
- (B) 350 cadastros.
- (C) 370 cadastros.
- (D) 390 cadastros.
- (E) 400 cadastros.

17

Sabe-se que, na agência central do Banco do Brasil, 329 funcionários possuem pelo menos um curso superior, e essa quantidade corresponde a 70% de todos os funcionários dessa agência. Então, a quantidade de funcionários da citada agência que não possuem curso superior é igual a:

- (A) 470
- (B) 460
- (C) 440
- (D) 201
- (E) 141

18

A sentença "Se Marcos for aprovado no certame da PMDF, então ele irá residir em Brasília" é equivalente a:

- (A) Se Marcos irá residir em Brasília, então ele foi aprovado no certame da PMDF.
- (B) Marcos não irá residir em Brasília ou ele foi aprovado no certame da PMDF.
- (C) Se Marcos não irá residir em Brasília, então ele não foi aprovado no certame da PMDF.
- (D) Se Marcos não foi aprovado no certame da PMDF, então ele não irá residir em Brasília.
- (E) Marcos foi aprovado no certame da PMDF e ele não irá residir em Brasília.

19

Uma pesquisa foi feita entre 100 funcionários, referente à prática de alguma atividade física. O resultado foi o seguinte: 60 praticam futebol, 30 praticam natação e 20 praticam outras atividades físicas distintas das citadas. Considerando que todos os funcionários praticam pelo menos uma atividade física, então a quantidade de funcionários que praticam tanto futebol quanto natação será igual a:

- (A) 10
- (B) 12
- (C) 14
- (D) 16
- (E) 18

20

A sequência a seguir (4, 5, 9, 14, 23, 37, ...) possui certo padrão que se repete infinitamente. Então, o próximo termo na sequência será:

- (A) 54
- (B) 56
- (C) 47
- (D) 54
- (E) 60

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Cid Roberto

21

Quase metade dos *family offices* quer ter criptomoedas no portfólio, mas apenas 15% já possuem, diz Goldman. Pesquisa foi realizada pelo Goldman Sachs com 150 *family offices* ao redor do mundo.

SÃO PAULO – O mercado de criptomoedas tem crescido significativamente nos últimos anos e ganhado mais participação na carteira de investidores ao redor do mundo. E os *family offices*, que fazem a gestão de famílias com grandes fortunas, não têm ficado de fora. Levantamento feito pelo Goldman Sachs com 150 *family offices* no mundo mostra que, apesar de terem hoje uma exposição pequena, da ordem de 15% em moedas digitais – sendo 25% desse total nas Américas –, quase metade (45%) dos escritórios consultados planejam ter posição no futuro.

Fonte: <infomoney.com.br/mercados/quase-metade-dos-family-offices-quer-ter-criptomoedas-no-portfolio-mas-apenas-15-ja-possuem-diz-goldman>. Acesso em 30/07/2021.

A primeira criptomoeda criada foi o

- (A) Bitcoin.
- (B) Ethereum
- (C) Polkadot
- (D) Cardano
- (E) Tether

22

Fazenda Futuro: como a startup que aposta em carne de planta para superar frigoríficos já vale R\$ 715 milhões

A história da construção da companhia, fundada por Marcos Leta, é tema de episódio do podcast Do Zero ao Topo. Marcos Leta é um empreendedor obcecado com produtos – mais especificamente, com produtos no setor de alimentos e bebidas. Leta decidiu apostar em um segmento mais ousado: investiu nas proteínas *plant based*, que usam elementos vegetais para imitar cor, gosto e textura da carne bovina e do frango. A Fazenda Futuro foi criada em abril de 2019. Além de um hambúrguer feito com plantas, a *startup* de comida (ou *foodtech*) tem emulações de almôndegas, carne moída, frango em pedaços e linguiça de pernil. Alguns ingredientes usados são beterraba, ervilha, gordura de coco, óleo de canola e soja. Todos são naturais, não transgênicos e sem colesterol, glúten ou gordura trans.

Fonte: <infomoney.com.br/do-zero-ao-topo/fazenda-futuro-como-a-startup-que-aposta-em-carne-de-planta-para-superar-frigorificos-ja-vale-r-715-milhoes>. Acesso em 30/07/2021.

A notícia trata da Fazenda Futuro. Com relação ao texto acima apresentado, aponte a alternativa correta.

- (A) A Fazenda Futuro não pode ser considerada como uma *startup*, visto que a matéria não informa que a empresa utiliza plataforma digital para desenvolver as suas atividades.
- (B) Tendo em conta que as atividades da Fazenda Futuro buscam a inovação na área de produção alimentícia utilizando uma proposta que ainda não tinha sido testada, ela pode ser considerada uma *startup*.
- (C) Considerando que a atividade rural, apesar dos riscos a que está sujeita, já é um negócio tradicional e com viabilidade comprovada, a Fazenda Futuro não pode ser considerada uma *startup*.
- (D) O uso do termo *foodtech*, que reúne duas palavras inglesas, *food* (comida) e *technology* (tecnologia), é incorreto para se referir à Fazenda Futuro, visto que os produtos são produzidos de forma natural, sem o apoio de tecnologia alguma.
- (E) A Fazenda Futuro pode ser considerada uma *startup*, levando em conta que ela produz um produto que em nada se diferencia dos outros no mercado em que atua.

23

Banco Inter anuncia plataforma digital para se tornar Super App. Ex-diretor do Facebook foi contratado pelo banco para tocar a área de oferta de produtos e serviços financeiros. O Banco Inter (BID11) iniciou uma movimentação para deixar de ser uma plataforma apenas bancária e se tornar um Super App – nome dado aos aplicativos multifuncionais que se tornaram hit na China. Rodrigo Gouveia, que ocupava o cargo de Global Client Partner no Facebook para a América Latina, será o responsável por viabilizar a criação de um “shopping” dentro do app, diversificando as ofertas para além do universo financeiro. Com esta nova ferramenta digital, será possível fazer compras em lojas de departamentos, eletroeletrônicos, drogarias e turismo, segundo a empresa. O banco promete um *cashback* para as compras feitas através da ferramenta, mas ainda não divulga valores.

Fonte: <[infomoney.com.br/negocios/banco-inter-anuncia-plataforma-para-se-tornar-super-app](https://www.infomoney.com.br/negocios/banco-inter-anuncia-plataforma-para-se-tornar-super-app)>. Acesso em 30/07/2021.

Da matéria acima apresentada, depreende-se que o Banco expandirá suas atividades, oferecendo uma plataforma digital em que as mais diversas lojas ofertarão seus produtos à venda. O mercado reconhece essa plataforma digital com o nome

- (A) Marketshopping.
- (B) Marketretail.
- (C) Marketplace.
- (D) Marketelectronig.
- (E) Marketdigital.

24

A Creditas, *fintech* de crédito com garantia de veículos (*auto equity*) e de imóveis (*home equity*), tornou-se o mais novo unicórnio brasileiro. A *fintech* anunciou nesta sexta-feira (18) a captação de uma rodada série E de US\$ 255 milhões e, com isso, foi avaliada por seus investidores em mais de US\$ 1 bilhão — especificamente, em US\$ 1,75 bilhão. Faz tempo que a Creditas abandonou o porte comum à maioria das *startups*. Fundada em 2012, a *fintech* tem 1,8 mil funcionários atualmente. Seu portfólio de crédito atingiu mais de R\$ 1 bilhão no terceiro trimestre de 2020. Além do crédito com garantia de veículos e de imóveis, a Creditas oferece serviços como assessoria imobiliária, reformas, financiamento veicular, antecipação de salário, crédito consignado e uma loja virtual com desconto no salário do funcionário.

Fonte: <[infomoney.com.br/negocios/creditas-se-torna-novo-unicornio-brasileiro-fintech-e-avaliada-em-us-175-bi-apos-mais-um-aporte](https://www.infomoney.com.br/negocios/creditas-se-torna-novo-unicornio-brasileiro-fintech-e-avaliada-em-us-175-bi-apos-mais-um-aporte)>. Acesso em 25/07/2021

Com relação à Creditas, uma *fintech*, pode-se afirmar que

- (A) não é considerada instituição financeira, mas prestadora de serviços.
- (B) se for uma SCD – Sociedade de Crédito –, poderá captar recursos do público.

- (C) deve observar permanentemente o limite mínimo de R\$ 10.000.000,00 em relação ao capital social integralizado e ao patrimônio líquido.
- (D) foi constituída na forma de sociedade anônima.
- (E) se for uma SEP – Sociedade e Empréstimo entre Pessoas –, poderá viabilizar a realização de operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio eletrônico ou presencial.

25

Estrelas durante a pandemia, *big techs* americanas divulgam balanços do 4º trimestre: o que os números dizem sobre elas? Grupo do FAANG conseguiu superar as projeções no 4º trimestre, mas futuro ainda é incerto e não garante que rali das ações pode se manter forte. O fim de 2020 marcou um movimento de rotação no mercado financeiro, com investidores passando a optar por ações de valor em vez dos papéis de crescimento, caso das gigantes de tecnologia. Porém, a temporada de resultados do quarto trimestre mostrou que essas empresas ainda têm muito potencial para entregar. No último dia 3 de fevereiro, as últimas integrantes do grupo chamado FAANG, ou então FAAMG, divulgaram seus números do fim do ano e mostraram que todas elas conseguiram entregar ótimos balanços, acima das expectativas.

Fonte: <<https://www.infomoney.com.br/mercados/estrelas-durante-a-pandemia-big-techs-americanas-divulgam-balancos-do-4o-tri-o-que-os-numeros-dizem-sobre-elas>>. Acesso em 30/07/2021.

Entendem-se como “big techs”

- (A) as empresas que se dedicam a oferecer aos usuários mecanismo de pesquisa na internet.
- (B) as empresas que oferecem mecanismo para compras no mercado de comércio eletrônico do mundo, mediante o uso de plataforma de computação em nuvem.
- (C) as empresas que se dedicam a oferecer redes sociais aos usuários.
- (D) as grandes empresas que combinam a prestação de serviços financeiros com processos baseados inteiramente em tecnologia.
- (E) as grandes empresas de tecnologia que dominaram o mercado nos últimos anos, de forma que cada uma delas, com a sua especialidade, possui dominância a nível global.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Marcelo Leite

26

Considere que Paulo aplicou em uma instituição financeira R\$ 15.000,00 à taxa simples de 24% ao ano, durante 7 meses. O montante que Paulo irá resgatar após o período citado será igual a:

- (A) R\$ 2.100,00
- (B) R\$ 17.100,00
- (C) R\$ 17.900,00
- (D) R\$ 16.400,00
- (E) R\$ 15.210,00

27

Marcos procurou uma instituição financeira para realizar um empréstimo de R\$ 17.000,00 que será pago em apenas uma parcela após um semestre. Considerando que a taxa nominal cobrada pela instituição seja igual a 24% ao ano, capitalizados trimestralmente, então o valor que Marcos irá pagar para quitar a sua dívida, caso sejam cobrados juros compostos, será igual a:

- (A) R\$ 18.890,00
- (B) R\$ 18.992,00
- (C) R\$ 19.051,30
- (D) R\$ 19.101,20
- (E) R\$ 19.113,56

28

A instituição “Ganho Mais” realiza aplicação para os seus clientes, de modo que ela paga taxa composta de 5% a.m. e que sobre o rendimento o cliente irá pagar 10% de Imposto de renda. Considere que Marcos aplicou R\$ 12.000,00 durante 6 meses. Então, o valor líquido recebido após o período será igual a: (Considere $1,05^6 = 1,34$)

- (A) R\$ 15.672,00
- (B) R\$ 16.080,00
- (C) R\$ 4.080,00
- (D) R\$ 15.778,00
- (E) R\$ 15.992,00

29

Lúcia realizou um empréstimo utilizando o Sistema de Amortização Francês (SAF). Esse empréstimo será pago em 60 parcelas mensais, com taxa de 4,2% ao mês. Considerando que a 28ª parcela será igual a R\$ 2.560,00 então a 5ª parcela será igual a:

- (A) R\$ 2.320,00
- (B) R\$ 2.560,00
- (C) R\$ 2.721,00
- (D) R\$ 2.982,00
- (E) Não é possível calcular, pois não foi informado o valor financiado.

30

Adélia realizou um financiamento de R\$ 60.000,00 que será pago em 60 parcelas mensais à taxa de 2% ao mês. Considerando que foi utilizado o Sistema de Amortização Constante (SAC), então a diferença do valor pago entre a 29ª parcela e a 30ª parcela será igual a:

- (A) R\$ 12,00
- (B) R\$ 15,00
- (C) R\$ 20,00
- (D) R\$ 23,00
- (E) R\$ 25,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Cid Roberto, Jósias Alves e Eduardo Galante

31

Com IPCA-15 acima do esperado e pressão no setor de serviços, aumentam apostas de alta de 1 ponto da Selic em agosto. Avaliação é de que a pressão inflacionária deve persistir nos próximos meses e que o BC terá que adotar uma política mais agressiva de aperto monetário. Puxado pelos preços da energia elétrica e pelo setor de serviços, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo 15 (IPCA-15) subiu 0,72% em julho frente junho, acima do esperado pelo mercado financeiro, de alta de 0,64%, e na maior variação para o mês desde 2004. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o indicador acumula agora alta de 4,88% no ano e de 8,59%, em 12 meses.

Com o resultado, economistas do mercado financeiro já esperam um aperto monetário mais agressivo por parte do Banco Central na próxima reunião do Comitê de Política Monetária (Copom).

Fonte: <infomoney.com.br/economia/com-ipca-15-acima-do-esperado-e-pressao-no-setor-de-servicos-aumentam-apostas-de-alta-de-1-ponto-da-selic-em-agosto>. Acesso em 30/07/2021.

Tendo em conta a notícia acima, pode-se afirmar que, na próxima reunião do Copom, será adotada uma medida

- (A) que contrarie as expectativas dos economistas do mercado financeiro, adotando uma política monetária expansionista a fim de possibilitar o maior dinamismo da economia brasileira.
- (B) com vistas a conceder ao Conselho Monetário Nacional a possibilidade de traçar regras gerais a fim de que o IBGE possa melhorar o cálculo mensal do IPCA-15.
- (C) orientando o IBGE que adote procedimentos com vistas a alterar a metodologia de cálculo do IPCA-15, a fim de que esse índice possa ficar próximo da meta de inflação de 3,75% estipulada pelo CMN para 2021.
- (D) que possibilite uma redução da taxa de câmbio nominal, a fim de reduzir a pressão inflacionária.
- (E) de política monetária contracionista com a elevação da taxa básica de juros.

32

Desânimo com variante delta ou otimismo com vacinação: o que deve predominar para Bolsa e câmbio? Analistas avaliam que circulação da cepa mais contagiosa deve levar a altas pontuais de casos e mortes, mas que tendência de alta na Bolsa não se inverteu. Em relação ao câmbio, Beck diz que, diante de mais sinalizações de aumento de juros nos EUA e aversão a risco por conta de notícias de desaquecimento da atividade, estamos diante de um cenário de valorização de curto prazo do dólar.

Fonte: <infomoney.com.br/mercados/desanimismo-com-variante-delta-ou-otimismo-com-vacinacao-o-que-deve-predominar-para-bolsa-e-cambio>. Acesso em 30/07/2021.

Quando ocorre a valorização da cotação do dólar, podemos dizer que o real

- (A) também valorizou, tendo em conta que o dólar americano é a moeda estrangeira mais negociada no Brasil.
- (B) sofreu uma valorização.
- (C) foi depreciado.
- (D) imediatamente qualificado.
- (E) continuou com o mesmo poder de compra frente ao dólar americano.

33

O uso da política monetária no combate à crise e sua herança para o futuro. Uma política monetária expansionista agressiva neste momento pode criar um risco de longo prazo. Um país monetiza sua dívida quando a converte em dinheiro, colocado em circulação por meio da liberação de capital bloqueado em dívidas de longo prazo. Assim, injeta liquidez na economia. A única maneira pela qual um país pode fazê-lo é por meio de seu Banco Central, que compra as dívidas do governo no balanço de instituições financeiras.

Fonte: <infomoney.com.br/colunistas/matheus-tavares-dos-santos/o-uso-da-politica-monetaria-no-combate-a-crise-e-sua-heranca-para-o-futuro>. Acesso em 30/07/2021.

A matéria trata de uma política monetária expansionista adotada pelo Banco Central em momento de crise denominada

- (A) Quantitative Measing.
- (B) Elaborative Easing.
- (C) Quantitative Easing.
- (D) Distributive Easing.
- (E) Quantitative Expanding.

34

O banco norte-americano BNY Mellon, que atua em gestão de investimentos e outros serviços relacionados, recebeu licença do Banco Central para atuar como banco comercial no Brasil, informou a instituição em nota nesta sexta-feira (9). O banco passará, inicialmente, a oferecer serviços de custódia para investidores não-residentes e fundos de *private equity*, assim como depósitos e serviços de garantias a agências, através do negócio de "corporate trust". "O Brasil representa uma das nossas mais importantes estratégias de mercado globalmente e a nova licença bancária vai melhorar significativamente nossa capacidade de cumprir as necessidades de nossos clientes", afirmou o presidente-executivo e do conselho do banco, Gerald Hassell, em comunicado.

Fonte: <infomoney.com.br/mercados/bny-mellon-obtem-licenca-do-bc-para-atuar-como-banco-comercial-no-brasil>. Acesso em 30/07/2021.

No que se refere aos bancos comerciais, aponte a alternativa correta.

- (A) A captação de recursos em depósitos à vista é atribuição exclusiva dos bancos comerciais.
- (B) O financiamento na modalidade de crédito direto ao consumidor é realizado por bancos comerciais.
- (C) A captação de depósitos à vista, livremente movimentáveis, é atividade típica dos bancos comerciais.
- (D) Banco comercial é instituição financeira bancária privada ou pública constituída sob o nome de sociedade anônima, especializada basicamente em operações comerciais de curto e médio prazo, devendo adotar, obrigatoriamente, em sua denominação a expressão Banco.
- (E) Os bancos comerciais podem realizar operações de *leasing* (arrendamento mercantil), desde que possuam a carteira de sociedade de arrendamento mercantil.

35

O cartão de crédito é um meio de pagamento com um limite de crédito predefinido, que permite ao consumidor comprar bens e/ou serviços nos estabelecimentos que aceitam cartão. O consumidor só paga por esses valores no dia do vencimento da fatura do cartão. Não é preciso ter conta corrente em um banco para ter um cartão de crédito. O cartão pode ser emitido para consumidores (pessoas físicas) ou para empresas (pessoas jurídicas). No caso de pessoa jurídica, os cartões são emitidos em nome dos sócios e/ou funcionários, podendo constar o nome da empresa responsável.

Fonte: <economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/12/27/cartao-de-credito-como-funciona-vantagens-riscos.htm>. Acesso em 30/07/2021.

Como meio de pagamento, o cartão de crédito é denominado

- (A) moeda eletrônica.
- (B) dinheiro de plástico.

- (C) moeda virtual.
- (D) dinheiro digital.
- (E) criptomoeda.

36

Bolsonaro sanciona projeto que dá autonomia ao Banco Central. Medida prevê mandatos para dirigentes do órgão. Em cerimônia no Palácio do Planalto, o presidente Jair Bolsonaro sancionou nesta quarta-feira (24) o projeto de lei que estabelece a autonomia do Banco Central. O texto foi aprovado pela Câmara dos Deputados no dia 10 de fevereiro e tem como principal novidade a adoção de mandatos fixos para o presidente e diretores da autarquia federal.

Fonte: <agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-02/bolsonaro-sanciona-lei-que-da-autonomia-ao-banco-central>. Acesso em 30/07/2021

Os mandatos do presidente e dos diretores do Banco Central são de:

- (A) 1 ano.
- (B) 2 anos.
- (C) 3 anos.
- (D) 4 anos.
- (E) 8 anos.

37

O instituto da fiança está assentado nos artigos 818 e seguintes do Código Civil de 2002 (CC/02), sendo compreendido como um contrato celebrado por terceiro que se obriga a assumir obrigações firmadas pelo devedor face ao credor. Não há necessidade de participação do devedor da obrigação, podendo ser estabelecida até mesmo sem seu consentimento, ou contra sua vontade. Todavia, a fiança exige outorga uxória, ou seja, autorização do cônjuge do fiador para concessão de fiança, sendo este requisito essencial para sua validade, exceto se casados em regime de separação total de bens. A concessão da fiança sem a outorga uxória é ato anulável, que admite suprimimento judicial ou ratificação. A fiança, contudo, não exige forma especial, apenas devendo ser formalizada através de instrumento particular ou público, na própria estrutura do contrato principal ou em separado.

Fonte: <marcosmartins.adv.br/pt/aval-e-fianca-breve-explanacao-das-garantias-pessoais-que-reforcam-a-expectativa-do-credor-na-satisfacao-de-seu-credito-e-apontamento-de-suas-diferencas>. Acesso em 30/07/2021.

Acerca dessa garantia, analise as afirmativas a seguir.

- I – O contrato de fiança se efetiva por escrito e não admite interpretação extensiva.
- II – A fiança pode ser parcial e, nesse caso, o fiador não será obrigado além da parte da dívida que toma sob sua responsabilidade.
- III – Se o fiador se tornar insolvente ou incapaz, o credor não pode exigir a substituição do fiador.

Está correto o que se afirma

- (A) somente em I.
- (B) somente em II.
- (C) somente em I e II.
- (D) somente em II e III.
- (E) em I, II e III.

38

Antes de ser aprovada a Lei Complementar n. 179, de 24/02/2021, que concedeu autonomia ao Banco Central, o Presidente do Bacen era nomeado pelo Presidente da República e, em seguida, deveria ser aprovado pela maioria do Senado Federal. Além disso, o Banco era vinculado ao Ministério da Economia, por isso havia momentos de intervenções do Ministério na atuação do Bacen. Um exemplo é a respeito do Conselho Monetário Nacional (CMN), órgão do qual fazem parte o Presidente do Banco, o Ministro da Economia e o Secretário Especial da Fazenda. O CMN fixava, por exemplo, a meta de inflação que o BCB precisa cumprir. Caso o objetivo traçado não fosse alcançado, o Presidente do Banco precisava se explicar ao Ministro da Economia. Agora, as metas são traçadas pelo próprio Banco Central.

Fonte: <politize.com.br/impactos-da-autonomia-do-banco-central>. Acesso em 21/07/2021.

A notícia acima apresentada está correta, exceto quando afirma que

- (A) antes de ser aprovada a Lei Complementar n. 179, de 24/02/2021, que concedeu autonomia ao Banco Central, o Presidente do Bacen era nomeado pelo Presidente da República.
- (B) o presidente do Banco Central, para assumir no cargo, deveria ser aprovado pela maioria do Senado Federal.
- (C) o Banco era vinculado ao Ministério da Economia, por isso havia momentos de intervenções do Ministério na atuação do Bacen.
- (D) o CMN fixava a meta de inflação que o Bacen precisa cumprir.
- (E) após a aprovação da Lei Complementar n. 179, que concedeu autonomia ao Bacen, essa autarquia passou a traçar as metas de inflação.

39

O Banco do Brasil (BB) passa a disponibilizar, a partir desta terça, 14 de abril, uma solução totalmente digital para a venda de imóveis de sua carteira. A iniciativa, inédita na administração pública federal, possibilita a aquisição de forma online pelo endereço eletrônico seu-imovelbb.com.br. O projeto é uma parceria com a *startup* Resale. Estão disponíveis para venda cerca de 1,6 mil imóveis em todo o país, entre casas e apartamentos retomados da carteira de crédito imobiliário.

Todo o processo, desde a oferta até o pós-venda, finalizando com o registro em cartório, é feito por meio de sistema desenvolvido pela Resale. A empresa também responde pela gestão e venda dos imóveis, priorizando uma jornada de compra mais ágil e garantindo uma experiência digital aos compradores. Isso inclui a digitalização de documentos e escrituras, o que poupa ao cliente final idas ao cartório e às agências físicas.

Fonte: <bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/61121/bb-lanca-plataforma-digital-para-venda-de-imoveis#>. Acesso em 30/07/2021.

O imóvel pode ser vinculado como garantia da operação na forma de alienação fiduciária, que consiste em

- (A) conceder ao devedor fiduciário posse indireta e a propriedade resolúvel do bem e ao credor fiduciário a posse direta, tornando-se depositário do bem.
- (B) conceder ao credor fiduciário a posse indireta e a propriedade resolúvel do bem e ao devedor fiduciário a posse direta, tornando-se depositário do bem.
- (C) conceder ao credor fiduciário a posse indireta e a propriedade resolúvel do bem e ao devedor fiduciário a posse direta, tornando-se locador do bem.
- (D) conceder ao credor fiduciário a posse indireta e a propriedade resolúvel do bem e ao devedor fiduciário a posse direta, tornando-se arrendador do bem.
- (E) conceder ao credor alienado a posse indireta e a propriedade resolúvel do bem e ao devedor alienado a posse direta, tornando-se depositário do bem.

40

A Previdência Complementar no Banco do Brasil divide-se em: previdência complementar aberta: operada pela Brasilprev Seguros e Previdência S.A., uma empresa coligada em que o Banco do Brasil tem participação acionária. Os produtos são disponíveis para pessoas físicas – planos PGBL e VGBL e comercializados pelas agências do Banco do Brasil. Previdência complementar fechada: A BB Previdência Fundo de Pensão Banco do Brasil opera planos de previdência complementar para empresas, grupos empresariais e associações, entidades profissionais, classistas e setoriais, que os formatam para seus empregados e associados. Já a Previ Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil opera o plano de previdência dos funcionários do Banco do Brasil.

Fonte: <bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-previdencia/previdencia-complementar#>. Acesso em 30/07/2021.

Os planos de previdência complementar fechados caracterizam-se por:

- (A) possibilitar que o interessado faça investimentos periodicamente com a intermediação de uma corretora ou distribuidora de títulos e valores mobiliários.
- (B) prover o sustento, do participante e da sua família, quando cessarem suas rendas do trabalho, permitindo a manutenção de um nível de consumo e de bem-estar próximo daquele desfrutado ao fim de sua fase laboral.
- (C) serem aqueles planos que não permitem a participação de pessoas que pertençam a um mesmo quadro profissionais de uma empresa.
- (D) possibilitarem a participação de qualquer pessoa física legalmente capaz, desde que esteja contribuindo também para a previdência oficial brasileira, o INSS.
- (E) renúncia dos benefícios da previdência social, se for segurado, de quem contrata esse tipo de plano de previdência complementar.

41

A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709/2018) tem como referência:

- (A) a Lei de Acesso à Informação – LAI.
- (B) a Lei n. 8.666.
- (C) o Estatuto do Idoso e do Adolescente.
- (D) o Regulamento Geral de Proteção de Dados – GDPR.
- (E) o Marco Civil da Internet.

42

Nos termos da Resolução n. 4.658/2018, que dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, assinale a alternativa correta.

- (A) Na definição dos objetivos de segurança cibernética, deve ser contemplada a capacidade da instituição para prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes relacionados com o ambiente cibernético.
- (B) A política de segurança cibernética pode ser divulgada aos funcionários da instituição e às empresas prestadoras de serviços a terceiros, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas e com a sensibilidade das informações, dispensável somente nos casos de segurança orgânica.
- (C) As instituições devem divulgar ao público resumo contendo as linhas gerais da política de segurança cibernética e as informações básicas da segurança orgânica.
- (D) A política de segurança cibernética e o plano de ação e de resposta a incidentes devem ser documentados e revisados, no mínimo, semestralmente.
- (E) As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil podem assegurar que suas políticas, estratégias e estruturas para gerenciamento de riscos previstas na

regulamentação em vigor, especificamente no tocante aos critérios de decisão quanto à terceirização de serviços, contemplem a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem no País e, excepcionalmente, no exterior.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Maurício Franceschini e Jósias Alves

43

O Explorador de Arquivos do Windows 10 permite criar um arquivo do Word (caso esteja instalado na máquina tal aplicativo), uma pasta ou um atalho a partir de sua própria janela, por meio da guia Início, opção:

- (A) Novo Item.
- (B) Editar.
- (C) Propriedades.
- (D) Renomear.
- (E) Criar Atalho.

44

O Menu Iniciar do sistema operacional Windows 10 dá acesso à lista de aplicativos instalados no computador e pode ser acionado por meio das teclas:

- (A) WIN+E
- (B) CTRL+ ESC
- (C) CTRL+D
- (D) CTRL+ENTER
- (E) CTRL+ SHIFT+ESC

45

No sistema operacional Windows 10, em sua instalação padrão, a pasta que armazena os programas instalados pelo usuário é:

- (A) C:\
- (B) C:\Arquivos de Programas
- (C) C:\Usuários
- (D) C:\ Windows
- (E) D:\

46

Assinale abaixo a correta forma de se desinstalar um programa no Windows 10:

- (A) clicando-se com o botão direito sobre o botão do programa e depois em Excluir.
- (B) excluindo-se sua pasta no Explorador de Arquivos.
- (C) excluindo-se o atalho do programa.
- (D) desinstalando o programa nas Configurações do Windows, categoria Aplicativos.
- (E) clicando-se no menu Iniciar, opção desinstalar.

47

No Windows 10, em relação à manipulação das janelas dos programas na Área de Trabalho, assinale a opção correta:

- (A) É possível dividir a tela em até quatro quadrantes, o que permite exibir até quatro janelas de programas em execução simultaneamente.
- (B) Para alternar entre as janelas de programas, é possível usar as teclas CTRL+TAB.
- (C) É possível minimizar a janela de um programa ativo no desktop, basta dar um duplo clique na barra de títulos do programa.
- (D) Não é possível usar duas janelas simultaneamente no desktop do Windows.
- (E) Para fechar uma janela de um programa aberto, é possível usar as teclas SHIFT+DEL.

48

A respeito do mecanismo de pesquisa web do Google, assinale a alternativa correta.

- (A) É o buscador padrão do navegador MS Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox.
- (B) É o navegador web mais usado no mundo.
- (C) É o mecanismo de pesquisa de arquivos e programas padrão do Windows.
- (D) Permite fazer pesquisas com textos ou imagens.
- (E) É o mecanismo de envio de e-mails do Google.

49

Assinale abaixo a ameaça que é um tipo de ataque em massa que visa tirar inúmeros servidores e sites de funcionamento na Internet, geralmente desferido por botnets:

- (A) Spoofing.
- (B) Sniffing.
- (C) Defacement.
- (D) Hijacking.
- (E) DDoS.

50

Assinale abaixo o equipamento de conexão de dados responsável por interligar os equipamentos de uma mesma rede local, de forma que sejam capazes de compartilhar seus recursos entre si, tais como o compartilhamento de pastas e arquivos, impressoras, copadoras etc.:

- (A) Roteador.
- (B) Repetidor.
- (C) Switch.
- (D) Firewall.
- (E) RJ45.

51

A respeito das redes LANs, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) Podem ser implementadas por meio de tecnologia com fio, conhecida como Ethernet.
- (B) Podem ser implementadas por meio de tecnologia sem fio, conhecida como Wi-Fi.
- (C) Utilizam equipamentos de conexão, como o switch, para interligar seus hosts.
- (D) A rede de uma operadora de telefonia celular pode ser um exemplo de rede LAN.
- (E) São o tipo de rede implementada em um escritório ou em uma residência.

52

Em redes de computadores, um switch de camada 3 (Layer 3 Switch) tem o mesmo funcionamento de um:

- (A) hub.
- (B) modem.
- (C) roteador.
- (D) bridge.
- (E) access point.

53

São protocolos de camada de aplicação, exceto:

- (A) DNS.
- (B) SMTP.
- (C) IP.
- (D) IMAP.
- (E) DHCP.

54

Uma rede de abrangência de uma cidade é classificada como:

- (A) LAN.
- (B) WAN.
- (C) BAN.
- (D) MAN.
- (E) PAN.

55

Os quadros são encapsulados pela camada de:

- (A) rede.
- (B) enlace.
- (C) transporte.
- (D) aplicação.
- (E) física.

56

Em segurança da informação, a ferramenta utilizada para descobrir portas em uso em uma rede é:

- (A) backdoor.
- (B) worm.
- (C) port scan.
- (D) sniffer.
- (E) antimalware.

57

A propriedade em segurança da informação na qual se afirma que “não se poderá negar a autoria de algo” é:

- (A) confidencialidade.
- (B) integridade.
- (C) disponibilidade.
- (D) não repúdio.
- (E) autenticidade.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Bruno Eduardo, Glauber Marinho, Eduardo Galante e Cid Roberto

58

Michael Porter identificou cinco forças que determinam a atratividade intrínseca de longo prazo de um mercado ou segmento de mercado: concorrentes do setor, possíveis entrantes, substitutos, compradores e fornecedores. Assinale a opção que representa relação com a força de intensa rivalidade dentro do segmento:

- (A) As melhores defesas são construir relações em que tanto o comprador como o fornecedor saiam ganhando ao utilizar múltiplas fontes de abastecimento.
- (B) A melhor defesa é desenvolver ofertas superiores que nem mesmo os compradores fortes podem recusar.
- (C) Os substitutos impõem um limite aos preços e lucros.
- (D) Poucas empresas novas podem entrar e aquelas com fraco desempenho podem facilmente sair.
- (E) Condições que levam a frequentes guerras de preço, batalhas de propaganda e lançamentos de novos produtos, que oneram a competição.

59

Nem toda segmentação é útil. Por exemplo, consumidores de sal de cozinha poderiam ser divididos em loiros e morenos, mas a cor do cabelo não é relevante na compra desse item. Para serem úteis, os segmentos de mercado devem atender preferencialmente cinco critérios: mensuráveis, substanciais, acessíveis, diferenciáveis e acionáveis. Assinale a opção que corresponda ao critério substancial.

- (A) Deve ser possível desenvolver programas efetivos para atrair e entender aos segmentos.
- (B) Os segmentos são conceitualmente distintos e respondem de maneira diferente a cada elemento e programa do mix de marketing.
- (C) Deve ser efetivamente possível alcançar e atender ao segmento.
- (D) Os segmentos devem ser grandes e rentáveis o suficiente para serem atendidos.
- (E) O tamanho, o poder de compra e as características dos segmentos devem ser passíveis de mensuração.

60

A segmentação de mercado divide um mercado em fatias bem definidas. O segmento de mercado é composto de um grupo de clientes que compartilham um conjunto semelhante de necessidades e desejos. Assinale a opção que corresponda à segmentação de status de fidelidade.

- (A) Montanhas no pacífico, centro-norte ocidental, centro-sul ocidental.
- (B) Nenhuma, média, forte ou total.
- (C) Região norte, região sul.
- (D) Profissionais liberais e técnicos, gerentes, funcionários públicos e empresários.
- (E) Compulsiva, gregária, autoritária ou ambiciosa.

61

Considerando as etapas do processo de vendas, o momento no qual o estudo prévio a respeito do produto comercializado e a análise das ações da concorrência poderão favorecer a administração das oposições por parte do cliente é o momento

- (A) da prospecção.
- (B) do fechamento.
- (C) da apresentação.
- (D) da superação de objeções.
- (E) da pré-abordagem.

62

A respeito da ética aplicada, julgue os itens.

- I – Virtude é uma qualidade da natureza humana.
- II – A ética é a maneira como homens, animais e natureza analisam a forma como impactam o meio no qual estão inseridos.
- III – Enquanto a ética profissional estabelece princípios inerentes ao exercício de uma atividade profissional, a ética empresarial engloba o envolvimento de todos os níveis organizacionais, de forma a transformar valores institucionais em ações.

Está(ão) correto(s)

- (A) apenas I.
- (B) apenas II.
- (C) apenas III.
- (D) apenas I e II.
- (E) apenas I e III.

63

Após a satisfação ou insatisfação do consumidor em relação a um produto, o cliente toma ações correspondentes ao resultado por ele obtido. Desse modo, assinale a alternativa em desconformidade com o comportamento do consumidor.

- (A) Um consumidor satisfeito volta a comprar o produto e possivelmente até mesmo indica o produto para familiares e amigos como sendo um produto satisfatório.
- (B) O cliente insatisfeito, além de procurar a devolução do produto, pode recorrer a ações públicas como ir à imprensa e contratar advogados, ou a reclamações via redes sociais, que hoje representam temor para as empresas, pela sua disseminação de informação e por seu reflexo na decisão de compra da população.
- (C) Um consumidor altamente satisfeito é mais caro quando comparado à busca por novos consumidores no mercado.
- (D) Há três resultados quanto às percepções do consumidor: necessidades atendidas, expectativas superadas e a negativa das expectativas.
- (E) Após a utilização de um produto, o consumidor o avalia por meio de suas próprias expectativas.

64

De o modo a aperfeiçoar o atendimento a clientes, de forma remota, considerando o contexto de pandemia, o BB elaborou um programa de treinamento para seus colaboradores. Dentre as competências elencadas, exclui-se:

- (A) falar mais que ouvir, de modo a deixar clara a mensagem a ser transmitida ao cliente.
- (B) a utilização de voz clara e concatenada, de modo não prejudicar a comunicação, já que nem sempre, no atendimento remoto, será possível contar com a comunicação não-verbal de maneira mais evidente.
- (C) tratando-se de atendimento digital, espera-se que seja efetivado de maneira mais célere.
- (D) tratando-se de atendimento telefônico, é necessário se atentar inclusive com a quantidade de vezes possíveis de se deixar o aparelho tocar em uma chamada efetivada pelo cliente.
- (E) mesmo se tratando de ambiente virtual, as dimensões tangíveis são passíveis de avaliação.

65

Nos termos da Lei n. 13.146/2015, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, é correto afirmar:

- (A) Tecnologia assistiva é a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.
- (B) A pessoa com deficiência tem direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, salvo em relação às limitações devidamente comprovadas por autoridades de saúde.

- (C) A pessoa com deficiência tem direito, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a condições justas e favoráveis de trabalho, incluindo igual remuneração por trabalho de igual valor.
- (D) É uma possibilidade laboral das políticas públicas de trabalho e emprego promover e garantir condições de acesso e de permanência da pessoa com deficiência no campo de trabalho.
- (E) Os programas de estímulo ao empreendedorismo e ao trabalho autônomo, incluídos o cooperativismo e o associativismo, podem prever a participação da pessoa com deficiência e a disponibilização de linhas de crédito, quando necessárias.

66

No tocante à Lei n. 13.146/2015, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, aponte a alternativa correta.

- (A) O poder público poderá implementar serviços e programas completos de habilitação profissional e de reabilitação profissional para que a pessoa com deficiência possa ingressar, continuar ou retornar ao campo do trabalho, respeitados sua livre escolha, sua vocação e seu interesse.
- (B) Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação competitiva, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, na qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva, o respeito às limitações físicas, o uso de condições diferenciadas de adaptação e a adaptação razoável no ambiente de trabalho.
- (C) A entidade contratada para a realização de processo seletivo público ou privado para cargo, função ou emprego está obrigada à observância do disposto nessa Lei e em outras normas de acessibilidade vigentes.
- (D) O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por intermédio de meios e equipamentos especiais e exclusivos para tais pessoas.
- (E) Em todas as áreas de estacionamento aberto ao público, de uso público ou privado de uso coletivo e em vias públicas, devem ser reservadas vagas próximas aos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade, estejam tais veículos identificados ou não.

67

Nos termos da Resolução n. 3.694/2009, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, assinale a alternativa correta.

- (A) As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar a formalização de título adequado estipulando direitos, deveres e obrigações para abertura, utilização, manutenção e encerramento de conta de pagamento pré e pós-paga.
- (B) As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, podem assegurar o encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização, ou, ainda, se autorizado pela instituição financeira.
- (C) As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar a identificação dos usuários iniciais, intermediários e finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e faturas do pagador, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento.
- (D) As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, podem assegurar o fornecimento intempestivo ao cliente ou usuário de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços.
- (E) As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

68

As ouvidorias dos bancos, das financeiras e das administradoras de consórcio foram instituídas por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil, para receber e tratar as reclamações de seus clientes e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências ou por quaisquer outros pontos ou canais de atendimento, entre outras atribuições.

Fonte: <bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidorias_bancos>.
Acesso em 30/07/2021.

É admitido o compartilhamento de ouvidoria no caso em que a instituição:

- I – integrante de conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pode compartilhar a ouvidoria constituída em qualquer das instituições autorizadas a funcionar.
- II – faça uso da tecnologia denominada inteligência artificial, centrada no atendimento ao cliente, como forma de superar e resolver as reclamações da clientela.
- III – adote procedimentos centrados em inteligência artificial, segurança cibernética e trabalho remoto.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões)

- (A) I e II.
- (B) II e III.
- (C) I.
- (D) II e III.
- (E) I e III.

69

Nos termos da Lei n. 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, é correto afirmar:

- (A) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.
- (B) A garantia legal de adequação do produto ou serviço depende de termo expresso, permitida a exoneração contratual do fornecedor.
- (C) Prescreve em 3 (três) anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista nessa Lei, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.
- (D) O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efe-

tivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

- (E) O fornecedor do produto ou serviço é subsidiariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

70

Relativamente à Lei n. 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, é correto afirmar:

- (A) É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
- (B) Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, salvo no caso de manifesta ilegalidade.
- (C) O consumidor, sem prejuízo do disposto nessa Lei, poderá ter acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, condicionado quanto às suas respectivas fontes.
- (D) Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter privado.
- (E) Os órgãos públicos de defesa do consumidor mantêm cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo privada e semestralmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

REDAÇÃO DISCURSIVA

Vânia Araújo

TEXTO I

Os impactos sociais, ambientais e econômicos que o estilo de vida das sociedades modernas gerou chegaram a tal ponto que sua reversão exigiria uma grande soma de esforços. Nesse contexto, articular eficientemente ações coletivas em sociedades cujos indivíduos estão condicionados a atuar individualmente, e mais “contra” do que “junto com” o outro, é o grande desafio das organizações. Afinal, como aprender a trabalhar harmonicamente com aquele de quem nos habituamos a desconfiar?

Fonte: <<http://www.scielo.br/scielo>> (com adaptações).

TEXTO II

Nos dias de hoje, a competição entre as pessoas não só é aceita como natural, como também é defendida e estimulada na nossa sociedade, a partir do credo no mito de que através dela o ser humano se aprimora e evolui. Deste modo, vemos a mesma ser difundida nas famílias, nas escolas e nas empresas, estabelecendo rótulos para os indivíduos, tais como: os melhores, os medíocres e os piores, com base em critérios de julgamento que pressupõem que todas as pessoas detêm os mesmos atributos socioeconômicos, intelectuais, éticos e emocionais, dentre outros.

A competição nas relações sociais de produção, embora tenha se instaurado na nossa sociedade e sobrepujado a cooperação ao longo da história do modo de produção capitalista, não decorre da natureza humana e a ela tampouco pode ser imputada a virtude de ter sido determinante para o aprimoramento e a evolução do ser, tal como defendia Hebert Spencer, subsidiando-se numa generalização da Teoria da Evolução, de Charles Darwin, com o propósito de dar sustentação científica a uma doutrina com raízes essencialmente religiosas, que caracterizava o liberalismo vitoriano, associando os ideais liberais às leis imanentes da vida orgânica.

Fonte: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/>>. Competição e cooperação entre as pessoas no trabalho e sua influência na produtividade (com adaptações).

Tomando os Textos I e II como motivadores e selecionando argumentos que conduzam o leitor a uma reflexão interessante sobre o que foi desenvolvido, produza um texto dissertativo-argumentativo acerca do seguinte tema:

COOPERAÇÃO, INDIVIDUALISMO E O SUCESSO DO CORPO SOCIAL

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

**SIMULADO PREPARATÓRIO PARA CONCURSO
BANCO DO BRASIL**

FOLHA DE RESPOSTAS

Escriturário – Agente Comercial									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70

App

GRAN QUESTÕES



SER APROVADO É UMA QUESTÃO DE TREINO

» E, com **mais de 1 milhão de questões**, você vai achar que a prova é mais uma bateria delas.

Selecione questões por órgão, nível, cargo, banca, ano, estado, conteúdo e matéria.

Tenha controle do que já fez, avalie com facilidade seus erros e acertos e estude de forma pragmática para passar no concurso dos seus sonhos.



QUESTÕES COMENTADAS

Se surgir dúvida, não se preocupe. O app conta com mais de 340 mil questões comentadas pelos nossos professores para que você assimile melhor o conteúdo. E continuamos contando mais questões!



ASSUNTOS FREQUENTES

Saiba o que despenca nas provas. Com essa funcionalidade, você fica por dentro dos assuntos mais cobrados dos concursos, podendo assim dar mais atenção para as matérias mais importantes.



MARCADORES

Nessa categoria, quem manda é você! Crie seus próprios marcadores, organizando suas questões como for mais fácil para você. Separe por erros, difíceis, fáceis, com peguinhas ou conforme sua imaginação mandar!



A MELHOR PARTE

Uma infinidade de vantagens espera por você no Gran Questões, mas a melhor parte é: **GRÁTIS PARA ALUNOS ILIMITADOS**. Garanta agora sua Assinatura Ilimitada e use e abuse do app de questões mais completo do Brasil!

