

ESCRITURÁRIO 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		Língua Inglesa		Matemática/Atualidades do Mercado Financeiro			
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 25	1,0 cada	26 a 70	1,0 cada
Total: 10,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 10,0 pontos		Total: 45,0 pontos	
Total: 70,0 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 **escrita 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 o **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 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.
- 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, *paggers*, 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/ou 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.
- Não serão realizadas correções individuais das provas discursivas.

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!



GRAN CURSOS ONLINE
DIRETORIA DE PRODUÇÃO EDUCACIONAL
PRODUÇÃO DE MATERIAIS DIVERSOS

FICHA TÉCNICA DO MATERIAL
GRANCURSOSONLINE.COM.BR

CÓDIGO:

512023998

TIPO DE MATERIAL:

Simulado Preparatório

NUMERAÇÃO:

1º Simulado

NOME DO ÓRGÃO:

Banco do Brasil

CARGO:

Escriturário / Agente Comercial

MODELO/BANCA:

CESGRANRIO

EDITAL:

Pós-Edital

DATA DE APLICAÇÃO:

1/2023

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO:

4/2023

CONHECIMENTOS BÁSICOS LÍNGUA PORTUGUESA

Fidelis Almeida

Texto para responder às questões de 1 a 10.

O milagre da pintura

Rubem Braga

1 Estou sozinho em casa, por preguiça e prazer.
Leio um livro; depois me canso e começo a ler outro.
Mas tenho uma hora inteira à minha frente. Começo a
escolher um disco, dos pouquíssimos que tenho; mas
5 reparo que não é isso que estou querendo.

Abro um álbum de reproduções de quadros. Vou
folheando devagar, bem devagar, reparando aqui e
ali coisas que não tinha reparado antes; volumes que
se compensam, linhas que se correspondem, cores...
10 Fico a imaginar o que o pintor pensava ou sentia ao
começar o quadro; o motivo que o guiou na esco-
lha de uma figura, e como ele conseguiu criar essa
atmosfera com meios tão simples; procuro o motivo
além do assunto, o enredo íntimo, o sentimento pes-
15 soal que ele deu ao tema, o que ele conta de si mes-
mo nesse quadro.

Abstraio os detalhes da fatura e me deixo ver
o quadro, como se o visse pela primeira vez, reno-
vo em mim essa impressão primeira sem indagar
se ela vem do claro-escuro ou do jogo de cores, se
20 do arabesco do desenho ou do espaço criado pela
perspectiva, do modelo ou da composição. Deixo-me
ver o quadro com inocência, recebo a sua revelação
virgem como se fosse uma bela desconhecida, que
25 apenas achamos digna e triste, ou leve e tímida, sem
sequer poder dizer a forma do seu nariz ou a cor de
seus cabelos.

E de repente compreendo que minha música in-
terior não a recebo pelo ouvido, impreciso e desedu-
30 cado, mas pela visão das linhas e das cores. É de ver
pintura e desenho que tenho saudade e fome quando
o jogo da vida me cansa; é a pintura que me apa-
zigua e me faz sonhar. Sou, entretanto, um viciado
quase grosseiro e me culpo de não ter nunca afinado
35 melhor essa regular sensibilidade que nasceu comi-
go. Apenas sei que de algum modo já aprendi a ver,
pois me espanto com o gesto rudimentar de algum
amigo menos interessante em pintura. Mas, quando
leio uma página de Venturine, por exemplo, sobre al-
40 gum quadro que conheço e amo, sinto-me invejoso
e humilde, porque vejo que ele sabe amá-lo melhor
que eu, exatamente como se ele tivesse notado um
detalhe lindo da mulher que eu amo, um detalhe que
eu nunca tivesse reparado. A boa crítica de arte o que
45 é, se não um ato de amor?

E de repente tenho pena de tantos pintores que
se agarram a teorias e escolas, do concretista apa-
ixonado ou apenas acompanhador da moda que se
proíbe à delícia que lhe poderia causar uma figura ou
50 uma paisagem, do neorrealista para quem fica sendo

um pecado gostar de uma composição abstrata – de
todos os que amputam, por causa de teorias de mo-
mento, de paixões estranhas à arte, à própria sen-
sibilidade e limitam sua alegria íntima nesse mundo
maravilhoso da pintura. Mundo maravilhoso do qual
55 sempre voltamos com um respeito maior pela digni-
dade e liberdade humana, um respeito por essa po-
bre coisa, o indivíduo que permanece fiel a si mesmo
e procura contar sua tristeza, sua maravilha ou sua
ânsia de infinito.

São coisas em que no fim fico pensando à toa
quanto estou em casa sozinho. Sinto que elas são
quase vulgares, ou mesmo vulgares, tanto que já fo-
ram sentidas e ditas. O que nunca é vulgar – e aqui
65 está o misterioso poder da natureza – é o objeto de
arte em si mesmo, a curva de um ombro mais forte
que a outra, o traço um pouco mais alto de um olho
esquerdo sobre o direito, um nada qualquer que em
si mesmo não diz nada e, entretanto, sugere o miste-
70 rioso clima de beleza.

Disponível em: <<https://cronicabrasileira.org.br/cronicas/16250/o-milagre-da-pintura>>. Acesso em 31 de dezembro de 2022.

1

Considerando-se os fatos narrados no texto, é correto afirmar:

- (A) O narrador tem certa aversão à leitura e à música, mas sente-se encantado pela pintura.
- (B) Em razão de possuir experiência artística, o narrador consegue perceber o encanto que a pintura pode provocar no observador.
- (C) O narrador condena a existência de escolas artísticas, porquanto elas limitam a possibilidade de se encantar com a pintura.
- (D) É impossível para o homem de baixa classe social sentir o objeto de arte, porque este não é vulgar.
- (E) A pintura é intimamente ligada à história pessoal do artista, ao seu universo.

2

Considerando-se o contexto em que é empregada, a forma verbal “amputam” (l.52) é melhor substituída por

- (A) condicionam.
- (B) desconstroem.
- (C) prejudicam.
- (D) limitam.
- (E) camuflam.

3

“Fico a imaginar o que o pintor pensava ou sentia **ao começar o quadro...**” (l.10-11)

Pode-se substituir a oração destacada, sem haver prejuízo do seu significado, por

- (A) se começasse o quadro.
- (B) assim que começava o quadro.
- (C) quando começava o quadro.
- (D) visto que começava o quadro.
- (E) conforme começava o quadro.

4

No período “Sinto que elas são quase vulgares, ou mesmo vulgares, **tanto que já foram sentidas** e ditas.” (l.62-64), a oração destacada expressa a ideia de

- (A) intensidade.
- (B) consequência.
- (C) conformidade.
- (D) concessão.
- (E) causa.

5

Assinale a alternativa em que a vírgula empregada no trecho é facultativa.

- (A) “Vou folheando devagar, bem devagar...” (l.6-7)
- (B) “...recebo a sua revelação virgem como se fosse uma bela desconhecida, que apenas achamos digna e triste...” (l.23-25)
- (C) “Apenas sei que de algum modo já aprendi a ver, pois me espanto com o gesto rudimentar de algum amigo menos interessante em pintura.” (l.36-38)
- (D) “...sinto-me invejoso e humilde, porque vejo que ele sabe amá-lo melhor que eu...” (l.40-42)
- (E) “E de repente tenho pena de tantos pintores que se agarram a teorias e escolas, do concretista apaixonado...” (l.46-48)

6

Observe os trechos seguintes.

- I – “...o motivo que o guiou na escolha de uma figura...” (l.11-12)
- II – “Abstraio os detalhes da fatura e me deixo ver o quadro...” (l.17-18)
- III – “...como se o visse pela primeira vez...” (l.18)
- IV – “E de repente compreendo que minha música interior não a recebo pelo ouvido...” (l.28-29)

Sem haver incorreção gramatical, a posição do pronome oblíquo átono somente pode ser alterada em

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

7

Assinale a alternativa em que o vocábulo **que** no trecho não retoma expressão anterior.

- (A) “...reparando aqui e ali coisas **que** não tinha reparado antes...” (l.7-8)
- (B) “...o motivo **que** o guiou na escolha de uma figura...” (l.11-12)
- (C) “...o sentimento pessoal **que** ele deu ao tema...” (l.14-15)
- (D) “...recebo a sua revelação virgem como se fosse uma bela desconhecida, **que** apenas achamos digna e triste...” (l.23-25)
- (E) “...é a pintura **que** me apazigua e me faz sonhar.” (l.32-33)

8

Entre os termos destacados, um deles apresenta função sintática distinta dos demais. Ele ocorre em:

- (A) “...depois me canso e começo a ler **outro**.” (l.2)
- (B) “...reparando aqui e ali coisas **que** não tinha reparado antes...” (l.7-8)
- (C) “...sem indagar **se ela vem do claro-escuro ou do jogo de cores**...” (l.19-20)
- (D) “...de todos os **que** amputam, por causa de teorias de momento...” (l.51-53)
- (E) “...um nada qualquer que em si mesmo não diz **nada**...” (l.68-69)

9

Observe os trechos seguintes.

- I – “...da moda que se proíbe à delícia...” (l.48-49)
- II – “...de paixões estranhas à arte...” (l.53)
- III – “...à própria sensibilidade...” (l.53-54)
- IV – “...fico pensando à toa...” (l.61)

O sinal indicativo de crase é justificado pela mesma regra apenas em

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

10

Assinale a alternativa em que a preposição destacada é empregada em razão da regência do verbo que integra o trecho.

- (A) "Abro um álbum **de** reproduções..." (l.6)
- (B) "Deixo-me ver o quadro **com** inocência..." (l.22-23)
- (C) "E de repente tenho pena **de** tantos pintores..." (l.46)
- (D) "São coisas **em** que no fim fico pensando à toa..." (l.61)
- (E) "...e, entretanto, sugere o misterioso clima **de** beleza." (l.69-70)

LÍNGUA INGLESA

Alexandre Hartmann

The future of Private Banking in 2023

What trends are going to impact the private banking sector the most in 2023? There are so many emerging themes in the industry: ESG, crypto, blockchain, cybersecurity, philanthropy. The future of private banking in 2023 will be incredibly interesting to witness. What will steal the limelight?

Private banking and wealth management firms are braced for one of the biggest disruptions the sector has ever faced. This disruption is not due to a global recession, global warming, technological transformation, or the arrival of new entrants: instead, it will be driven by The Great Wealth Transfer. Experts forecast that by the end of 2045, \$84 trillion in wealth will transition from one generation to the next. Just as a comparison, the USA's entire GDP last year was \$23 trillion.

This generational change will have a profound impact on the wealth management industry. Surveys indicate that the new wealth customers want different things from their wealth manager compared to previous generations. Three major themes emerge: Firstly, the next generation believes that traditional investments will not produce the required returns. Secondly, they want to use their wealth to achieve a purpose. Thirdly, new wealth customers have higher expectations of their private bank than their parents.

With these themes in mind, we can expect the following trends to take shape in 2023:

1. The rise of alternative asset classes

According to a recent study by the Bank of America Private Bank, younger clients believe that traditional stocks and bonds offer less opportunity for growth than alternative assets such as private equity (including Angel and VC), private debt, specialist funds, collectibles and ... crypto assets.

With this in mind, wealth managers will need to start offering their customers a wider range of investment opportunities to remain viable. In 2023 we will see a growth in private banks offering their clients access to new asset classes. The volatility of these asset classes and the fact that they are much less regulated than traditional asset classes will make it

practically impossible for banks to provide advice in the way they do for publicly traded assets.

One likely scenario is that private banks will start operating as channels connecting their clients to investment opportunities without providing their own investment advice. Accepting cryptocurrency trades will be the most striking manifestation of this shift. In 2023 the reaction of the banks will be best summarised by this comment from JPMorgan CEO Jamie Dimon: "I'm not a bitcoin supporter. I don't care about bitcoin. I have no interest in it. "On the other hand, clients are interested, and I don't tell clients what to do."

2. The creation of the digital private bank

A wealth manager's most valuable asset is their relationship with the client. With the Great Wealth Transfer, new clients will not be satisfied by the traditional periodic face-to-face meetings and hefty printed reports. Instead, customers will increasingly expect a proposition that is more reliant on digital technology than most private banks are willing to provide, including access to real-time information and transactional capability. By slowing down digitalisation, private banks risk accelerating the departure of their new, younger clientele.

Private banks often fear that digitalisation will lead to the disintermediation of the relationship manager by an app or worse, a robo advisor. These fears are unfounded. Going forward, the ideal private bank is a bank that customers carry with them all the time, where they can see the real time value of their portfolio 24/7, where insights are requested and delivered instantly and where interaction with their (human) wealth advisor is supported digitally and augmented by interactive interfaces.

But change is afoot, and some private banks are looking at building their own digital version. Credit Suisse's Wealth Management app is a good example.

3. The emergence of wealth as a service

To meet the increased expectations of this new class of client, private banks will need to provide an increasingly wide set of products and services to retain their customers. What's more, the simplicity of digital banking, especially for young, wealthy customers, makes it very easy for them to change banks if their parents' bank does not offer what they want.

New providers are offering access to new asset classes, help with ESG and philanthropic projects, tailored professional advice and even lifestyle services. Private banks have a choice: they can accept that their clients will engage with these providers without getting involved, or they can decide that they should play a part.

What if the banks became the trusted gateway through which their clients gain access to a much wider range of services than the previous generation? The private bank could become a platform where the client not only enjoys services offered by the bank, they also gain seamless access to services and products provided by select third parties. Extending private banking services to other wealth services has always been part of the wealth manager's remit. Today's technology can make this a reality with much less effort than ever before. Open banking APIs, Web3.0 investment platforms, angel networks, crypto exchanges, ICO/ITO platforms can transform the private bank into the single point of contact that wealth clients need in order to get the most from their wealth.

In 2023 we will see private banks realise that, in the long term, becoming a safe platform from which clients can access the outside world is a more sustainable and profitable strategy than the gated garden they have been striving for.

Source: <<https://www.privatebankerinternational.com/features/the-future-of-private-banking-in-2023/>>.

11

In the sentence, "These fears are unfounded," the word **unfounded** is formed with the prefix **un-**. A pair of words formed with prefixes that convey the same meaning is:

- (A) university / undeniable.
- (B) uncommon / under.
- (C) intellectual / incontinence.
- (D) disregard / inconvenient.
- (E) useless / endless.

12

In paragraph 3, the pronoun **their** in the sentence "Surveys indicate that the new wealth customers want different things from their wealth manager compared to previous generations" refers to:

- (A) This generational change.
- (B) the wealth management industry.
- (C) Surveys.
- (D) the new wealth customers.
- (E) previous generations.

13

The sentence "What's more, the simplicity of digital banking, especially for young, wealthy customers, makes it very easy for them to change banks if their parents' bank does not offer what they want" is introduced with a phrase that conveys an idea of

- (A) opposition.
- (B) reason.
- (C) consequence.
- (D) purpose.
- (E) addition.

14

In the last paragraph, the word **which** refers to

- (A) private banks.
- (B) a safe platform.
- (C) clients.
- (D) the outside world.
- (E) strategy.

15

In the last paragraph, the word **realise** is synonymous with

- (A) discover.
- (B) miss.
- (C) ignore.
- (D) forget.
- (E) neglect.

MATEMÁTICA

Marcelo Leite

16

Considere que os escriturários Pedro Alberto e Carla Mariana são responsáveis pela certificação das fichas fornecidas pelos clientes. Sabe-se que essas fichas são repartidas diariamente de forma direta ao número de consoantes do sobrenome de cada um. Hoje foram direcionados aos escriturários 84 fichas. Então, à escriturária Carla Mariana serão fornecidas:

- (A) 48 fichas.
- (B) 44 fichas.
- (C) 36 fichas.
- (D) 32 fichas.
- (E) 30 fichas.

17

Em certa agência bancária, estão lotados doze escriturários. Todos, com igual eficiência, conseguem fazer certo serviço em quinze horas. Caso a esse grupo fossem adicionados seis escriturários, com a mesma eficiência dos escriturários citados anteriormente, então o mesmo serviço seria executado em:

- (A) 10 horas.
- (B) 11 horas.
- (C) 12 horas.
- (D) 12 horas e 20 minutos.
- (E) 13 horas e 12 minutos.

18

Em certa agência bancária, 30% dos funcionários são homens e 60% das funcionárias mulheres possuem curso superior. Assim, a porcentagem de funcionários que são mulheres com curso superior é igual a:

- (A) 60%.
- (B) 55%.
- (C) 48%.
- (D) 45%.
- (E) 42%.

19

A afirmação “Se Marcos for aprovado no certame do Banco do Brasil, então ele irá concluir o curso superior” é falsa. A partir dessa afirmação, é correto concluir que:

- (A) Marcos não foi aprovado no certame do Banco do Brasil ou ele irá concluir o curso superior.
- (B) Se Marcos não irá concluir o curso superior, então ele não foi aprovado no certame do Banco do Brasil.
- (C) Marcos foi aprovado no certame do Banco do Brasil e ele irá concluir o curso superior.
- (D) Marcos foi aprovado no certame do Banco do Brasil se, e somente se, ele irá concluir o curso superior.
- (E) Marcos foi aprovado no certame do Banco do Brasil ou ele irá concluir o curso superior.

20

Em certa agência bancária, foi informado que todos os 60 funcionários falam pelo menos um idioma estrangeiro. Sabe-se que 40 falam inglês e 30 falam espanhol, mas 10 falam outras línguas distintas das citadas anteriormente. Com base nessas informações, é correto concluir que a quantidade de funcionários que falam apenas espanhol é igual a:

- (A) 20.
- (B) 10.
- (C) 15.
- (D) 18.
- (E) 8.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Beto Fernandes

21

A respeito das definições de startups, fintechs e novos modelos de negócios, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma startup deve ser inovadora, voltada à área de tecnologia e ser classificada como franquia.
- (B) Startups são empresas de tecnologia da área financeira. Desenvolvem serviços financeiros que são oferecidos aos mais diversos clientes.
- (C) Fintechs são as grandes empresas de tecnologia que dominaram o mercado nos últimos anos e que iniciaram como pequenas startups. A maioria delas se localiza no Vale do Silício, região estadunidense com grande aglomeração de empreendimentos e indústrias de domínio tecnológico.
- (D) Fintechs são startups da área financeira que necessariamente se configuram como bancos digitais.
- (E) Fintechs são startups da área financeira, não sendo necessário ser instituição financeira, mas apenas oferecer algum serviço financeiro para seus clientes.

22

No universo das criptomoedas, o meio em que armazenamos as moedas virtuais, tais como Bitcoins e outras, o termo que é utilizado para fazer referência a uma carteira digital (que possui o mesmo papel de uma carteira convencional), isto é, guardar dinheiro, é:

- (A) Altcoins.
- (B) BTC.
- (C) NFT.
- (D) Wallet.
- (E) Blockchain.

23

A digitalização não é mais uma tendência, é uma realidade tangível. As pessoas estão cada vez mais voltadas para a tecnologia e buscam soluções que entregam essa facilidade. Para bancos e instituições financeiras, esse cenário não é diferente. Por esse motivo, a tecnologia financeira se tornou a maior necessidade das instituições financeiras. Em relação a esse tema, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Internet banking ou home banking é o acesso à conta bancária que se realiza fora da agência, pelo computador, através de um navegador (Google Chrome ou Mozilla Firefox, por exemplo).
- (B) O Banco digitalizado, também chamado de banco virtual, é aquele sem agências, completamente digital, e com menos burocracia, com tarifas menores e, em alguns casos, sem nenhuma tarifa. Foge ao padrão dos bancos convencionais desde o momento da abertura da conta eletrônica, que é feita totalmente pelo aplicativo do banco, através do preenchimento de formulários e envio de fotos dos documentos, com o auxílio da câmera do próprio celular.
- (C) O Office banking é uma solução oferecida para empresas. Com ela, a instituição pode personalizar algumas funções não disponíveis para pessoas físicas, tais como pagamento de colaboradores, emissão de boletos de cobrança, entre outros.
- (D) Marketplace é o modelo de negócio que utiliza uma plataforma online (e-commerce) para conectar oferta e demanda, ou seja, fornecedores e clientes.
- (E) O Open finance é o aprimoramento do Open Banking. Com o referido serviço, o usuário pode ter seus dados compartilhados entre instituições do sistema financeiro, com sua prévia autorização. Um dos seus principais objetivos é promover a cidadania financeira.

24

Correspondentes Bancários são empresas contratadas pelos bancos e demais instituições autorizadas pelo BC para prestar serviços de atendimento aos seus clientes e usuários. Em relação a essas instituições, assinale a alternativa correta.

- (A) Os correspondentes podem prestar os seguintes serviços em nome próprio: pagamentos (inclusive de contas de água, luz, telefone, etc); e transferências eletrônicas.
- (B) Cabe ao Banco Central do Brasil autorizar o funcionamento dos correspondentes bancários.
- (C) Os correspondentes bancários podem realizar transferência unilateral do ou para o exterior limitada ao valor equivalente a US\$ 3 mil dólares americanos por operação.
- (D) Os correspondentes bancários podem cobrar tarifa própria cuja função é assegurar a manutenção de seus serviços oferecidos.
- (E) A prestação de serviços por correspondente pode ser realizada no recinto de dependência da instituição financeira contratante.

25

Arranjo de pagamento é o conjunto de regras e de procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público. É utilizado para fazer pagamento de compras, viabilizar transferências de recursos, aportes e saques e tudo mais que puder ser definido como serviço de pagamento ao público. Em relação aos arranjos de pagamento, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Cheques e boletos são exemplos de arranjos de pagamento.
- (B) As administradoras de cartão de crédito são exemplos de empresas instituidoras de arranjos de pagamento.
- (C) As pessoas jurídicas não financeiras que executam os serviços de pagamento no arranjo são chamadas de instituições de pagamento e são responsáveis pelo relacionamento com os usuários finais do serviço. Instituições financeiras também podem realizar tais operações.
- (D) Um arranjo de pagamento conecta seus usuários – pessoas, empresas e instituições governamentais – que, sem ele, não teriam como realizar transações financeiras entre si ou que somente as realizariam presencialmente com troca de dinheiro vivo.
- (E) Os arranjos de pagamento exclusivos para pagamento de serviços públicos, como água, luz e transporte não são supervisionados pelo Banco Central.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Sbrobow

26

A empresa Sbrobow S.A avalia um projeto com vida útil de 4 anos, cujos fluxos de caixa estimados, em milhares de reais, estão apresentados na tabela a seguir.

Ano	Projeto (R\$)
1	3.300,00
2	5.445,00
3	13.310,00
4	14.641,00

Se a empresa deseja uma taxa de retorno igual a 10% ao ano, qual o investimento inicial máximo (alocado no ano 0), em reais, que ela poderia aceitar para esse projeto?

- (A) 23.500,00
- (B) 25.000,00
- (C) 27.500,00
- (D) 33.000,00
- (E) 36.696,00

27

Carlos possui, atualmente, R\$ 12.000,00 em recursos disponíveis, e precisa pagar uma dívida que vencerá dentro de 3 meses a partir de hoje, no valor de R\$ 12.900,00. Resolveu fazer uma aplicação financeira com seus recursos disponíveis, para, juntamente aos juros que serão recebidos, poder pagar sua dívida no vencimento. Sabendo que a aplicação foi no sistema de capitalização simples, a taxa de juros da aplicação deve ser de:

- (A) 2,5 % a.m.
- (B) 3,6 % a.m.
- (C) 4% a.b.
- (D) 7,0 % a.t.
- (E) 25% a.a.

28

As capitalizações oferecidas por dois fundos de investimento foram simuladas por uma operadora financeira. A aplicação inicial em ambos os fundos foi a mesma. Na simulação, a capitalização no primeiro fundo de investimento durou 24 meses e se deu a juros mensais de 2%, no regime composto. No segundo fundo de investimento, a capitalização durou 12 meses apenas. A operadora buscava determinar qual deveria ser a taxa mensal de juros oferecida pelo segundo fundo, em regime composto, para, ao final dos 12 meses, gerar o mesmo montante gerado pelo primeiro ao final dos 24 meses. Essa taxa é de

- (A) 4% a.m.
- (B) 4,02% a.m.
- (C) 4,03% a.m.
- (D) 4,04% a.m.
- (E) 4,05% a.m.

29

Para migrar para o modelo de vendas *online*, um pequeno comerciante resolveu realizar dois empréstimos para ter capital suficiente para adaptar seu empreendimento. O primeiro por dois meses a juros efetivos de 3% a.m. e o segundo por dez meses a 2% a.m. Sabendo que os juros pagos pelos dois empréstimos totalizaram R\$ 20.000,00 e que o valor do primeiro empréstimo é igual à metade do segundo, determine o valor total dos empréstimos.

Dados: $(1,03)^2 \cong 1,06$ e $(1,02)^{10} \cong 1,22$

- (A) R\$ 40.000,00
- (B) R\$ 60.000,00
- (C) R\$ 80.000,00
- (D) R\$ 100.000,00
- (E) R\$ 120.000,00

30

Se uma aplicação, cuja taxa de rentabilidade foi de 19,9%, teve um ganho real de 9%, então a inflação medida no período foi de:

- (A) 9%.
- (B) 10%.
- (C) 10,9%.
- (D) 11%.
- (E) 11,9%.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Cid Roberto

31

O Banco Central é uma autarquia do Estado brasileiro que gere a política econômica do país. Ele não funciona como um banco comercial, como o Banco do Brasil ou o Itaú, e sim como um “banco dos bancos”, tendo como objetivo a manutenção do fluxo de recursos necessários ao bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional.

“Cumprindo bem sua função, de controle da inflação, o BC acaba permitindo que se tenha um crescimento sustentável. Impor ao BC uma obrigatoriedade de ter um ‘olho no peixe e outro no gato’ pode enfraquecer o controle da inflação, que é a tarefa precípua dos bancos centrais.” – Ex-presidente do Banco Central Gustavo Loyola para o Estadão.

Fonte: <politize.com.br/autonomia-do-banco-central/?>, consulta em 04/01/2023.

Com autonomia concedida ao Banco Central do Brasil, por meio da Lei Complementar n. 179, de 24/02/2021, o Conselho Diretor do Banco Central do Brasil

- (A) é composto pelo presidente e oito diretores, que passaram a ter mandatos fixos de quatro anos, não coincidentes com o mandato do Presidente da República.
- (B) passou a ter independência para atuar do jeito que considerar mais adequado a fim de que o Sistema Financeiro Nacional alcance o seu objetivo fazer o dinheiro circular na economia brasileira.
- (C) livrou-se do vínculo que possuía com o Ministério da Economia, mas passou a ter vínculo direto com o Poder Executivo, ou seja, com a Presidência da República.
- (D) ficou desobrigado de enviar carta aberta ao Ministro da Economia quando a inflação observada em determinado ano ficar fora da meta anual de inflação definida pelo Conselho Monetário Nacional.
- (E) recebeu a incumbência de definir a meta de inflação anual, com antecedência de três anos do ano a que a meta se referir.

32

O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil deixou de existir com a entrada em vigor da Lei n. 14.185, de 14/07/2021. As instituições financeiras poderão depositar voluntariamente dinheiro no Banco Central (BC) em troca de uma remuneração e ajudando no controle da inflação. O órgão regulamentou hoje (19.08.21) os procedimentos para operar os depósitos voluntários remunerados.

Segundo o órgão, o novo instrumento de política monetária poderá começar a ser usado na última semana de agosto, depois de testes na próxima semana. A data exata ainda será decidida pela diretoria do BC. "Com a nova ferramenta, o Banco Central aperfeiçoa a gestão da liquidez bancária e se equipara a outros importantes bancos centrais do mundo que já atuam com o instrumento", informou o BC em nota.

Fonte: <agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/bc-regulamenta-depositos-remunerados-de-instituicoes-financeiras>, consulta em 04/01/2023.

Com os depósitos voluntários remunerados, o Banco Central passou a contar com mais um instrumento de política monetária. Com relação aos depósitos voluntários remunerados, pode-se afirmar corretamente que eles

- (A) impactam o endividamento público.
- (B) ajudam no controle da inflação porque retiram dinheiro em circulação da economia.
- (C) geram impactos nos valores que devem ser recolhidos compulsoriamente pelos bancos na conta de Reserva Bancária no Banco Central do Brasil.
- (D) são utilizados como base para que o Copom – Comitê de Política Monetária defina periodicamente, com o intervalo em torno de 45 dias, a taxa selic-meta.
- (E) exigem que o Banco Central do Brasil tenham títulos públicos federais disponíveis para lastrear essas operações

33

O cooperativismo de crédito surgiu por volta de 1856, quando as comunidades rurais da Alemanha decidiram unir forças para ter um modelo próprio de gestão financeira. No Brasil, a chegada se deu em 1902, em Nova Petrópolis (RS). Na época, as cooperativas – especialmente as de crédito – não tinham leis e nem regulamentação. Foi somente em 1964, com o advento do Banco Central, que o cooperativismo de crédito foi formalizado no país. E nunca mais parou de crescer.

As cooperativas de crédito prestam serviços financeiros aos seus cooperados. Mas o propósito vai além disso. Temos como missão melhorar a qualidade de vida das pessoas. Todos que fazem parte da cooperativa são donos do negócio, participando ativamente da gestão e da tomada de decisões. Quando os cooperados vão para uma assembleia, têm que questionar, sugerir mudanças, apontar o que podemos melhorar. Porque a cooperativa também é deles.

Fonte: <paranacooperativo.coop.br/ppc/index.php/sistema-occepar/comunicacao/2011-12-07-11-06-29/ultimas-noticias/140733-artigo-o-cooperativismo-de-credito-e-a-sua-importancia-para-a-sociedade>, consulta em 04/01/2023.

As cooperativas de crédito se caracterizam por

- (A) atuarem basicamente no setor primário da economia, com o objetivo de fortalecer, aprimorar e estimular a produção rural.
- (B) terem sua natureza eminentemente associativa e pessoal e não se enquadrarem no conceito de instituição financeira.
- (C) concederem crédito a qualquer brasileiro, desde que maior de 21 anos de idade, por meio de empréstimos e financiamentos.
- (D) terem autorização para realizar operações de captação por meio de depósitos à vista e a prazo somente de associados.
- (E) adotarem, em sua denominação social, as palavras Cooperativa ou Banco, dependendo segmento de público que ela atenda e do seu planejamento estratégico.

34

B3 é a empresa que administra a bolsa de valores de São Paulo, mercado organizado onde ações de empresas de capital aberto e outros valores mobiliários são negociados. Se esse nome é novidade para você, talvez Bovespa não seja. Esse é o acrônimo tradicional da Bolsa de Valores de São Paulo.

Em 2008, a Bovespa fundiu-se com a maior bolsa de comércio brasileira, gerando a BM&FBovespa, agregando, portanto, a atividade de bolsa de mercadorias e futuros.

A nova mudança veio em 2017, quando foi anunciada outra fusão: da BM&FBovespa com a Cetip, ou Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos.

A fusão originou a nova empresa chamada B3, cujo nome faz alusão a três palavras que começam com a letra B: Brasil, Bolsa e Balcão.

Fonte: <fia.com.br/blog/b3-brasil-bolsa-balcao>, consulta em 04/01/2023.

As compras e vendas de ações na B3 se caracterizam por serem realizadas no mercado

- (A) primário.
- (B) monetário.
- (C) secundário.
- (D) de crédito.
- (E) cambial.

35

A taxa de câmbio é o valor que uma moeda possui em relação a outra. Ou seja, é a taxa especificada pela qual duas moedas diferentes podem ser cambiadas (ou melhor, trocadas).

Muito além de expressão quantitativa de troca entre moedas, a taxa cambial também tem importância fundamental na relação comercial entre dois ou mais países. A taxa de câmbio irá influenciar o volume de trocas a depender se está valorizada ou desvalorizada.

Portanto, a taxa de câmbio hoje é uma das variáveis macroeconômicas mais importantes. Afinal, ela rege relações financeiras e comerciais entre países.

Ademais, há ainda a influência interna da taxa cambial, que age diretamente sobre a produção e inflação de um determinado país.

Dessa maneira, a taxa de câmbio estará diariamente na vida de todo o brasileiro. Desde as compras no mercado, até viagens internacionais, passando também por investimentos.

Fonte: <conteudos.xpi.com.br/aprenda-a-investir/relatorios/taxa-de-cambio>, consulta em 04/01/2023.

Com o aumento da cotação do dólar em meio à alguma crise, o Banco Central do Brasil pode tomar algumas medidas para frear a desvalorização do Real. A principal delas é

- (A) a definição de taxa de câmbio mais favorável em relação ao real.
- (B) incentivar as importações com vistas a aumentar a quantidade de dólar sendo negociado no mercado de câmbio brasileiro.
- (C) o recolhimento compulsório de dólar excedente no mercado.
- (D) o *swap* cambial reverso.
- (E) o *swap* cambial tradicional.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

36

O Conselho Monetário Nacional, criado com a finalidade de formular a política da moeda e do crédito, objetivando o progresso econômico e social do País, tem por competência:

- (A) fixar as diretrizes e normas da política cambial.
- (B) exercer o controle do crédito sob todas as suas formas.
- (C) conceder autorização às instituições financeiras.
- (D) regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis.
- (E) regular as operações de recolhimento compulsório.

37

São valores que estão sob o escopo de fiscalização da CVM, exceto:

- (A) ações.
- (B) debêntures.
- (C) tesouro IPCA.
- (D) notas promissórias comerciais.
- (E) cotas de Fundos de Investimentos.

38

Sobre as ações e suas características, assinale o item incorreto.

- (A) É vedada a emissão de ações por preço inferior ao seu valor nominal.
- (B) O valor nominal será o mesmo para todas as ações da companhia.
- (C) As ações podem ser classificadas em: ordinárias, preferenciais, ou de fruição.
- (D) As ações ordinárias e preferenciais poderão ser de uma ou mais classes, independentemente da natureza das ações.
- (E) As ações nominativas são aquelas em que há a identificação do titular.

39

Quanto ao valor das ações e suas formas de rendimentos, podemos afirmar que

- (A) ganho de capital ocorre quando há uma diferença positiva entre o valor de compra da ação e o valor de venda, posterior, no mercado secundário.
- (B) dividendos fixos são aqueles em que o titular da ação dependerá de ganhos remanescentes para receber sua rentabilidade.
- (C) dividendos mínimos são aqueles definidos previamente, e em que, independentemente de ganhos remanescentes, os valores recebidos continuam os mesmos.
- (D) dividendos são a forma mais comum de distribuição de lucros, na qual os acionistas ordinários devem receber, no mínimo, 10% a mais que os preferenciais.
- (E) bônus de subscrição ocorrem quando a companhia emite novas ações e as distribui sem ônus para os atuais acionistas.

40

Prêmio de risco é a diferença entre o rendimento de um investimento e a taxa livre de risco. Suponha que um título cambial americano ofereça juros de 2% ao ano, e um título brasileiro ofereça juros de 6,5% ao ano. Então, significa dizer que o prêmio de risco será de:

- (A) 2%.
- (B) 4,5%.
- (C) 7,5%.
- (D) 4,25%.
- (E) 6,5%.

INFORMÁTICA

Fabricio Melo

41

Paulo, funcionário do Banco do Brasil, utilizando um computador com o Windows 10, versão português Brasil, poderá acessar uma espécie de visualização panorâmica do sistema na qual é possível pré-visualizar todas as janelas abertas naquele momento. Ao acessar esse recurso, ele pode adicionar novas áreas de trabalho virtuais ao sistema. Ou seja, é possível ter diversas áreas de trabalho funcionando simultaneamente dentro do Windows 10, ideal para organizar melhor o seu conteúdo quando muitas coisas precisam ficar abertas ao mesmo tempo. O recurso que Paulo poderá acessar é conhecido como:

- (A) Visão de Tarefas (TaskView).
- (B) Cortana.
- (C) Edge.
- (D) Área de Notificação.
- (E) One Drive.

42

Um funcionário do Banco do Brasil, utilizando um computador com o Windows 10, configuração padrão, idioma português Brasil, localizou um ícone de arquivo suspeito em sua Área de Trabalho. Ao entrar em contato com o suporte, foi indicado que ele excluísse esse ícone de maneira permanente, ou seja, sem passar pela Lixeira. Para efetuar essa ação, através do uso do teclado, ele poderá utilizar a combinação de teclas:

- (A) ALT+TAB
- (B) WINDOWS+C
- (C) SHIFT+DELETE
- (D) WINDOWS+D
- (E) CTRL+D

43

No Linux – SUSE 34 SLES 15 SP2 – há um diretório onde estão localizados os binários executáveis que podem ser utilizados por qualquer usuário do sistema. São comandos essenciais, usados para trabalhar com arquivos, textos e alguns recursos básicos de rede, como o cp, mv, ping e grep. Esse diretório é conhecido como:

- (A) /
- (B) /bin
- (C) /usr
- (D) /etc
- (E) /lib

44

Os sistemas de base Unix, como Linux, usam determinados símbolos no terminal shell para diferenciar o root (administrador do sistema) de usuários comuns. Toda vez que aparece um desses símbolos, quer dizer que quem está logado é o root ou um usuário comum. O símbolo que representa o usuário root é:

- (A) \$
- (B) #
- (C) &
- (D) *
- (E) @

45

Um funcionário do Banco do Brasil precisou estabelecer uma conexão de rede protegida ao usar redes públicas. Essa conexão criptografa seu tráfego de Internet e disfarça sua identidade online. Isso torna mais difícil para terceiros rastrear suas atividades online e roubar seus dados. A criptografia ocorre em tempo real. O funcionário precisará configurar uma rede:

- (A) DNS.
- (B) DHCP.
- (C) IP.
- (D) UDP.
- (E) VPN.

46

“O SISBB, Sistema de Informações Banco do Brasil, é um software de automação bancária usado pelo Banco do Brasil, o maior banco brasileiro.

Com a revolução do cenário que se mostra presente nas instituições financeiras, foram necessárias mudanças para se manter o controle de todas as operações, e foram feitos grandes investimentos em tecnologia, que ocorreram principalmente nas duas últimas décadas do século XX, modificando radicalmente a forma de processar os serviços bancários e o atendimento aos clientes dos bancos. O SISBB foi criado com o objetivo de realizar as funções de fornecer comunicação via correio eletrônico, auxiliar na administração de recursos humanos, controlar o ponto eletrônico, além de comportar o sistema gerencial e imobilizado. Atualmente, todas as áreas da empresa são gerenciadas pelo sistema.”

Fonte: Wikipedia

O SisBB pode ser considerado um sistema que é executado na rede Interna do Banco do Brasil, acessada somente por pessoas devidamente autorizadas mediante login e senha, e é conhecido como:

- (A) Internet.
- (B) Wan.
- (C) Man.
- (D) Intranet.
- (E) VPN.

47

É um formato de armazenamento de arquivos multimídia usado para armazenar vídeos, bastante utilizado e compatível com uma longa lista de dispositivos. Tecnicamente, é um arquivo de contêiner digital, ou seja, contém dados de vídeo compactados e outros dados associados necessários para reprodução. Os arquivos geralmente são mais compactados e, portanto, menores do que outros tipos de arquivos de vídeo. Assinale a alternativa que corresponde a essa descrição.

- (A) MP3
- (B) MP4
- (C) WAV
- (D) GIF
- (E) JPEG

48

O Google Drive oferece acesso criptografado e seguro aos nossos arquivos. Os arquivos compartilhados podem ser verificados e removidos proativamente se forem malware, spam, ransomware ou phishing. O Drive é nativo da nuvem, o que elimina a necessidade de arquivos locais e diminui o risco para seus dispositivos. Quando armazenamos arquivos no Google Drive, é possível o compartilhamento com outras pessoas, inclusive as permissões que serão dadas às pessoas que terão os arquivos compartilhados. As opções de permissões disponíveis pelo Drive são:

- (A) Leitor, Comentador e Exibidor.
- (B) Leitor, Comentador e Comentarista.
- (C) Exibidor, Comentador e Editor.
- (D) Leitor Comentador e Editor.
- (E) Leitor, Auditor e Editor.

49

A proteção aprimorada contra rastreamento do Firefox protege automaticamente a privacidade enquanto o usuário navega. Ela bloqueia rastreadores que tentam segui-lo por todo canto para coletar informações sobre seus interesses e hábitos de navegação, sem atrapalhar funcionalidades de sites. Inclui também proteções contra códigos nocivos, como malware que, entre outras coisas, drenam sua bateria. Para ter acesso a essa proteção através das Configurações do Firefox, o usuário escolherá a opção:

- (A) Geral.
- (B) Início.
- (C) Pesquisa.
- (D) Privacidade e Segurança.
- (E) Sync.

50

Nas políticas de Hardening, o processo de autenticação forte é baseado em dois ou mais fatores. Exemplos de fatores relacionados a algo que o usuário sabe são

- (A) senha e biometria.
- (B) senha e token.
- (C) token e cartão inteligente.
- (D) modelo biométrico e senha.
- (E) senha e perguntas secretas.

51

Givanildo, funcionário do Banco do Brasil, precisou realçar certos valores ou tornar determinadas células fáceis de identificar em uma planilha com dados de clientes. Isso altera a aparência de um intervalo de células com base em uma condição (ou critérios). Ele também usou para realçar células que contêm valores que atendem a uma determinada condição. Ou pode formatar um intervalo de células inteiro e variar o formato exato, conforme a variação do valor de cada célula. A ferramenta utilizada por Givanildo no Excel 365, configuração padrão, idioma português, é denominada:

- (A) Referência Circular.
- (B) Validação de Dados.
- (C) Formatação Condicional.
- (D) Classificar.
- (E) Formatar como uma Tabela.

INFORMÁTICA

Jósis Alves

52

Quando a tomada de decisão é feita pelo responsável utilizando bom senso, sua capacidade de avaliação e sua perspicácia, ela será classificada como:

- (A) simples.
- (B) organizada.
- (C) empírica.
- (D) categórica.
- (E) não estruturada.

53

Tomadas de decisões repetitivas e rotineiras e que envolvem procedimentos predefinidos são classificadas como sendo do tipo

- (A) persuasivas.
- (B) não estruturadas.
- (C) complexas.
- (D) simples.
- (E) estruturadas.

54

Aquelas decisões que possuem características dos tipos estruturado e não estruturado recebem a denominação de:

- (A) combinadas.
- (B) não estruturadas.
- (C) simples.
- (D) lógicas.
- (E) semiestruturadas.

55

No processo de tomada de decisão, temos quatro diferentes estágios. Qual alternativa não apresenta um desses estágios?

- (A) Inteligência.
- (B) Concepção.
- (C) Seleção.
- (D) Implementação.
- (E) Planejamento.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Rafael Barbosa

56

Considere que, na indústria de medicamentos, as empresas Alfa, Beta e Gama dominam o desenvolvimento tecnológico, a fabricação e a comercialização de insumos para a produção de antibióticos. Isso permite às empresas impor preços e condições aos inúmeros fabricantes de medicamentos ao redor do mundo que dependem desses insumos. Nesse caso, a competitividade na indústria é afetada em razão da seguinte força competitiva:

- (A) poder de barganha dos clientes.
- (B) poder de barganha dos fornecedores.
- (C) ameaça de novos entrantes.
- (D) ameaça de produtos substitutos.
- (E) nível de rivalidade entre as empresas Alfa, Beta e Gama.

57

O Banco Alfa, ciente dos desafios impostos pelo rápido desenvolvimento tecnológico, decidiu reduzir o número de agências físicas e ampliar o atendimento virtual. A medida visa reduzir os custos operacionais com a consequente redução e eliminação de taxas a serem pagas pelos clientes.

Assinale a alternativa que indica a estratégia genérica utilizada pelo Banco Alfa.

- (A) Diferenciação de produto
- (B) Diversificação de indústria
- (C) Expansão de mercados
- (D) Extensão de marca
- (E) Liderança em custo

58

Um consultor foi contratado pelo Banco Alfa para avaliar se a instituição deve ou não permanecer no segmento de seguros residenciais. Após sua análise, concluiu que o segmento de seguros residenciais para o Banco Alfa é uma vaca leiteira, razão pela qual recomendou a permanência da instituição financeira no segmento.

Considerando a conclusão do consultor, pode-se afirmar que

- (A) o segmento de seguros residenciais exige altos investimentos em marketing.
- (B) o segmento de seguros residenciais tem lucratividade baixa.
- (C) o segmento de seguros residenciais tem lucratividade alta, apesar de exigir altos investimentos em marketing.
- (D) o segmento de seguros residenciais tem um crescimento de mercado baixo, razão pela qual é pouco atrativo para novos concorrentes.
- (E) o segmento de seguros residenciais é bastante lucrativo, apesar de exigir enormes investimentos em pesquisa e inovação.

59

Entre as diversas ferramentas utilizadas na análise de mercado, destaca-se a matriz SWOT, também conhecida como Matriz FOFA. Nela, são analisadas as forças e fraquezas da organização, que são variáveis internas e controláveis, bem como as ameaças e oportunidades existentes no mercado, que são variáveis externas e não controláveis.

De acordo com a técnica de análise SWOT, constitui exemplo de ameaça para o Banco Alfa

- (A) o baixo grau de qualificação de seu quadro de pessoal.
- (B) o reduzido volume de capital disponível, na instituição financeira, para realização de novos investimentos.
- (C) a ineficiência dos processos de concessão de empréstimos pela instituição financeira.
- (D) a estabilidade da economia nacional.
- (E) o risco de desregulamentação do setor bancário, com a possível entrada de novos concorrentes estrangeiros.

60

Considerando os conceitos de imagem organizacional, identidade organizacional e posicionamento, relacione a primeira coluna de acordo com a segunda e assinale a opção correta.

Primeira coluna

1. Imagem organizacional
2. Identidade organizacional
3. Posicionamento

Segunda coluna

- () Reflete e projeta a real personalidade de uma organização. É a manifestação tangível, o autorretrato da organização ou a soma total de seus atributos, sua comunicação, suas expressões.
- () Relaciona-se à percepção da organização pelo público, sendo, portanto, abstrata e intangível, pois está no imaginário do público.
- () Ação de projetar o produto e a imagem da organização com o fim de ocupar uma posição diferenciada na escolha de seu público-alvo.

- (A) 1, 2, 3
- (B) 1, 3, 2
- (C) 3, 2, 1
- (D) 3, 1, 2
- (E) 2, 1, 3

61

O Banco Alfa lançou uma campanha para reforçar o seu posicionamento como um banco totalmente preparado para a era digital. Para tal, utilizou em sua campanha publicitária diversos ícones utilizados em aparelhos celulares, bem como emojis utilizados em aplicativos de mensagens, como WhatsApp e Telegram.

Considerando a importância da segmentação e posicionamento de mercado como estratégia de diferenciação, analise as afirmativas a seguir.

- I – A segmentação utilizada pelo Banco Alfa teve como objetivo impactar um público interessado em novas tecnologias, em especial dispositivos móveis.
- II – A estratégia de posicionamento é uma ação para projetar a oferta e imagem da empresa, para que ela ocupe um lugar diferenciado na mente do público-alvo. No caso, o Banco Alfa busca destacar-se como um banco verdadeiramente preparado para a era digital e, com isso, posicionar-se de forma estratégica na mente dos consumidores adeptos a novas tecnologias.

É CORRETO o que se afirma em:

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Os itens I e II estão corretos.
- (D) Os itens I e II estão errados.
- (E) Apenas o item II está errado.

62

A segmentação de mercado ocorre quando uma empresa divide um mercado em grupos menores de clientes para, dessa forma, oferecer produtos e serviços mais adequados e que atendam suas necessidades.

Entre os tipos de segmentação, aquele que separa os clientes de acordo com aspectos ligados à personalidade, estilo de vida e crenças é

- (A) a psicográfica.
- (B) a geográfica.
- (C) a demográfica.
- (D) a comportamental.
- (E) a psicocomportamental.

63

Após reunião da cúpula do Banco Alfa, foi tomada a decisão de implementar diversas medidas para reduzir o tempo de espera dos clientes para aprovação de financiamento imobiliário. Além disso, foi determinada a adoção de uma política de taxas de juros menores que as da concorrência.

Ao implantar as referidas ações, o Banco Alfa tem o objetivo de

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

64

Determinado funcionário tem ampla experiência no setor bancário, adquirida ao longo de vários anos de trabalho no setor. Por essa razão, foi convidado para escrever um código de boas práticas na prestação de serviços bancários, com a consequente conversão de seu conhecimento tácito em conhecimento explícito.

Considerando a situação hipotética, a forma de conversão do conhecimento utilizada para incrementar o aprendizado organizacional foi

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

65

Um atendente comercial de um banco privilegia dois tipos de habilidades para a realização de seu trabalho: a experiência concreta e observação reflexiva. Assim sendo, ele domina a capacidade de imaginação, possui melhor desempenho em situações de gerações de ideias e tende a ser mais emotivo e imaginativo.

Com base nessas características, verifica-se que o atendente do banco privilegia um estilo de aprendizagem de

- (A) acomodação.
- (B) assimilação.
- (C) divergência.
- (D) convergência.
- (E) racionalização.

66

O Banco Alfa decidiu oferecer conta corrente apenas no formato digital, com taxa zero aos seus clientes. Ao fundamentar sua decisão, reconheceu que os custos decorrentes da manutenção de agências físicas eram demasiadamente altos, por passarem a maior parte do tempo ociosas, não sendo possível armazenar essa ociosidade para utilização em dias de maior movimento. Além disso, reconheceu que a grande maioria de seus clientes utiliza o aplicativo para realizar suas operações.

Nesse caso, a decisão tomada deveu-se às seguintes características dos serviços:

- (A) variabilidade e intangibilidade.
- (B) intangibilidade e inseparabilidade.
- (C) perecibilidade e coprodução.
- (D) simultaneidade e variabilidade.
- (E) perecibilidade e simultaneidade.

67

Um consultor contratado para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Banco Alfa, após visitar todas as agências, concluiu que elas possuem um ótimo estado de conservação, têm climatização adequada e dispõem de equipamentos modernos e adequados à prestação dos serviços. Por outro lado, concluiu que os atendentes nem sempre eram cordiais, além de não possuírem todo o conhecimento necessário à adequada prestação dos serviços.

Nesse caso, o consultor aponta aspectos positivos e negativos relacionados, respectivamente, às dimensões da qualidade de serviços denominadas

- (A) tangibilidade e empatia.
- (B) tangibilidade e garantia.
- (C) garantia e competência.
- (D) garantia e responsividade.
- (E) confiabilidade e garantia.

68

Um cliente migrou de um banco tradicional para o Banco Digital Alfa e está avaliando a qualidade do serviço em relação às suas expectativas. Apesar das dificuldades tecnológicas enfrentadas, ele considera o serviço satisfatório. Essa avaliação positiva, a despeito das dificuldades, é explicada pelo conceito de

- (A) comunicação boca a boca.
- (B) experiência passada.
- (C) promessas de serviços explícitas.
- (D) promessas de serviços implícitas.
- (E) zona de tolerância.

69

Acerca das etapas do processo de vendas, relacione a primeira coluna com a segunda e assinale a opção correta.

Primeira coluna

1. Prospecção e qualificação
2. Pré-abordagem
3. Abordagem
4. Apresentação
5. Superação de objeções
6. Fechamento ou encerramento
7. Pós-venda

Segunda coluna

- () Coleta de dados e informações acerca das necessidades dos clientes.
- () Identificação de clientes potenciais.
- () Relacionar as características dos produtos e serviços às necessidades do cliente.
- () Abordar os clientes e encaminhá-los para atendimento.
- () Criar condição especial de pagamento para o cliente.
- () Ligar para os correntistas e acompanhar os detalhes do recebimento do produto.
- () Observar os sinais de concordância dos clientes e incentivá-los a adquirir o serviço.

- (A) 2, 1, 4, 3, 5, 7 e 6
- (B) 1, 2, 5, 3, 4, 7 e 6
- (C) 4, 1, 2, 3, 5, 6 e 7
- (D) 2, 7, 4, 3, 5, 1 e 6
- (E) 6, 1, 3, 4, 5, 7 e 2

70

A Resolução CMN n. 4.949, de 30 de setembro de 2021, dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

Considerando a referida Resolução, os bancos, no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, devem conduzir suas atividades com observância dos seguintes princípios, exceto

- (A) ética.
- (B) responsabilidade.
- (C) transparência.
- (D) eficiência.
- (E) diligência.

BANCO DO BRASIL – 1º SIMULADO – PÓS-EDITAL
GRAN CURSOS ONLINE
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

ASSINATURA ILIMITADA

CONCURSOS, OAB E RESIDÊNCIAS

8.0

Mude de vida. Garanta seu futuro com a melhor plataforma de estudos para concurso público.

A realização do seu sonho merece um investimento de qualidade. Não desperdice tempo, dinheiro e energia. Invista no seu sucesso, no seu futuro e na sua realização profissional.

Assine AGORA a melhor e mais completa plataforma de ensino para concursos públicos. Sua nomeação na palma da sua mão com a Assinatura Ilimitada 8.0 do Gran Cursos Online.



FACILITE SEUS ESTUDOS:

rotas de aprovação, mapas mentais, resumos e exercícios irão te guiar por um caminho mais simples e rápido.



TUDO NO SEU TEMPO E ESPAÇO:

faça o *download* de videoaulas e de PDFs e estude onde e quando você quiser e puder.



VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHO:

mentorias diárias, ao vivo, e fórum de dúvidas não te deixarão só nesta caminhada.



TUDO DE NOVO QUANTAS VEZES VOCÊ QUISER:

quantas vezes você quiser, quantas vezes você precisar, estude com o material mais atualizado e de melhor qualidade do mercado.



NÚMEROS GRANDES:

milhares de alunos aprovados, mais de 2 milhões de questões, mais de 27 mil cursos e centenas de professores para te ajudar a passar.



TUDO NA SUA MÃO:

só a Assinatura Ilimitada oferece, de forma livre e gratuita: Gran Questões, Gerenciador de Estudos, Audiobooks e muito mais!

Contato para vendas:

(61) 99884-6348 | De segunda a quinta até as 22h e sexta até as 21h.



Quero ser assinante ilimitado agora