

BANCO DO BRASIL

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		Conhecimentos Específicos	
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 leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A)  (B)  (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:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, durante a realização das provas, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como: aparelhos de rádio, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *pages*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- c) se ausentar da sala em que se realiza as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
- d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) 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 grátil 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*:
treinodificil_jogofacil@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:
1912023949

TIPO DE MATERIAL:
Simulado Preparatório

NUMERAÇÃO:
2º Simulado

NOME DO ÓRGÃO:
Banco do Brasil
BB

CARGO:
Agente Comercial

MODELO/BANCA:
Cesgranrio

EDITAL:
Pós-Edital

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO:
1/2023

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Fidelis Almeida

Leia o texto para responder às questões de 1 a 10.

1 Uma vez que a humanidade, como um todo, ainda está muito longe de atingir o limite da abundância, o modo pelo qual a sociedade pode superar esta limitação natural de sua própria fertilidade só poderia ser concebido hipoteticamente e em escala nacional. Neste caso, a solução parece bastante simples. Consiste em tratar os objetos de uso como se fossem bens de consumo, de sorte que uma cadeira ou uma mesa seriam consumidas tão rapidamente quanto um vestido, e um vestido quase tão rapidamente quanto o alimento. Esta forma de tratar as coisas do mundo é perfeitamente adequada ao modo como elas são produzidas. A revolução industrial substituiu todo artesanato pelo labor; o resultado foi que as coisas do mundo moderno se tornaram produtos do labor, cujo destino natural é serem consumidos, ao invés de produtos do trabalho, que se destinam a ser usados. Da mesma forma como os instrumentos e ferramentas, embora originados pelo trabalho, sempre foram empregados também em processos de labor, a divisão do labor, inteiramente adequada e em consonância com o processo do labor, tornou-se uma das principais características dos modernos processos de trabalho, isto é, da fabricação e produção de objetos de uso. A divisão do labor, e não um aumento de mecanização, substituiu a rigorosa especialização antes exigida para todo tipo de artesanato. O artesanato é necessário somente para o projeto e fabrico do modelo, antes que este seja produzido em massa, o que também depende de máquinas e ferramentas. Mas a produção em massa seria, além disso, completamente impossível sem a substituição de trabalhadores e da especialização por operários e pela divisão do labor.

35 Ferramentas e instrumentos diminuem o esforço e a dor, e com isto mudam o modo pelo qual a urgente necessidade inerente ao labor era, antes, percebida por todos. Não mudam a necessidade em si; servem apenas para escondê-la de nossos sentidos. Algo semelhante se aplica aos produtos do labor, que não se tornam mais duráveis por serem abundantes. O caso é inteiramente diferente na transformação moderna do processo do trabalho pela introdução do princípio da divisão do trabalho. Neste caso, a própria natureza do trabalho é alterada e o processo de produção, embora não produza absolutamente objetos para o consumo, assume caráter de labor. Embora as máquinas nos tenham levado a um ritmo infinitamente mais rápido de repetição que aquele prescrito pelo ciclo dos processos naturais — e é bem possível que esta aceleração especificamente moderna nos

faça ignorar o caráter repetitivo de todo labor —, a repetição e a interminabilidade do próprio processo imprimem-lhe a marca inconfundível do labor. Isto se torna ainda mais evidente nos objetos de uso produzidos por essas técnicas de trabalho. Sua mera abundância os transforma em bens de consumo. A interminabilidade da produção só pode ser garantida se os seus produtos perderem o caráter de objetos de uso e se tornarem cada vez mais objetos de consumo ou, em outras palavras, se a taxa de uso for acelerada a tal ponto que a diferença objetiva entre uso e consumo, entre a relativa durabilidade dos objetos de uso e o rápido surgimento e desaparecimento dos bens de consumo, for reduzida até se tornar insignificante.

Fonte: ARENDT, Hannah. *A condição humana*. Tradução de Roberto Raposo, posfácio de Celso Lafer. 10ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. Com adaptações.

1

Considerando-se as ideias apresentadas ao longo do texto, é correto afirmar:

- (A) Como o limite de produção de bens ainda está distante, a autora concorda que o ritmo dessa produção deve ser mantido, a fim de minimizar possibilidades de crise econômica.
- (B) O ritmo de produção dos bens de consumo é superior ao dos objetos de uso, porquanto estes apresentam menor demanda.
- (C) Com a Revolução Industrial, as coisas tornaram-se objetos de consumo, quando antes eram produtos do trabalho.
- (D) A produção em massa prescinde da especialização do trabalhador, necessária para o artesanato.
- (E) O emprego de ferramentas e instrumentos diminuem a necessidade intrínseca ao labor, em razão de que o esforço e a dor são diminuídos.

2

O texto apresenta alguns efeitos da Revolução Industrial. Não é um desses efeitos

- (A) a suplantação do artesanato pelo labor.
- (B) a divisão do labor.
- (C) a eliminação da necessidade de especialização do trabalhador.
- (D) a produção em massa.
- (E) abundância de oferta de bens de uso.

3

A expressão destacada em “Consiste em tratar os objetos de uso como se fossem bens de consumo, **de sorte que** uma cadeira ou uma mesa seriam consumidas tão rapidamente quanto um vestido...” (I.6-10) pode ser substituída, sem modificar o sentido original, por:

- (A) assim que
- (B) contanto que
- (C) de maneira que
- (D) por mais que
- (E) visto que

4

Ocorre substituição da expressão destacada conforme a norma-padrão em:

- (A) "...ainda está muito longe de atingir **o limite da abundância...**" (I.1-2) → ...ainda está muito longe de atingir-lhe...
- (B) "...sempre foram empregados também **em processos de labor...**" (I.20-21) → ... sempre foram-lhe empregados também...
- (C) "A revolução industrial substituiu **todo artesanato** pelo labor..." (I.13-14) → A revolução industrial substituiu-lho pelo labor...
- (D) "...o que também depende **de máquinas e ferramentas.**" (I.30-31) → ...o que também depende-lhes.
- (E) "Ferramentas e instrumentos diminuem **o esforço e a dor...**" (I.35-36) → Ferramentas e instrumentos diminuem-nos...

5

Assinale a alternativa em que os vocábulos são graficamente acentuados segundo a mesma regra.

- (A) "está" (I.2), "abundância" (I.2)
- (B) "própria" (I.4), "só" (I.4)
- (C) "invés" (I.17), "características" (I.23)
- (D) "consonância" (I.22), "impossível" (I.32)
- (E) "escondê" (I.39), "até" (I.65)

6

Dentre os verbos destacados, apresenta predicação distinta dos demais:

- (A) "Esta forma de **tratar** as coisas do mundo é perfeitamente adequada..." (I.11-12)
- (B) "A revolução industrial **substituiu** todo artesanato pelo labor..." (I.13-14)
- (C) "A divisão do labor, e não um aumento de mecanização, **substituiu** a rigorosa especialização..." (I.25-27)
- (D) "Não **mudam** a necessidade em si..." (I.38)
- (E) "...embora não produza absolutamente objetos para o consumo, **assume** caráter de labor." (I.46-47)

7

"...e é bem possível **que** esta aceleração especificamente moderna nos faça ignorar o caráter repetitivo de todo labor..." (I.50-52)

A palavra a qual apresentada a mesma classe morfológica de **que** está destacada em:

- (A) "Uma vez **que** a humanidade, como um todo, ainda está muito longe de atingir o limite da abundância..." (I.1-2)
- (B) "...o resultado foi **que** as coisas do mundo moderno se tornaram produtos do labor..." (I.14-16)
- (C) "...antes que este seja produzido em massa, o **que** também depende de máquinas e ferramentas." (I.29-31)
- (D) "Embora as máquinas nos tenham levado a um ritmo infinitamente mais rápido de repetição **que** aquele prescrito pelo ciclo dos processos naturais..." (I.47-50)
- (E) "...se a taxa de uso for acelerada a tal ponto **que** a diferença objetiva entre uso e consumo..." (I.61-63)

8

Observe as propostas de alteração da pontuação dos trechos seguintes.

- I – "Uma vez que a humanidade, como um todo, ainda está muito longe de atingir o limite da abundância, o modo pelo qual a sociedade pode superar esta limitação natural de sua própria fertilidade só poderia ser concebido hipoteticamente e em escala nacional." (I.1-5) → Uma vez que a humanidade, como um todo, ainda está muito longe de atingir o limite da abundância, o modo, pelo qual a sociedade pode superar esta limitação natural de sua própria fertilidade, só poderia ser concebido hipoteticamente e em escala nacional.
- II – "A revolução industrial substituiu todo artesanato pelo labor; o resultado foi que as coisas do mundo moderno se tornaram produtos do labor, cujo destino natural é serem consumidos, ao invés de produtos do trabalho, que se destinam a ser usados." (I.13-18) → A revolução industrial substituiu todo artesanato pelo labor. O resultado foi que as coisas do mundo moderno se tornaram produtos do labor, cujo destino natural é serem consumidos, ao invés de produtos do trabalho, que se destinam a ser usados.
- III – "... a divisão do labor, inteiramente adequada e em consonância com o processo do labor, tornou-se uma das principais características dos modernos processos de trabalho, isto é, da fabricação e produção de objetos de uso." (I.21-25) → ... a divisão do labor inteiramente adequada e em consonância com o processo do labor tornou-se uma das principais características dos modernos processos de trabalho, isto é, da fabricação e produção de objetos de uso.
- IV – "... e é bem possível que esta aceleração especificamente moderna nos faça ignorar o caráter repetitivo de todo labor —, a repetição e a interminabilidade do próprio processo imprimem-lhe a marca inconfundível do labor." (I.50-54) → ... e é bem possível que esta aceleração especificamente moderna nos faça ignorar o caráter repetitivo de todo labor: a repetição e a interminabilidade do próprio processo. Imprimem-lhe a marca inconfundível do labor.

Ocorre alteração de sentido apenas em

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

9

A correta referência da expressão destacada está indicada em:

- (A) "...o modo pelo qual a sociedade pode superar **esta limitação natural de sua própria fertilidade** só poderia ser concebido hipoteticamente e em escala nacional." (I.3-5) / "a humanidade" – (I.1)
- (B) "...cujo destino natural é serem consumidos, ao invés de produtos do trabalho, **que** se destinam a ser usados." (I.16-18) / "trabalho" (I.17)
- (C) "O artesanato é necessário somente para o projeto e fabrico do modelo, antes que **este** seja produzido em massa..." (I.28-30) / "O artesanato" (I.28)
- (D) "...a repetição e a interminabilidade do próprio processo imprimem-**lhe** a marca inconfundível do labor." (I.52-54) / "processo" (I.53)
- (E) "Sua mera abundância **os** transforma em bens de consumo." (I.56-57) / "os objetos de uso produzidos por essas técnicas de trabalho" (I.55-56)

10

Considerando-se os preceitos da concordância verbal, assinale a alternativa correta.

- (A) A forma verbal "poderia" (I.4) concorda com "fertilidade" (I.4).
- (B) A forma verbal "tornou" (I.22) foi empregada no singular em razão de apresentar sujeito indeterminado.
- (C) A forma verbal "diminuem" (I.35) concorda com "o esforço e a dor" (I.35-36).
- (D) A forma verbal "mudam" (I.38) concorda com "todos" (I.38).
- (E) A forma verbal "pode" (I.58) concorda com "interminabilidade" (I.57-58).

LÍNGUA INGLESA

Alexandre Hartmann

The Next Fintech Revolution: Agriculture Finance

The last few years of tech news headlines were dominated by the word "fintech." From massive fundraises to customer growth to product launches to scandals—new disruptors were everywhere in consumer banking, credit, payments, investment, and crypto. You would have good reason to think we have hit peak fintech.

But the industries where most fintech is focused today represent only a fraction of the \$23 trillion global financial services market. Products like Cash App, Robinhood, and Chime all tackle markets that are intuitive to everyday consumers, but consumers only see the tip of the iceberg.

Fintech's next wave will focus on improving the less well-known, less interesting markets fundamental to the global economy—and one of the largest markets primed for disruption is agriculture finance. 2022 saw a quiet but steady rise in fintech products being built

for the massive agriculture industry, and they are only getting started.

So, why disrupt agriculture finance to begin with? For the two best reasons in tech: the size of the market and the limitations of existing service providers.

Looking at the US alone, while farms contributed \$134.7 billion to 2020 GDP, the industries dependent on farming (food manufacturing, food services, textiles) contributed over \$1 trillion to the economy, accounting for over 5% of annual GDP. For many emerging markets, agriculture's share of the overall economy is significantly higher—as much as 25% in some countries.

And yet, financial services are not as competitive as you'd expect in an industry the size of agriculture. Looking again at the US market—one of the most well-serviced in terms of agriculture finance—farm debt has continued to climb over the last year, farm loan interest rates are rising sharply, and farm lending continues to increase while the number of farm-focused banks continues to drop.

In a world where demand for food is expected to increase 70% by 2050, requiring \$80 billion of annual investments, sluggish legacy players create a large and growing opportunity for new entrants.

While 'agriculture finance' refers to a large and heterogeneous set of activities - equipment lending, supply chain finance, commodities trading, farm banking - emerging fintechs have been focused on a few subsectors: Agriculture Lending, Farm Payments, Pricing Data & Commodities Trading, Insurance, Marketplaces, Banking.

Over the next decade, we will see a parallel market of products across all fintech categories—banking, lending, savings, payments, investment, HR, payroll, and trading—develop focused specifically on agriculture.

While agriculture may not be the most obvious market for fintech to pursue, it's definitely one of the largest and most consequential, and I expect to see many of these companies grow quickly and dominate the next wave of fintech.

Source: <<https://www.forbes.com/sites/nikmilanovic/2023/01/05/the-next-fintech-revolution-agriculture-finance/?sh=87a20578abba>>.

11

According to the text,

- (A) "fintech" played a minor role in tech news coverage in the past few years.
- (B) most fintech nowadays focuses on all types of industries.
- (C) Cash App, Robinhood, and Chime deal with markets which are intuitive to everyday consumers.
- (D) agriculture finance is the largest markets primed for disruption.
- (E) fintech products built for the massive agriculture industry were discontinued.

12

- In some emerging markets, agriculture's share is equivalent to almost
- (A) one half.
 (B) one quarter.
 (C) three quarters.
 (D) two quarters.
 (E) a whole.

13

- In the sentence, "In a world where demand for food is expected to increase 70% by 2050, requiring \$80 billion of annual investments, sluggish legacy players create a large and growing opportunity for new entrants", the word "sluggish" means
- (A) dull.
 (B) active.
 (C) dynamic.
 (D) vigorous.
 (E) busy.

14

- The function of the extract "While agriculture may not be the most obvious market for fintech to pursue"—in the last paragraph—is to
- (A) indicate expected results.
 (B) provide an alternative argument.
 (C) anticipate possible outcomes.
 (D) clarify the previous statement.
 (E) contrast ideas.

15

- In the sentence of the text "I expect to see many of these companies grow quickly and dominate the next wave of fintech." (last paragraph), the quantifier **many** can be replaced, with no change in meaning, by
- (A) a few.
 (B) a little.
 (C) a scarce amount of.
 (D) a lot of.
 (E) a small number of.

MATEMÁTICA

Marcelo Leite

16

- O modelo matemático que descreve, diariamente, a quantidade de pessoas atendidas na agência Alfa na hora x , com $10 < x < 16$, é dada por $Q(x) = -x^2 + 24.x$. Com base nessas informações, é correto afirmar que a maior quantidade de pessoas ocorrerá às:
- (A) 12 horas.
 (B) 12 horas e 12 minutos.
 (C) 12 horas e 25 minutos.
 (D) 13 horas.
 (E) 13 horas e 45 minutos.

17

Com o objetivo de captar novos clientes, foi desenvolvido um modelo matemático que descreve essa adesão dada por $C(x) = C_0 \cdot 2^x$ no mês x , em que $C(x)$ representa a quantidade de novos clientes no mês x , enquanto que C_0 representa a quantidade de adesão de novos clientes no mês inicial em que foi criado o modelo. A partir dessa equação exponencial, é correto afirmar que o mês em que ocorrerá o quádruplo do valor de adesões no mês inicial em que foi criado o modelo corresponderá a:

- (A) 5
 (B) 4
 (C) 3
 (D) 2
 (E) 1

18

Marcos é escriturário e apreciador de enigmas matemáticos. Seu amigo de trabalho, Bruno, gosta de desafiá-lo. Certa vez, Marcos perguntou a Bruno qual é o número da pasta em que estaria certo documento, e este respondeu que na pasta solicitada estaria escrita a solução da equação $3 = 2^x$. Com isso, na pasta que Marcos deverá procurar, estará escrito:

- (A) 1
 (B) 2
 (C) 3
 (D) \log_3^2
 (E) \log_2^3

19

Considere a matriz A , cujos elementos são a_{ij} , em que i representa a linha e j representa a coluna em que se encontra tal elemento. A lei de formação desses elementos é dada por:

$$a_{ij} = \begin{cases} i - j, & \text{se } i \neq j \\ i + j, & \text{se } i = j \end{cases}$$

A matriz A possui ordem 3, logo a soma dos elementos da diagonal principal é igual a:

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

20

Sabe-se que, no mês de dezembro de 2022, o número de novos clientes na agência Alfa, a cada dia, aumentava em seis pessoas. No dia 01 de dezembro, ocorreu a adesão de 4 novos clientes. Então, até o último dia desse mês, ocorreu a adesão de:

- (A) 2.910 novos clientes.
- (B) 2.912 novos clientes.
- (C) 2.914 novos clientes.
- (D) 2.916 novos clientes.
- (E) 2.918 novos clientes.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCIERO

Beto Fernandes

21

As notas e moedas de euro são dinheiro (moeda), tal como o saldo de uma conta bancária. A natureza da moeda tem evoluído ao longo do tempo. O primeiro tipo de moeda foi a moeda-mercadoria – ou seja, um objeto feito de um material que tinha um certo valor no mercado, como, por exemplo, uma moeda de ouro. Posteriormente, surgiu a moeda representativa, que consistia em notas de banco que podiam ser trocadas por uma determinada quantidade de ouro ou prata. As economias modernas, incluindo a área do euro, têm por base a moeda fiduciária. Trata-se de moeda declarada como tendo curso legal e emitida por um banco central, mas que, ao contrário da moeda representativa, não pode ser convertida, por exemplo, num peso fixo de ouro. É aceita em troca de bens e serviços, porque os cidadãos **confiam que o banco central manterá o valor da moeda estável ao longo do tempo**. A função da moeda a que se refere a parte final do texto é chamada de:

- (A) meio de troca.
- (B) meio de pagamento.
- (C) reserva de valor.
- (D) reserva de troca.
- (E) unidade de conta.

22

A regulamentação das fintechs pelo Banco Central, a aprovação da lei de proteção de dados e a sanção de normas específicas para o open banking na União Europeia incentivam ações pioneiras no sistema bancário. Na relação entre bancos e fintechs, o receio deu lugar ao interesse. E este, às primeiras iniciativas com a criação de novos modelos de negócios digitais por meio de APIs – plataformas que permitem a terceiros acessar partes importantes de provedores e bancos de dados bancários para criar aplicações capazes de interagir com plataformas ou sistemas já existentes. Em relação aos novos modelos de negócios, assinale a alternativa correta.

(A) O marketplace é um modelo de negócio que utiliza uma plataforma online (e-commerce) para conectar oferta e demanda, ou seja, fornecedores e clientes. Uma de suas principais características é que os produtos e serviços oferecidos não precisam ser necessariamente pertencentes ao Marketplace.

(B) O marketplace é um modelo de negócio que utiliza uma plataforma online (e-commerce) para conectar oferta e demanda, ou seja, fornecedores e clientes. Uma de suas principais características é que os produtos e serviços oferecidos devem ser necessariamente pertencentes ao marketplace.

(C) A partir das interações com os seus usuários no mundo digital, as instituições podem ter acesso a um conjunto de informações e dados que podem ser decisivos para a oferta de novos produtos e serviços financeiros. Nesse caso, a utilização do open banking prescinde de autorização do cliente bancário.

(D) O modelo de negócio B2B representa uma empresa negociando diretamente com seus consumidores finais.

(E) O modelo de negócio B2G representa uma empresa negociando com outra empresa na condição de cliente.

23

O Pix é a solução de pagamento instantâneo, criada e gerida pelo Banco Central do Brasil (BC), que proporciona a realização de transferências e de pagamentos. Em relação ao sistema de pagamento instantâneo, assinale a alternativa incorreta.

(A) O Pix é um meio de pagamento, assim como boleto, cheque, transferências entre contas de uma mesma instituição e cartões de pagamento. A diferença é que o Pix permite que qualquer tipo de transferência e de pagamento seja realizada em qualquer dia, incluindo fins de semana e feriados, e em qualquer hora.

(B) É possível realizar a operação Pix, mesmo que o receptor não possua chave Pix cadastrada.

(C) A criação do Pix teve por objetivo substituir o DOC e a TED, por serem meios de pagamento que podem colocar em risco a segurança do Sistema Financeiro Nacional.

(D) Instituições financeiras, bem como as instituições de pagamento autorizadas pelo Banco Central com mais de 500 mil contas de clientes ativas (considerando contas de depósito à vista, conta de depósito de poupança e conta de pagamento pré-paga), são obrigadas a oferecer o Pix para seus clientes.

(E) Como regra, a realização de Pix é gratuita para pessoas físicas.

24

Com a evolução da tecnologia e as constantes mudanças no contexto econômico e social, os bancos investem cada vez mais no conceito de remote banking, reduzindo os custos operacionais e gerando mais eficiência aos processos. Em relação ao tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Internet banking ou home banking é quando o acesso à conta bancária se realiza no ambiente doméstico. Já a funcionalidade office banking ocorre quando a conta é acessada a partir do local de trabalho.
- (B) Uma das principais características do internet banking é a sua operacionalidade. Qualquer correntista previamente cadastrado pode definir todos os elementos que estarão disponíveis na sua conta de acesso.
- (C) O home banking é basicamente a disponibilização de serviços no caixa 24 horas, que anteriormente só poderiam ser realizados nas agências bancárias, sendo a liberação de crédito automática e o depósito de valores exemplos desse tipo de serviço.
- (D) O mobile banking não se mostrou efetivo para a realização de pagamentos ou transferência de valores em decorrência de sua maior vulnerabilidade em relação a ataques virtuais.
- (E) Internet banking ou home banking é quando o acesso à conta bancária se realiza fora da agência, pelo computador, através de um navegador. Para se precaver de eventuais violações digitais, as instituições adotam sistemas próprios de segurança que, regra geral, devem ser aceitos e adicionados ao sistema dos usuários, os chamados plugins.

25

Em relação às atualidades do mercado financeiro, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma das funções da moeda é possuir reserva de valor, o que significa que ela poderá mensurar a quantidade de recursos necessários para adquirir um bem ou serviço na sociedade.
- (B) Os correspondentes poderão realizar operações de câmbio, desde que a instituição financeira contratante esteja autorizada a operar. No caso de câmbio manual, o valor máximo que poderá ser ofertado é de US\$ 1000,00.
- (C) O sistema instantâneo de pagamento utiliza o sistema da internet para transferir os recursos de uma conta para outra.
- (D) Os arranjos de pagamento instituídos pelo poder público, como o de bilhetagens de transportes, precisam de autorização do Banco Central para funcionar, além de serem supervisionados pelo Banco Central.
- (E) Os arranjos de pagamentos que envolvam moeda eletrônica a partir de meio de pagamento pós-pago só podem ser instituídos por instituição financeira.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Sbrobow

26

Sbrobow tem uma loja de artigos esportivos e resolveu aplicar um desconto de 5% em todos os produtos.

Como não obteve o número de vendas esperado, foi aplicada outra redução de 10% sobre os preços atualizados. Como alcançou o número de vendas projetado, resolveu aumentar todos os produtos em 15% sobre o último preço. De acordo com a situação descrita anteriormente, é correto afirmar que, após as três alterações de preços descritas, o preço final de cada produto, em relação ao preço original, ficou

- (A) inalterado.
- (B) 1,675% menor.
- (C) 1,675 % maior.
- (D) 2% maior.
- (E) 2% menor.

27

Adamineguebe comprou uma moto no valor de R\$ 33.100,00 e pagará em 3 prestações mensais iguais e consecutivas pela Tabela Price.

Se a taxa de juros nominal for de 120% ao ano, com capitalização mensal, o valor da parcela na segunda prestação terá, em reais, um valor:

- (A) inferior a 10.000,00.
- (B) entre 10.000,00 e 11.000,00.
- (C) entre 11.000,00 e 12.000,00.
- (D) entre 12.000,00 e 13.000,00.
- (E) superior a 13.000,00.

28

Para realizar o sonho de comprar sua casa própria, Lorrayne fez um empréstimo de R\$ 360.000,00 que deverá ser pago em 360 parcelas mensais pelo sistema de amortização constante (SAC). Sabendo que a taxa de juros da operação foi de 12% a.a, o valor pago na 200^a parcela é

- (A) R\$ 2.500,00.
- (B) R\$ 2.510,00.
- (C) R\$ 2.600,00.
- (D) R\$ 2.610,00.
- (E) R\$ 2.700,00.

29

Querendo comprar um aparelho celular no valor de R\$ 1.500,00, Maria Eduarda aplicou um capital R\$ 1.000,00 no regime de juros simples, a uma taxa de 2% ao mês, durante dois anos.

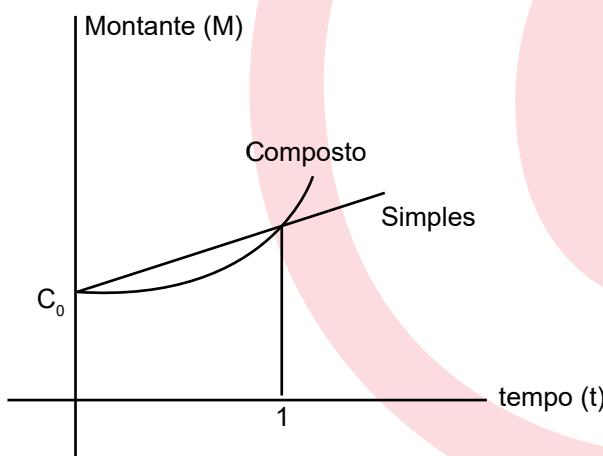
Na data da compra, para sua surpresa, o celular estava com 10% de desconto. Assim, somente com o montante gerado pela aplicação,

- (A) ela conseguiu comprar o celular, pois possuía o valor exato.
- (B) ela conseguiu comprar o celular, pois possuía R\$ 130,00 a mais.
- (C) ela não conseguiu comprar o celular, pois possuía R\$ 120,00 a menos.
- (D) ela não conseguiu comprar o celular, pois possuía R\$ 110,00 a menos.
- (E) ela não conseguiu comprar o celular, pois possuía R\$ 100,00 a menos.

30

Um dos grandes questionamentos ao estudar capitalização simples e capitalização composta é qual devemos escolher para uma aplicação com a mesma taxa de juros, mesmo capital inicial e mesmo tempo.

O gráfico a seguir descreve a evolução de um montante nos dois sistemas de capitalizações:



Com base nas informações acima,

- (A) a capitalização composta é sempre mais vantajosa.
- (B) a capitalização composta é mais vantajosa, se o período do empréstimo for menor do que a unidade de tempo.
- (C) a capitalização simples é sempre mais vantajosa.
- (D) a capitalização simples é mais vantajosa, se o período do empréstimo for maior do que a unidade de tempo.
- (E) a capitalização composta é mais vantajosa, se o período do empréstimo for maior do que a unidade de tempo.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Cid Roberto

31

Em economia e finanças, mercado financeiro é como se denomina todo o universo que envolve as operações de compra e venda de ativos financeiros, tais como valores mobiliários (ações, obrigações, etc.), mercadorias (pedras preciosas, commodities, etc.) e câmbio. É todo o ambiente em que ocorrem as operações de investimentos financeiros. Existem mercados gerais, onde muitos produtos são comercializados, e mercados especializados, onde apenas um tipo de mercadoria é negociada. O mercado financeiro pode ser dividido em quatro grandes mercados: de capitais, de crédito, de câmbio e monetário.

Fonte: <pt.wikipedia.org/wiki/Mercado_financeiro>, consulta em 22/01/2023.

Com relação ao mercado monetário, assinale a alternativa correta.

- (A) É o mercado onde se concentram as operações para controle da oferta de moeda e das taxas de juros de curto e curtíssimo prazo com vistas a garantir a liquidez da economia.
- (B) Sua finalidade é financiar as atividades produtivas e o capital de giro das empresas, por meio de recursos de médio e longo prazos, por meio de instrumentos como ações, debêntures e notas promissórias comerciais.
- (C) É onde prevalecem as operações com moeda, seja ela nacional ou estrangeira, visto que a palavra monetária tem a ver diretamente com moeda.
- (D) Nele são negociados títulos privados de curtíssimo prazo como as debêntures e os títulos de capitalização.
- (E) Ali são negociadas as trocas de moedas estrangeiras de curto e curtíssimo prazos.

32

Tranquilidade para conquistar o seu veículo sem burocracias. Planejar a compra do seu veículo é ainda mais fácil com o apoio do Consórcio BB de Veículos. Aqui você escolhe as parcelas e os grupos que mais se adequam ao seu perfil para realizar o sonho de ter o seu carro, moto, caminhão ou trator, sejam novos ou usados.

Você não precisa se deslocar até uma agência BB para simular e contratar o seu consórcio. Tudo pode ser feito no conforto da sua casa, diretamente pelo App BB.

Fonte: <bb.com.br/site/pra-voce/consorcios/consorcio-de-veiculos>, consulta em 22/01/2023.

Com relação às operações de consórcio para a aquisição de bens e serviços, pode-se afirmar corretamente que

- (A) envolvem a formação de grupos de pessoas interessadas na compra de bens e serviços com taxas de juros subsidiadas.
- (B) se trata de uma modalidade de autofinanciamento, consistindo na compra de bens e serviços com o dinheiro próprio, ou seja, sem contar com o apoio de empréstimos ou financiamentos que são concedidos por instituições financeiras.
- (C) possibilitam a participação de sorteios quando realizado na modalidade denominada de premiada.
- (D) são a forma simples e fácil para as pessoas investirem em diversos tipos de ativos, como ações, debêntures, títulos públicos e até investimentos internacionais.
- (E) viabilizam um acordo por meio do qual o segurador assume a cobertura de determinados riscos, comprometendo-se a satisfazer as indemnizações ou a pagar o capital seguro em caso de ocorrência de sinistro, nos termos acordados.

33

O Banco do Brasil, é igualmente o primeiro banco em território do Império Português, por Alvará de 12 de outubro de 1808, pelo então Príncipe-regente Dom João de Bragança (futuro Rei Dom João VI de Portugal), por sugestão do Conde de Linhares, Rodrigo de Sousa Coutinho, num conjunto de ações que visavam a criação de indústrias manufatureiras no Brasil, incluindo isenções de impostos para importação de matérias-primas e de exportação de produtos industrializados.

Fonte: <pt.wikipedia.org/wiki/Banco_do_Brasil>, consulta em 22/01/2023.

Passados mais de 200 anos, hoje o Banco do Brasil é um banco múltiplo com as carteiras: comercial, investimento, arrendamento mercantil e crédito, financiamento e investimento.

Dentre as carteiras que compõem um banco múltiplo, o Banco do Brasil ainda poderia possuir a carteira de

- (A) crédito rural.
- (B) câmbio.
- (C) de desenvolvimento.
- (D) de consórcios.
- (E) de planejamento creditício.

34

A debênture é um título de dívida que gera um direito de crédito ao investidor. Ou seja, ele terá direito a receber uma remuneração do emissor (geralmente juros) e, periodicamente ou quando do vencimento do título, receberá de volta o valor investido (principal). No Brasil, as debêntures constituem uma das formas mais antigas de captação de recursos por meio de títulos.

Todas as características das debêntures são descritas na sua escritura de emissão que, entre outras questões, poderá estabelecer, inclusive, em quais projetos a companhia irá aplicar os recursos captados.

Fonte: <b3.com.br/pt_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-fixa/debentures.htm>, consulta em 22/01/2023.

Com relação às debêntures, assinale a alternativa correta.

- (A) Não podem ser emitidas por instituições financeiras, exceto as companhias hipotecárias, as sociedades de arrendamento mercantil e a BNDES Par.
- (B) Caracterizam-se por serem investimentos de renda variável.
- (C) São uma excelente forma de captação de recursos do setor público.
- (D) Podem ser emitidas por sociedades anônimas de capital aberto ou fechado e utilizadas para financiar projetos ou reestruturar dívidas da empresa, tendo como vantagens na captação de recursos a diminuição do seu custo médio, o alongamento e a adequação do seu perfil e a diminuição significativa das garantias utilizadas.
- (E) Possuem proteção do FGC – Fundo Garantidor do Crédito até o limite de R\$ 250 mil.

35

O mercado de câmbio é um comércio monetário global, onde são negociadas moedas estrangeiras, conhecidas como divisas. Nesse processo, a moeda de um país é oferecida em troca de outra.

Ou seja, para comprar uma moeda estrangeira, você precisa oferecer outra em troca. Isso porque, nesse mercado, as operações ocorrem sempre em pares.

Muitas operações são realizadas no mercado cambial, além de pagamentos e recebimentos em moeda estrangeira, também há participação em investimentos e especulações. Já os lucros se baseiam nas diferenças de taxas cambiais.

Fonte: <abraofilho.blog.br/mercado-de-cambio/>, consulta em 22/01/2023.

A operação de câmbio pronta, de compra ou venda, deve ser liquidada

- (A) conforme os interesses do comprador e do vendedor.
- (B) sem limitação de prazo.
- (C) em até três dias após a contratação.
- (D) em até um dia após a contratação.
- (E) em até dois dias após a contratação.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

36

O Open Finance, por definição, é o compartilhamento padronizado de dados e serviços por meio de abertura e integração de sistemas. Sobre os participantes do open finance, assinale o item incorreto.

- (A) Cliente: qualquer pessoa natural ou jurídica que mantém relacionamento destinado à prestação de serviço financeiro ou à realização de operação financeira com as instituições financeiras ou de pagamentos de forma geral, inclusive para a realização de transação de pagamento.
- (B) Instituição detentora de conta: instituição participante que mantém conta de depósitos à vista ou de poupança ou conta de pagamento pré-paga de cliente.
- (C) Instituição receptora de dados: instituição participante que apresenta solicitação de compartilhamento à instituição transmissora de dados para recepção dos dados necessários à transação.
- (D) Instituição transmissora de dados: instituição participante que compartilha com a instituição receptora os dados da transação.
- (E) Instituição iniciadora de transação de pagamento: correspondente transacional que detém os fundos necessários para realizar a transação.

37

Base monetária se refere ao volume de dinheiro criado pelo Banco Central – isto é, moeda (em papel ou metálica) e reservas bancárias em poder das entidades financeiras ou depositadas no Banco Central. Os agregados monetários são as medidas quantitativas da oferta de moeda. Sobre o agregado monetário M1, este corresponde a:

- (A) moeda em poder do público (papel-moeda e moeda metálica) + depósitos à vista nos bancos comerciais + depósitos a prazo (depósitos para investimentos, depósitos de poupança, fundos de aplicação financeira e de renda fixa de curto prazo) + títulos do governo em poder do público.
- (B) M2 + depósitos de poupança.
- (C) moeda em poder do público (papel-moeda e moeda metálica) + depósitos à vista nos bancos comerciais.
- (D) M3 + títulos privados (depósitos a prazo e letras de câmbio).
- (E) M4 + capacidade aquisitiva dos cartões de crédito.

38

Pelo contrato de fiança, uma pessoa garante satisfazer ao credor uma obrigação assumida pelo devedor, caso este não a cumpra. O prestador do aval pode ser acionado para pagar antes do avalizado. Sobre o aval e fiança, assinale o item incorreto.

- (A) O aval é dado em títulos.
- (B) A fiança é dada em contratos.
- (C) A fiança pode ser prestada de forma parcial.
- (D) A fiança, em caráter excepcional, admite direito de ordem de execução da dívida.
- (E) O aval não pode ser dado de forma parcial, salvo em caso de lei específica que autorize.

39

A Circular n. 3.978/2020 do Banco Central visa criar procedimentos necessários para evitar que o sistema financeiro seja utilizado para lavar capitais originários de atividades ilícitas de qualquer natureza. Sobre os procedimentos que devem ser adotados, as instituições NÃO devem realizar:

- (A) entrevistas com clientes que realizam atividades suspeitas, deixando claro que se trata de procedimento investigatório.
- (B) monitoramento, seleção e análise de operações e situações suspeitas.
- (C) comunicação de operações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).
- (D) capacitação dos funcionários sobre o tema da prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, incluindo os funcionários dos correspondentes no País que prestem atendimento em nome das instituições.
- (E) a promoção de cultura organizacional de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, contemplando, inclusive, os funcionários, os parceiros e os prestadores de serviços terceirizados.

40

Segundo a Circular n. 4.001/2020 do Banco Central, é considerada atividade suspeita relacionada a contas de depósitos:

- (A) depósitos, aportes, saques, pedidos de provisionamento para saque ou qualquer outro instrumento de transferência de recursos em espécie, que apresentem tipicidade em relação à atividade econômica do cliente e compatibilidade com a sua capacidade financeira.
- (B) fragmentação de saques em espécie destinados ao pagamento de folha de funcionários.
- (C) saques em espécie de conta que receba diversos depósitos por transferência eletrônica de várias origens que são compatíveis com a atividade do cliente.
- (D) dois ou mais depósitos em terminais de autoatendimento em espécie, no período de cinco dias úteis, que se enquadrem na atividade fim do cliente.
- (E) fragmentação de depósitos ou outro instrumento de transferência de recurso em espécie, inclusive boletoto de pagamento, de forma a dissimular o valor total da movimentação.

INFORMÁTICA

Fabricio Melo

41

Um funcionário do Banco do Brasil deparou com a seguinte informação:

“Criado com a mesma tecnologia do Chrome, o browser tem recursos integrados adicionais, como o início rápido e as abas inativas para dormir, que melhoraram a sua experiência de navegação com desempenho e velocidade de primeiro nível e otimizado para funcionar melhor com o Windows.”

Fonte: microsoft.com/pt.

A informação trata de um software nativo do Sistema Operacional Windows 10, conhecido como

- (A) Firefox
- (B) Safari
- (C) Edge
- (D) Opera
- (E) One Drive

42

Sobre gerenciamento de informações, pastas arquivos e programas, em um gerenciador de arquivos do Windows 10, configuração padrão, idioma português Brasil, a tecla que devemos pressionar ao arrastar um arquivo de uma pasta para outra, na mesma unidade, para que seja criado um atalho, é:

- (A) ALT.
- (B) SHIFT.
- (C) CTRL.
- (D) DELETE.
- (E) ENTER.

43

No Linux, SUSE 34 SLES 15 SP2, em seu prompt de comando, é possível listar em qual pasta corrente o usuário está, através do comando:

- (A) ls
- (B) pwd
- (C) passwd
- (D) rm
- (E) mkdir

44

Guilherme Arana, funcionário do Banco do Brasil, utilizando o Word 365, precisou compartilhar um documento com uma colega de trabalho que se encontrava em outro estado. Porém, Guilherme vai precisar controlar as alterações realizadas, para futuramente aceitá-las ou rejeitá-las. É possível a realização desse procedimento através da:

- (A) Guia Página Inicial, grupo Revisão, Controle de Alterações.
- (B) Guia Inserir, grupo Revisão, Alterações, Controle de Alterações.
- (C) Guia Exibir, Controle, Controle de Alterações.
- (D) Guia Revisão, Revisão de Texto, Editor.
- (E) Guia Revisão, Controle, Controlar Alterações.

45

É uma página web que geralmente permite sua alteração por qualquer pessoa que tenha um navegador de internet e possa acessar a página. Esta página utiliza um código fácil de editar que permite que se utilizem textos, links e imagens sem a necessidade de aprendizado de códigos como HTML:

- (A) rede social.
- (B) Wiki.
- (C) Microsoft Teams.
- (D) servidor de e-mail.
- (E) Youtube.

46

No browser Mozilla Firefox, adicionam funcionalidades para tornar a navegação mais rápida, mais segura, ou simplesmente mais divertida:

- (A) extensões.
- (B) lockwises.
- (C) navegações privativas.
- (D) bloqueios de rastreadores de anúncios.
- (E) picture-in-picture.

47

Nos sistemas de educação a distância (EAD), a comunicação demanda a presença do emissor e do receptor durante o processo de comunicação. Neste caso, a ausência de uma das partes envolvidas prejudica o entendimento da mensagem e traz consequências ao processo de aprendizagem:

- (A) comunicação síncrona.
- (B) comunicação assíncrona.
- (C) Wi-Fi.
- (D) Wireless.
- (E) TCP/IP.

48

É característica do Skype:

- (A) chamada de áudio e de vídeo somente em 480P.
- (B) gravação de chamadas e legendas ao vivo.
- (C) ligar somente de VOIP para VOIP.
- (D) o compartilhamento de tela, porém, somente em um computador do tipo PC.
- (E) o uso de criptografia somente com a instalação do BitLocker do Windows.

49

Um funcionário do BB recebeu uma cartilha sobre boas práticas de segurança, disponível em www.cartilha.cert.br. Em um determinado trecho, ele deparou com a seguinte frase: "Proteger a informação contra alteração não autorizada."

A frase é relacionada a:

- (A) Disponibilidade.
- (B) Autenticação.
- (C) Integridade.
- (D) Confidencialidade.
- (E) Autorização.

50

Capaz de armazenar a posição do cursor e a tela apresentada no monitor, nos momentos em que o mouse é clicado, ou a região que circunda a posição onde o mouse é clicado. É bastante utilizado por atacantes para capturar as teclas digitadas pelos usuários em teclados virtuais, disponíveis principalmente em sites de Internet Banking.

Tal definição refere-se ao

- (A) Vírus.
- (B) Worm.
- (C) Trojan.
- (D) Rootkit.
- (E) Screenlogger.

51

Em uma planilha editada no Excel 365, configuração padrão, idioma português, foi inserida com sucesso na célula B1 a fórmula: =SE(A1>=A2;"BB";"CEF")

Sabe-se que A1 = 8 e A2 = 8.

O valor que será retornado é:

- (A) BB
- (B) "BB"
- (C) CEF
- (D) "CEF"
- (E) VERDADEIRO

INFORMÁTICA

Maurício Franceschini

52

Trata-se de algo objetivo, estruturado, técnico, racional e externalizado. Tal conceito diz respeito à(ao):

- (A) Informação.
- (B) Dados.
- (C) Conhecimento Explícito.
- (D) Conhecimento Tácito.
- (E) Inteligência.

53

Em relação aos dados estruturados, não estruturados e semiestruturados, correlacione a coluna 1 com a coluna 2 e assinale a sequência correta:

Coluna 1	Coluna 2
I – Dados Estruturados	() Estrutura implícita, flexível. Nível intermediário de organização.
II – Dados Não Estruturados	() Não há estrutura definida. Menor nível de organização.
III – Dados Semiestruturados	() Estrutura rígida e definida. Maior nível de organização.

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

54

No que diz respeito aos conceitos sobre a estruturação e organização dos dados, relate os tipos de dados constantes da coluna 1 aos exemplos de dados constantes da coluna 2 e assinale a sequência correta:

Coluna 1	Coluna 2
X – Dados Estruturados	() Imagem
Y – Dados Não Estruturados	() Planilha
Z – Dados Semiestruturados	() XML
	() Banco de dados
	() CSV

- (A) Y, Z, X, X, Y.
- (B) Y, X, Z, X, Y.
- (C) X, Y, Z, X, Y.
- (D) Y, X, Z, X, Z.
- (E) Z, Y, X, Y, Z.

55

No que diz respeito à construção de data warehouse e ao processo ETL, assinale a alternativa correta.

- (A) Na etapa de extração, ocorre a obtenção dos dados de diversas fontes.
- (B) Os dados de um data warehouse não podem ser obtidos de planilhas e arquivos XML, sites, redes sociais, mas apenas de outros bancos de dados.
- (C) A extração é a fase em que os dados extraídos das fontes são compilados, convertidos, reformatados e limpos na área de teste.
- (D) A fase de carga insere os dados extraídos e transformados nas bases operacionais de destino.
- (E) As bases staging area e ODS são as bases intermediárias criadas na etapa de carga.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Rafael Barbosa

56

Para realização da análise de mercado, determinada organização decidiu utilizar o modelo das cinco forças de Porter. Entre os aspectos identificados, a organização constatou que alguns de seus fornecedores detinham o monopólio de produção de determinado insumo necessário à produção de diversos cosméticos, exercendo enorme influência sobre o Mercado. Diante desse cenário, optou por investir pesadamente na produção do referido insumo, contudo constatou que seria necessário um enorme investimento.

Com base na situação hipotética, a organização identificou, respectivamente, os seguintes fatores:

- (A) poder de barganha dos fornecedores e barreiras a novos entrantes.
- (B) poder de barganha dos fornecedores e ameaças de produtos substitutos.
- (C) poder de barganha dos clientes e ameaças de produtos substitutos.
- (D) poder de barganha dos clientes e barreiras a novos entrantes.
- (E) nível de rivalidade do mercado e barreiras de capital.

57

O Banco do Brasil, ciente dos desafios impostos pelo rápido desenvolvimento tecnológico, decidiu reduzir o número de agências físicas e ampliar o atendimento virtual. Além disso, adotou ações para que seu aplicativo seja totalmente personalizado para cada cliente, de forma individualizada, de forma que cada um se sinta único e especial.

Assinale a alternativa que indica a estratégia genérica utilizada pelo Banco do Brasil.

- (A) Diferenciação de produto
- (B) Expansão tecnológica
- (C) Expansão de mercados
- (D) Extensão de marca
- (E) Liderança em custos

58

Um consultor foi contratado pelo Banco do Brasil 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 do Brasil é um abacaxi, razão pela qual recomendou a saída da instituição financeira do segmento.

Considerando a conclusão do consultor, pode-se afirmar que

- (A) o segmento de seguros residenciais representa um ralo de dinheiro para a organização, porquanto apresenta baixo crescimento de mercado e a participação do Banco do Brasil é muito baixa.
- (B) o segmento de seguros residenciais tem lucratividade baixa, apesar de ter crescimento de mercado alto e baixa participação do Banco do Brasil.
- (C) o segmento de seguros residenciais tem lucratividade alta, apesar de ter baixa participação do Banco do Brasil.
- (D) o segmento de seguros residenciais tem um crescimento de mercado baixo, apesar da alta participação do Banco do Brasil.
- (E) o segmento de seguros residenciais é bastante lucrativo, porquanto há alto crescimento no mercado e o Banco do Brasil possui alta participação.

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 oportunidade para o Banco do Brasil

- (A) o alto grau de qualificação de seu quadro de pessoal.
- (B) o alto volume de capital disponível, na instituição financeira, para realização de novos investimentos.
- (C) a eficiência dos processos de concessão de empréstimos pela instituição financeira.
- (D) a instabilidade da economia nacional.
- (E) a estabilidade das instituições governamentais, com a consequente redução dos riscos ligados ao negócio.

60

Considerando os conceitos de imagem organizacional, assinale a alternativa que define corretamente o conceito de imagem organizacional.

- (A) 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.
- (B) Relaciona-se à percepção da organização pelo público, sendo, portanto, abstrata e intangível, pois está no imaginário do público.
- (C) Ação de projetar o produto e a imagem da organização com o fim de ocupar uma posição diferenciada na escolha de seu público-alvo.
- (D) É o futuro desejado pela organização, ou seja, sua ambição.
- (E) É a razão de existência da organização, sendo a responsável por delimitar a área de atuação da organização.

61

O Banco do Brasil lançou uma campanha para reforçar o seu posicionamento como um banco totalmente preparado para o financiamento do agronegócio. Para tal, formulou uma campanha publicitária para destacar seu papel como o responsável pelo financiamento de mais de 70% do mercado ligado ao agronegócio no país, além de deter as melhores taxas de juros do mercado.

Considerando a importância do posicionamento de mercado e da estratégia organizacional, analise as afirmativas a seguir:

- I – A estratégia utilizada pelo Banco do Brasil teve como objetivo impactar um público interessado em buscar financiamento no segmento agropecuário, em especial por sua taxa de juros menores que as praticadas no mercado.
- II – A estratégia de posicionamento é uma ação para projetar a oferta e imagem da empresa, para que ela ocupe um espaço diferenciado na mente do público-alvo. No caso, o Banco do Brasil busca destacar-se como um banco verdadeiramente preparado para atender às demandas do agronegócio e, com isso, posicionar-se de forma estratégica na mente dos clientes do referido segmento.

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, aquela que separa os clientes de acordo com aspectos ligados ao bairro, cidade ou país é

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

63

O Banco do Brasil contratou uma consultoria para identificar como o conhecimento é produzido e compartilhado na instituição. Sua conclusão foi de que a principal forma de transmissão do conhecimento se dá pelo compartilhamento de experiências entre os funcionários.

Considerando a situação hipotética, a forma de conversão do conhecimento predominante é a seguinte:

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

64

Um atendente do Banco do Brasil privilegia dois tipos de habilidades para a realização de seu trabalho: a experiência concreta e experimentação ativa. Assim sendo, ele visa à execução dos experimentos e planos, é flexível e adapta-se imediatamente em circunstâncias distintas.

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.

65

Determinado banco possui atendentes extremamente habilidosos, com alto conhecimento técnico sobre os produtos e serviços bancários. Em dias de alto movimento, o atendimento não é percebido de forma positiva pelos clientes, por ser mais objetivo e direto. Por outro lado, em dias de baixo movimento, o atendimento é mais personalizado e customizado, sendo percebido de forma mais positiva.

Associe a situação descrita no enunciado, respectivamente, com a dimensão da qualidade em serviços e característica dos serviços.

- (A) Garantia e variabilidade
- (B) Empatia e inseparabilidade
- (C) Confiabilidade e coprodução
- (D) Responsividade e variabilidade
- (E) Intangibilidade e simultaneidade

66

A qualidade em serviços envolve as seguintes dimensões básicas: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, empatia e segurança. O fato de o Banco do Brasil ter atendentes que cumprem os acordos, além de tratarem os clientes com educação e urbanidade, relaciona-se, respectivamente, às seguintes dimensões:

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

67

Ao avaliar a qualidade de um banco tradicional, um cliente informou que os atendentes possuem conhecimento técnico e prestam informações de forma clara e precisa. Afirmando, ainda, que todos os acordos estabelecidos foram cumpridos, apesar de ter sido cobrada uma taxa indevida, posteriormente estornada. Apesar do problema, a avaliação do cliente continua positiva. Isso se deve ao conceito de

- (A) confiabilidade.
- (B) responsividade.
- (C) empatia.
- (D) segurança.
- (E) zona de tolerância.

68

O processo de vendas pode ser identificado por meio das seguintes etapas:

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

Assinale a alternativa que indica uma atividade relacionada à superação de objeções.

- (A) Coleta de dados e informações acerca das necessidades dos clientes.
- (B) Identificação de clientes potenciais.
- (C) Relacionar as características dos produtos e serviços às necessidades do cliente.
- (D) Abordar os clientes e encaminhá-los para atendimento.
- (E) Criar condição especial de pagamento para o cliente.

69

A Resolução CNM n. 4.860, de 23 de outubro de 2020, dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. A ouvidoria tem por finalidade:

- (A) atender, sempre que solicitado, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços bancários.
- (B) atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.
- (C) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, não sendo a responsável pela mediação de conflitos.
- (D) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, apenas para ouvir as necessidades dos clientes, que deverão ser repassadas para a área responsável pela solução do problema.
- (E) realizar o atendimento primário habitual.

70

Conforme a Resolução CNM n. 4.949/2021, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, no relacionamento com clientes e usuários de produtos bancários, em especial na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar, exceto:

- (A) a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários.
- (B) a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.
- (C) a prestação, de forma clara e precisa, 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.
- (D) a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, exceto nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento.
- (E) encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização.

BANCO DO BRASIL – 2º SIMULADO
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#VEM
SER
GRAN

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