



010101

PROVA

A



Banese

Banco do Estado de Sergipe  
Concurso Público

CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 01 - BANESE, DE 08 DE JANEIRO DE 2025

GABARITO  
1  
GABARITO

## TÉCNICO BANCÁRIO I

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

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

02 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o tema da Redação e 80 (oitenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa I		Matemática		Conhecimentos sobre o Estado de Sergipe I		Noções de Informática	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 ponto cada	11 a 19	1,0 ponto cada	20 a 25	1,0 ponto cada	26 a 30	1,0 ponto cada
Total: 10,0 pontos		Total: 9,0 pontos		Total: 6,0 pontos		Total: 5,0 pontos	
<b>Total: 30,0 pontos</b>							

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Atendimento, Vendas e Negociação		Atualidades do Mercado Financeiro		Comportamentos Éticos, Diversidade e ESG	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
31 a 35	1,0 ponto cada	36 a 50	1,0 ponto cada	51 a 65	1,0 ponto cada	66 a 70	1,0 ponto cada	71 a 80	1,0 ponto cada
Total: 5,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 10,0 pontos	
<b>Total: 50,0 pontos</b>									

b) um **Cartão-Resposta** destinado à marcação das respostas das questões objetivas formuladas nas provas cujo verso é a página para desenvolvimento da Redação, que vale até 100,0 (cem) pontos, o qual é denominado **Cartão-Resposta/Página de Redação**.

03 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **imediatamente** notificado ao fiscal.

04 - Após a conferência, o candidato deverá:

a) assinar no espaço próprio do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

b) transcrever, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte **FRASE**:

**Seca no sertão.**

c) preencher, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, o campo de marcação referente ao seguinte **GABARITO**:

**GABARITO 1**

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, para não o **dobrar, amassar ou manchar**. O **Cartão-Resposta/Página de Redação** somente poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

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 - 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** letra no **Cartão-Resposta/Página de Redação**, preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **mesmo que uma das respostas esteja correta**. A leitura óptica do **Cartão-Resposta/Página de Redação** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros. Exemplo: **(A) ● (C) ○ (D) ○ (E) ○**

08 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.

09 - **Será eliminado** deste Concurso Público o candidato que

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

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

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **Caderno de Questões** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;

d) se recusar a entregar o **Caderno de Questões** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **lista de presença** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;

f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, a **FRASE** e o número do **GABARITO** constantes na capa de seu **Caderno de Questões**.

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

10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

11 - O tempo disponível para estas Provas Objetivas e de Redação é de 5 (cinco) horas e 30 (trinta) minutos, já incluído o tempo para marcação do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, o **Caderno de Questões** e assinar a **Lista de Presença**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após sua realização, na página da **Fundação Cesgranrio** ([www.cesgranrio.org.br](http://www.cesgranrio.org.br)).

BANESE

RASCUNHO



010101

PROVA

A



Banese

Banco do Estado de Sergipe  
Concurso Público

CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 01 - BANESE, DE 08 DE JANEIRO DE 2025

GABARITO  
1  
GABARITO

## TÉCNICO BANCÁRIO I

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

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

02 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o tema da Redação e 80 (oitenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa I		Matemática		Conhecimentos sobre o Estado de Sergipe I		Noções de Informática	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 ponto cada	11 a 19	1,0 ponto cada	20 a 25	1,0 ponto cada	26 a 30	1,0 ponto cada
Total: 10,0 pontos		Total: 9,0 pontos		Total: 6,0 pontos		Total: 5,0 pontos	
<b>Total: 30,0 pontos</b>							

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Atendimento, Vendas e Negociação		Atualidades do Mercado Financeiro		Comportamentos Éticos, Diversidade e ESG	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
31 a 35	1,0 ponto cada	36 a 50	1,0 ponto cada	51 a 65	1,0 ponto cada	66 a 70	1,0 ponto cada	71 a 80	1,0 ponto cada
Total: 5,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 10,0 pontos	
<b>Total: 50,0 pontos</b>									

b) um **Cartão-Resposta** destinado à marcação das respostas das questões objetivas formuladas nas provas cujo verso é a página para desenvolvimento da Redação, que vale até 100,0 (cem) pontos, o qual é denominado **Cartão-Resposta/Página de Redação**.

03 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **imediatamente** notificado ao fiscal.

04 - Após a conferência, o candidato deverá:

a) assinar no espaço próprio do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

b) transcrever, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte **FRASE**:

**Seca no sertão.**

c) preencher, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, o campo de marcação referente ao seguinte **GABARITO**:

**GABARITO 1**

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, para não o **dobrar, amassar ou manchar**. O **Cartão-Resposta/Página de Redação** somente poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

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 - 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** letra no **Cartão-Resposta/Página de Redação**, preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **mesmo que uma das respostas esteja correta**. A leitura óptica do **Cartão-Resposta/Página de Redação** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros. Exemplo: (A) ● (C) ○ (D) ○ (E) ○

08 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.

09 - **Será eliminado** deste Concurso Público o candidato que

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

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

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **Caderno de Questões** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;

d) se recusar a entregar o **Caderno de Questões** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **lista de presença** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;

f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, a **FRASE** e o número do **GABARITO** constantes na capa de seu **Caderno de Questões**.

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

10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

11 - O tempo disponível para estas Provas Objetivas e de Redação é de 5 (cinco) horas e 30 (trinta) minutos, já incluído o tempo para marcação do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, o **Caderno de Questões** e assinar a **Lista de Presença**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após sua realização, na página da **Fundação Cesgranrio** ([www.cesgranrio.org.br](http://www.cesgranrio.org.br)).

BANESE

RASCUNHO



**TÉCNICO BANCÁRIO I**

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

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

**02 -** O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o tema da Redação e 80 (oitenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

**CONHECIMENTOS BÁSICOS**

Língua Portuguesa I		Matemática		Conhecimentos sobre o Estado de Sergipe I		Noções de Informática	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 ponto cada	11 a 19	1,0 ponto cada	20 a 25	1,0 ponto cada	26 a 30	1,0 ponto cada
Total: 10,0 pontos		Total: 9,0 pontos		Total: 6,0 pontos		Total: 5,0 pontos	

**Total: 30,0 pontos**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Atendimento, Vendas e Negociação		Atualidades do Mercado Financeiro		Comportamentos Éticos, Diversidade e ESG	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
31 a 35	1,0 ponto cada	36 a 50	1,0 ponto cada	51 a 65	1,0 ponto cada	66 a 70	1,0 ponto cada	71 a 80	1,0 ponto cada
Total: 5,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 10,0 pontos	

**Total: 50,0 pontos**

b) um **Cartão-Resposta** destinado à marcação das respostas das questões objetivas formuladas nas provas cujo verso é a página para desenvolvimento da Redação, que vale até 100,0 (cem) pontos, o qual é denominado **Cartão-Resposta/Página de Redação**.

**03 -** O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **imediatamente** notificado ao fiscal.

**04 -** Após a conferência, o candidato deverá:

a) assinar no espaço próprio do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

b) transcrever, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte **FRASE**:

**Seca no sertão.**

c) preencher, no espaço apropriado do seu **Cartão-Resposta**, o campo de marcação referente ao seguinte **GABARITO**:

**GABARITO 1**

**05 -** O candidato deve ter muito cuidado com o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, para não o **dobrar, amassar** ou **manchar**. O **Cartão-Resposta/Página de Redação** somente poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

**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 -** 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** letra no **Cartão-Resposta/Página de Redação**, preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **mesmo que uma das respostas esteja correta**. A leitura óptica do **Cartão-Resposta/Página de Redação** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros. Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

**08 -** As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.

**09 -** Será eliminado deste Concurso Público o candidato que

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

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

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **Caderno de Questões** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;

d) se recusar a entregar o **Caderno de Questões** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **lista de presença** e/ou o **Cartão-Resposta/Página de Redação**;

f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, a **FRASE** e o número do **GABARITO** constantes na capa de seu **Caderno de Questões**.

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

**10 -** O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão-Resposta/Página de Redação**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

**11 -** O tempo disponível para estas Provas Objetiva e de Redação é de **5 (cinco) horas e 30 (trinta) minutos**, já incluído o tempo para marcação do **Cartão-Resposta/Página de Redação**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **Cartão-Resposta/Página de Redação**, o **Caderno de Questões** e assinar a **Lista de Presença**.

**12 -** As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após sua realização, na página da **Fundação Cesgranrio** ([www.cesgranrio.org.br](http://www.cesgranrio.org.br)).

RASCUNHO

## REDAÇÃO

O texto abaixo tem o objetivo de situar sua discussão e deve ser usado como motivador para a produção de sua redação. **Não o copie, tampouco copie qualquer texto desta prova.**

### Implementação de novas tecnologias não pode descartar os direitos dos trabalhadores

O Observatório de Inteligência Artificial e Mundo do Trabalho, em parceria com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), lançou um relatório abrangente que analisa as políticas relacionadas à IA no Brasil e seus impactos no mercado de trabalho. A pesquisa destaca a necessidade de regulamentação, desenvolvimento e governança no cenário atual da tecnologia.

No que diz respeito à regulação, o relatório destaca a importância de criar um arcabouço legal que ofereça segurança jurídica para investidores e proteção para os trabalhadores. No entanto, a professora Roseli Figaro, da USP, observa que as propostas ainda são tímidas em relação à proteção dos direitos trabalhistas, especialmente em um contexto onde a transformação digital traz desafios significativos.

Exemplos de setores como o audiovisual mostram como a tecnologia pode impactar negativamente a carreira e os direitos dos profissionais, gerando uma necessidade urgente de diálogo e regulamentação.

O relatório e a discussão em torno dele são apenas o começo de um debate necessário e complexo. A professora Roseli enfatiza que, embora haja desafios, a adoção de uma nova matriz tecnológica pode ser feita de forma que beneficie a todos, desde que os direitos e a qualidade de vida dos trabalhadores sejam preservados. A luta por um futuro mais justo e equitativo no mercado de trabalho, frente aos avanços da IA, está apenas começando e exige atenção contínua.

IMPLEMENTAÇÃO de novas tecnologias não pode descartar os direitos dos trabalhadores. **Jornal da USP**, 25 set. 2024. Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/a-implementacao-de-novas-tecnologias-nao-deve-descartar-os-direitos-dos-trabalhadores/>. Acesso em: 20 jan. 2025. Adaptado.

Considerando a necessidade contemporânea de conciliação entre o avanço tecnológico no país e a preservação dos direitos dos trabalhadores, elabore um texto dissertativo-argumentativo sobre o tema a seguir, justificando sua opinião com argumentos.

### Inteligência artificial e mundo do trabalho: impactos nos trabalhadores do Brasil no século XXI

#### No desenvolvimento do tema, o candidato deverá

- demonstrar domínio da escrita-padrão da Língua Portuguesa;
- manter a abordagem nos limites da proposta;
- redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo (não serão aceitos textos narrativos nem poemas);
- demonstrar capacidade de selecionar, organizar e relacionar argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

#### Apresentação da redação

- O texto deverá ter até 30 linhas, mantendo-se no limite do espaço para a Redação.
- O texto definitivo deverá ser transcrito para a Página de Redação (o texto da Folha de Rascunho não será considerado), **EM LETRA LEGÍVEL**, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.
- A Redação **NÃO** deve ser identificada, por meio de assinatura ou por qualquer outro sinal.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### LÍNGUA PORTUGUESA I

#### Com crise atual, clima passa a ser visto como ator relevante na História

- 1 Atravessamos um período de urgente preocupação climática. No Brasil, seca intensa, incêndios devastadores em diversos biomas e desastres como as chuvas que atingiram o Sul do país em 2024. No mundo, inundações no Saara e, em muitos outros países, elevação das temperaturas e do nível do mar. Para o campo da história, apesar de hoje os estudos que tratam de mudanças climáticas se mostrarem mais atuais que nunca, esse não é um tema novo, uma vez que muitos autores nos séculos 18 e 19 já pensavam a saúde e a doença a partir de suas relações com o ambiente e o clima.
- 2 Um pesquisador da Casa de Oswaldo Cruz (COC/Fiocruz) tem se dedicado a temas ambientais e às transformações ecológicas que caracterizam o chamado Antropoceno, termo que designa uma nova época geológica definida pelo impacto do homem na Terra. Ele analisa como a relação entre clima e saúde foi percebida ao longo da história, afirmando que as mudanças climáticas interferem na saúde, podendo influenciar na propagação de vetores — como mosquitos que transmitem doenças —, na qualidade das águas e do ar, na fisiologia dos organismos e na produção de alimentos.
- 3 Para o pesquisador, a covid-19 trouxe à tona a discussão sobre a pandemia como parte de uma crise sistêmica, o que ocorreu não apenas entre cientistas e historiadores da doença e da medicina, mas também na esfera pública, na grande mídia e nas redes sociais. “Durante a pandemia, na imprensa, nas redes, ouvimos frases como ‘isso é uma expressão da crise ecológica’, ‘a humanidade é o vírus’. E essa questão não é supernova”.
- 4 Ele afirma que há correntes nos séculos 18 e 19 que pensavam a saúde de forma abrangente e integrada ao meio ambiente. Isso é bastante claro no século 19, porque a própria maneira de conceber as inter-relações entre doença, corpo e ambiente tinha base nas ideias do neo-hipocratismo, de que os corpos precisam estar em equilíbrio com o ambiente e que o desequilíbrio causa a doença.
- 5 Entre os estudos citados pelo pesquisador, consta uma pesquisa sobre a malária no interior de São Paulo, cuja proposta é pensar essas epidemias, conectando-as com a dinâmica do Tietê: “A malária é uma doença muito dependente de fatores ecológicos, muito ligada a questões climáticas, aos regimes hídricos. Ela convida a pensar a história das doenças não apenas como a narrativa da campanha de saúde pública focada em vacinas e antibióticos; essa é uma história que também envolve atores que pensaram doença e saúde de maneira a integrar as relações biológicas, as relações com o ambiente e com o clima”.

- 6 A COC/Fiocruz tem uma forte tradição de pesquisas sobre a Amazônia. A razão disso, segundo o pesquisador, deve-se “à importância incontornável que a Amazônia tem nos estudos científicos e na saúde pública e pela própria densidade das pesquisas que vão se realizar a partir da segunda metade do século 20”. O bioma pode ser visto como uma representação dos processos e dos impactos globais que caracterizam o Antropoceno, refletindo as interações e as tensões entre os humanos e a natureza em uma área específica. “É quase um truísmo afirmar que é importante conservar a Amazônia por causa de seu papel na regulação climática, da chuva e do ciclo da água. A Amazônia é uma região vital para o equilíbrio do clima, da biodiversidade e dos recursos naturais, representando muitos dos desafios globais enfrentados em termos de conservação ambiental e impacto humano”.
- 7 O pesquisador também destacou o caráter transnacional da própria Amazônia, que se estende por nove países (Brasil, Bolívia, Colômbia, Equador, Guiana, Guiana Francesa, Peru, Venezuela e Suriname), acrescentando que o bioma ultrapassa as fronteiras políticas e que a história ambiental, por si só, já problematiza a ideia de uma história nacional, uma vez que rios, biomas e paisagens atravessam territórios. Além disso, sempre houve na região grandes projetos com financiamento de instituições internacionais e multilaterais. O pesquisador ressaltou ainda que há uma perspectiva na escrita da história de pensar a Amazônia de forma global desde a época colonial.
- 8 Analisando a forma como a história lidou com o clima, o pesquisador afirma que por muito tempo as ciências sociais estiveram intimamente ligadas ao tema, no entanto, muitas vezes de maneira determinista, inclusive, justificando o colonialismo: “as ideias sobre clima, em muitos casos, envolveram uma visão racista a partir do pensamento de que povos, clima e ambiente tinham seus respectivos lugares. Isso foi uma estrutura para a legitimação científica do conceito de raça. Ou seja, assim como plantas e animais são ligados a ambientes específicos, o mesmo aconteceria com as raças humanas. Então, por muito tempo, a questão do clima, do ambiente, foi muito ligada a essa visão determinista, que teve consequências danosas ao servir de suporte para o racismo e o colonialismo”.
- 9 Para ele, no entanto, agora, com a emergência da questão das mudanças climáticas contemporâneas, o clima vem sendo recuperado como “partícipe da história” e não mais a partir da ideia de que o clima determina a história e o caráter da sociedade. “Não é mais possível pensar processos climáticos sem considerar seus enredamentos com agência humana, com as organizações sociais e os processos políticos”.

MANNHEIMER, Vivian. Com crise atual, clima passa a ser visto como ator relevante na História. **Agência Fiocruz de Notícia**, 12 nov. 2024. Disponível em: <https://agencia.fiocruz.br/com-cri-se-atual-clima-passa-ser-visto-como-ator-relevante-na-historia>. Acesso em: 18 jan. 2025. Adaptado.

1

Segundo as informações apresentadas no texto, os estudos sobre as relações do homem com o ambiente e o clima

- (A) aumentaram durante a pandemia de covid-19.
- (B) contribuíram para a plena recuperação do clima no planeta.
- (C) definiram uma nova época geológica em função do impacto da presença do homem na Terra.
- (D) participaram da construção do racismo científico no passado.
- (E) resolveram todos os problemas de saúde e doenças ao longo dos séculos 18 e 19.

2

De acordo com a ordem das ideias apresentadas no texto, observa-se que, antes de explicar que o Antropoceno designa uma nova época geológica definida pelo impacto do homem na Terra (parágrafo 2), o texto

- (A) afirma que é importante conservar a Amazônia por causa de seu papel na regulação climática, da chuva e do ciclo da água.
- (B) explica que as ideias sobre clima contribuíram para a legitimação científica do colonialismo.
- (C) faz uma enumeração de intensos fenômenos climáticos brasileiros e mundiais.
- (D) informa que a história ambiental da Amazônia problematiza a ideia de uma história nacional, uma vez que rios, biomas e paisagens amazônicas atravessam territórios.
- (E) relembra que a pandemia de covid-19 foi considerada uma expressão da crise ecológica mundial.

3

O quinto parágrafo apresenta uma citação em que o pesquisador fala sobre a malária.

Essa citação cumpre, em relação às demais partes do texto, a função de

- (A) narrar as mudanças ocorridas ao longo do tempo em relação às campanhas de saúde pública.
- (B) construir um diálogo com os leitores sobre a importância dos cuidados com a saúde.
- (C) descrever um problema de saúde comum ao longo dos séculos 18 e 19.
- (D) justificar a relevância das pesquisas realizadas sobre saúde na Amazônia.
- (E) apresentar um caso em que questões climáticas estão relacionadas à saúde humana.

4

Do ponto de vista da tipologia textual, constata-se que o texto tem caráter

- (A) argumentativo, porque desenvolve a tese de que o Antropoceno significa o renascimento da vida humana na Terra.
- (B) descritivo, porque procura descrever como funciona o setor de pesquisa da Fiocruz, respeitada e conhecida instituição brasileira de ciência.
- (C) expositivo, porque procura explicar as relações entre as mudanças climáticas e a vida do homem, suas organizações sociais e processos políticos.
- (D) injuntivo, porque procura ensinar aos leitores como evitar que as mudanças climáticas signifiquem o fim do homem na Terra.
- (E) narrativo, porque faz um relato dos acontecimentos que caracterizaram a pandemia de covid-19 no Brasil e no mundo.

5

No trecho “Para o campo da história, **apesar de** hoje os estudos que tratam de mudanças climáticas se mostrarem mais atuais que nunca, esse não é um tema novo, uma vez que muitos autores nos séculos 18 e 19 já pensavam a saúde e a doença a partir de suas relações com o ambiente e o clima.” (parágrafo 1), a relação lógica que se estabelece entre as ideias por meio da expressão destacada é de

- (A) causalidade
- (B) condição
- (C) comparação
- (D) oposição
- (E) temporalidade

6

A frase em que a concordância do verbo em destaque está empregada de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa é:

- (A) Ao considerar os fenômenos climáticos ocorridos no Brasil, como seca intensa, incêndios devastadores e chuvas torrenciais, **justificam-se** os estudos sobre o impacto do homem na Terra.
- (B) **Faltam** aos institutos de pesquisas especializados em fenômenos tropicais a preocupação de examinar fatores ecológicos que estejam na origem de doenças como a malária.
- (C) Nos últimos anos, **começaram-se** a estudar as relações entre mudanças climáticas e processos que têm grande repercussão na saúde humana, como as grandes pandemias.
- (D) Para aprofundar os estudos históricos sobre o clima, **evidenciaram-se** para os pesquisadores a necessidade de desfazer a vinculação entre clima e racismo.
- (E) Quando se **analisa** os índices de mortalidade por malária no Brasil, fica evidente que é necessário investigar a interação entre mudanças climáticas e adoecimento da população.

RASCUNHO

7

No texto, o referente do pronome em destaque está corretamente explicitado entre colchetes na seguinte passagem:

- (A) parágrafo 1: “apesar de hoje os estudos que tratam de mudanças climáticas se mostrarem mais atuais que nunca, **esse** não é um tema novo” [campo da história]
- (B) parágrafo 1: “uma vez que muitos autores nos séculos 18 e 19 já pensavam a saúde e a doença a partir de **suas** relações com o ambiente e o clima” [a saúde e a doença]
- (C) parágrafo 3: “Durante a pandemia, na imprensa, nas redes, ouvimos frases como ‘**isso** é uma expressão da crise ecológica’, ‘a humanidade é o vírus.’” [imprensa]
- (D) parágrafo 4: “Ele afirma que há correntes nos séculos 18 e 19 que pensavam a saúde de forma abrangente e integrada ao meio ambiente. **Isso** é bastante claro no século 19” [meio ambiente]
- (E) parágrafo 5: “**essa** é uma história que também envolve atores que pensaram doença e saúde de maneira a integrar as relações biológicas” [saúde pública]

8

O acento grave indicativo de crase nos termos em destaque está empregado de acordo com as regras da norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) A conscientização sobre **às** mudanças climáticas é essencial para um futuro sustentável.
- (B) As mudanças climáticas estão afetando **à** vida marinha a uma velocidade alarmante.
- (C) As ações humanas têm levado **à** uma diminuição da biodiversidade e a alterações climáticas.
- (D) As alterações no clima ajudam **à** intensificar desastres naturais ao redor do mundo.
- (E) A necessidade de adaptar a agricultura **às** mudanças climáticas é urgente.

9

Dentro do texto, são usados como sinônimos os termos

- (A) “saúde” e “doença” (parágrafo 1)
- (B) “grande mídia” e “imprensa” (parágrafo 3)
- (C) “impactos” e “desafios” (parágrafo 6)
- (D) “transnacional” e “global” (parágrafo 7)
- (E) “racismo” e “colonialismo” (parágrafo 8)

10

Considerando-se as regras de pontuação da norma-padrão da Língua Portuguesa, o uso de vírgulas está correto em:

- (A) A mudança climática, é um fenômeno global, que resulta da intensificação do efeito estufa causado principalmente pela queima de combustíveis fósseis, desmatamento e práticas agrícolas insustentáveis.
- (B) As consequências da mudança climática vão além do aumento da temperatura, abrangendo eventos climáticos extremos mais frequentes e intensos, como furacões, secas, inundações e ondas de calor.
- (C) As mudanças climáticas têm causado danos irreversíveis, aos ecossistemas marinhos, como os recifes de corais e as populações de peixes, comprometendo a segurança alimentar de milhões de pessoas que dependem dos mares para sua subsistência.
- (D) A transição energética depende da implementação, urgente de políticas de mitigação e adaptação à mudança climática, o que representa um grande desafio para governos, empresas e a sociedade civil em todo o mundo.
- (E) Embora a mudança climática seja um fenômeno que afeta a todos os países, suas consequências são sentidas de maneira desigual, o que, exige uma ação global coordenada, para garantir a justiça climática.

RASCUNHO

RASCUNHO

## MATEMÁTICA

11

Sejam  $f: \mathbb{R} \rightarrow \mathbb{R}_+^*$  e  $g: \mathbb{R}_+^* \rightarrow \mathbb{R}$  as funções algebricamente definidas por  $f(x)=3^{2x}$  e  $g(x)=\log_9(x)$ .

Para todo  $x > 0$ , tem-se que  $f(g(x))$  é igual a

- (A)  $x$
- (B)  $x^2$
- (C)  $\frac{x^2}{2}$
- (D)  $2x^2$
- (E)  $\sqrt{x}$

12

Sejam  $x$ ,  $y$  e  $z$  números reais que satisfazem ao sistema linear dado a seguir:

$$\begin{cases} 2x + 3y - z = 4 \\ -x - z = 1 \end{cases}$$

O valor de  $x + y$  é igual a

- (A)  $-3$
- (B)  $-1$
- (C)  $0$
- (D)  $1$
- (E)  $3$

13

Uma sequência numérica é tal que seus termos  $a_1 = a_2 = 1$  e  $a_{n+2} = a_{n+1} - a_n$ , para todo  $n \geq 1$ .

O termo  $a_{35}$  dessa sequência é igual a

- (A)  $-35$
- (B)  $-1$
- (C)  $0$
- (D)  $1$
- (E)  $35$

14

Uma progressão geométrica é tal que o seu segundo termo  $a_2$  é igual a 4.

Considerando-se que  $a_1$  e  $a_3$  são, respectivamente, o primeiro e o terceiro termos de tal progressão, então o produto  $a_1 \cdot a_3$  é igual a

- (A) 2
- (B) 4
- (C) 8
- (D) 16
- (E) 64

15

Em 2025, um certo campeonato de futebol contará com um total de  $T$  times, sendo um deles o campeão do ano anterior. Suponha que exista um esquema de apostas em que são escolhidos apenas dois desses  $T$  times, ordenadamente: o campeão e o vice-campeão. Por exemplo, a aposta "time  $W$  para campeão e time  $Y$  para vice-campeão" é diferente da aposta "time  $Y$  para campeão e time  $W$  para vice-campeão".

Nessas condições, o número de apostas diferentes, tais que o time campeão do ano anterior não figure, é dado por

- (A)  $T^2 - T$
- (B)  $T^2 - 1$
- (C)  $(T^2 - T)/2$
- (D)  $T^2 - 3T + 2$
- (E)  $(T^2 - 3T + 2)/2$

16

Um laboratório farmacêutico precisa transferir 240 litros de vacina para ampolas de  $15 \text{ cm}^3$  de capacidade cada, enchendo-as completamente.

Considerando-se essas informações, quantas ampolas serão utilizadas para essa transferência?

- (A) 160
- (B) 1.600
- (C) 3.600
- (D) 16.000
- (E) 36.000

Dado

$1 \text{ dm}^3$  corresponde a 1 litro

17

Considere que em uma empresa há um total de 200 funcionários, dos quais apenas 20% são mulheres. Sabe-se que, se  $x$  mulheres forem contratadas, o percentual de funcionários mulheres subirá para 50%.

Qual a soma dos algarismos desse número  $x$ ?

- (A) 3
- (B) 5
- (C) 6
- (D) 8
- (E) 9

18

Em um levantamento feito, ao consultar os 158 funcionários de uma empresa, constatou-se que um total de 38 deles possui conta no banco Alfa, um total de 57 possui conta no banco Beta e um total de 14 possui conta nesses dois bancos.

Quantos funcionários dessa empresa não possuem conta no banco Alfa nem no Beta?

- (A) 49
- (B) 56
- (C) 63
- (D) 77
- (E) 81

19

Se você não canta, então eu choro. Se você canta, então eu não danço. Ora, eu danço.

Logo,

- (A) você canta e eu choro.
- (B) você não canta e eu choro.
- (C) você canta e eu não choro.
- (D) você não canta e eu não choro.
- (E) se eu choro, então você não canta.

## CONHECIMENTOS SOBRE O ESTADO DE SERGIPE I

20

Considere o texto sobre a hierarquia urbana.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as cidades brasileiras foram classificadas, hierarquicamente, a partir das funções de gestão que exercem sobre outras cidades, considerando tanto seu papel de comando em atividades empresariais quanto de gestão pública, e, ainda, em função da sua atratividade para suprir bens e serviços para outras cidades.

Assim, as cidades foram classificadas em cinco grandes níveis com subdivisões internas. São eles: metrópoles, capitais regionais, centros sub-regionais, centros de zona e centros locais.

Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&kid=2101728>. Acesso em: 28 jan. 2025. Adaptado.

Com base nessa hierarquização das cidades, o arranjo populacional de Aracaju é classificado como

- (A) centro sub-regional
- (B) centro local
- (C) centro de zona
- (D) capital regional
- (E) metrópole

21

Considerada a cidade “mãe de Sergipe”, a antiga capital é um dos centros da cultura sergipana, sendo destaque na música, no teatro, no artesanato e em diversas outras manifestações artísticas. Pode-se dizer que a cidade é um celeiro de artistas e mestres da cultura popular. Há mais de 50 anos o município é palco de um dos maiores festivais de arte do país, evento que celebra, anualmente, a riqueza cultural local.

Tendo em vista os elementos histórico-culturais mencionados, a cidade sergipana a que o texto se refere é

- (A) Aracaju
- (B) Lagarto
- (C) Itabaiana
- (D) São Cristóvão
- (E) Nossa Senhora da Glória

22

O estado de Sergipe possui, aproximadamente, 22 mil km<sup>2</sup> de extensão territorial, o que é equivalente a 0,26% do território nacional e a 1,4% da Região Nordeste.

Quanto à posição geográfica, Sergipe limita-se ao norte com

- (A) Bahia, cuja divisa é o Rio São Francisco.
- (B) Bahia, cuja divisa é a Chapada Diamantina.
- (C) Alagoas, cuja divisa é o Rio Sergipe.
- (D) Alagoas, cuja divisa é o Rio São Francisco.
- (E) Alagoas, cuja divisa é o Rio Vaza-Barris.

RASCUNHO

23

A criação da província de Sergipe ocorreu em meio às controvérsias entre a monarquia portuguesa e a Assembleia Constituinte estabelecida pela Revolta do Porto de 1820. Sobre essas questões, a historiadora Edna Maria Antônio escreveu

O novo governador de Sergipe, Carlos César Burlamaqui, assumiu o posto em fevereiro de 1821 e, contrário às ordens das Cortes, iniciou a estratégia de combate às ideias liberais na capitania. Estava ciente da deposição dos agentes metropolitanos na capitania da Bahia por uma Junta de Governo Provisório, de perfil político constitucional federalista e a favor das Cortes portuguesas, que assumiu o poder e possuía ligações familiares e econômicas em Sergipe.

ANTÔNIO, E. M. M. O constitucionalismo luso-brasileiro na cultura política da independência: a Capitania de Sergipe. **Revista do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe**. v. 1, n. 44, p.119, 2015.

De acordo com a perspectiva demonstrada pela autora, o governador Burlamaqui pretendia consolidar a emancipação do estado reforçando o(a)

- (A) ligação com a junta provisória da Bahia
- (B) caráter democrático do governo sergipano
- (C) proximidade com a família real portuguesa
- (D) endosso ao constitucionalismo da assembleia
- (E) liberalismo em continuação à insurreição de 1817

24

A crise econômica de 1929 afetou fortemente a economia brasileira, especialmente se considerada a posição do Brasil como nação agroexportadora.

Diante da crise do café no mercado internacional, a economia agrícola do chamado Centro-Sul expande-se em direção à produção do açúcar, com efeitos devastadores para a economia do Nordeste, como um todo, e para a de Sergipe, em particular. O declínio do preço do açúcar que se seguiu ao aumento da oferta interna vai afetar fortemente a economia sergipana e nordestina.

SUBRINHO, J. M.; MELO, R. O. Breve histórico da indústria sergipana. **Associação Brasileira dos Pesquisadores em História Econômica**, p. 7. Disponível em: [https://www.abphe.org.br/arquivos/josue-m-passos-subrinho\\_ricardo-o-lacerda-de-melo.pdf](https://www.abphe.org.br/arquivos/josue-m-passos-subrinho_ricardo-o-lacerda-de-melo.pdf). Acesso em: 14 jan. 2024.

No contexto descrito, um programa do governo federal, principalmente durante a Era Vargas, foi capaz de manter o nível da produção rural sergipana e das usinas de açúcar, evitando o colapso das plantações e um processo de migração massiva.

Trata-se do Instituto do Açúcar e do Alcool, cujo funcionamento baseava-se principalmente na

- (A) difusão do álcool como combustível alternativo
- (B) regulação da economia açucareira pelo Estado
- (C) oferta de subsídios a usineiros e agricultores de cana
- (D) abertura de novos mercados internacionais ao açúcar
- (E) substituição da cultura de açúcar por tabaco e algodão

25

Em fevereiro de 2024, o Executivo federal enviou ao Congresso um projeto de lei que cria o Plano Regional de Desenvolvimento do Nordeste. A reportagem a seguir, da Agência Câmara, detalha seus objetivos declarados.

São objetivos do plano:

- diminuir as desigualdades sociais;
- gerar emprego e renda;
- reduzir as taxas de mortalidade materno-infantil;
- reduzir a taxa de analfabetismo;
- melhorar as condições de habitação na região;
- universalizar o acesso ao saneamento básico;
- universalizar o acesso à educação infantil e ao ensino fundamental e médio;
- fortalecer o processo de interiorização do ensino superior;
- garantir a implementação de projetos para o desenvolvimento tecnológico;
- garantir a sustentabilidade ambiental;
- reforçar a infraestrutura hídrica da região;
- fortalecer a infraestrutura logística da área de atuação da Sudene; e
- fomentar ações de inclusão socioprodutivas.

BRASIL, Emanuelle. Projeto cria Plano Regional de Desenvolvimento do Nordeste. **Câmara Notícias**, 5 fev. 2024. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/1034442-PROJETO-CRIA-PLANO-REGIONAL-DE-DESENVOLVIMENTO-DO-NORDESTE>. Acesso em: 18 jan. 2025.

A análise dos objetivos descritos revela uma visão de desenvolvimento que

- (A) prioriza a agenda industrial e os produtos voltados à exportação.
- (B) privilegia e concede autonomia aos investimentos conduzidos pela iniciativa privada.
- (C) se revela contraditória com as necessidades históricas da maioria dos estados nordestinos.
- (D) agrega expansão econômica, aprimoramentos sociais e cuidado ambiental.
- (E) se limita à proteção dos ecossistemas naturais da região nordeste.

RASCUNHO



## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

**26**

A equipe técnica de um determinado banco está analisando dados financeiros com o objetivo de identificar padrões e tendências que possam auxiliar na tomada de decisões estratégicas e, para realizar uma análise eficiente e confiável, precisa seguir boas práticas na manipulação e na interpretação desses dados.

A utilização de boas práticas nessa análise permitirá que essa equipe

- (A) selecione dados que confirmam as hipóteses iniciais, agilizando o processo de análise.
- (B) realize a análise em planilhas, dispensando o uso de ferramentas como Power BI ou Python para evitar complexidade.
- (C) ignore outliers nos dados, evitando a distorção que podem causar nos resultados.
- (D) utilize gráficos de dispersão, explorando a relação entre variáveis quantitativas.
- (E) analise os dados sem precisar documentar o processo, priorizando a interpretação dos resultados em detrimento da metodologia.

**27**

No gerenciamento da comunicação de uma agência bancária, a equipe técnica foi designada para melhorar o atendimento ao cliente e agilizar a troca de informações importantes. É uma situação comum um cliente precisar de informações urgentes sobre uma transação suspeita em sua conta, fora do horário comercial, e, para garantir um suporte eficiente, a equipe deve escolher a ferramenta mais adequada.

Uma prática eficiente e alinhada ao uso profissional de redes sociais no contexto bancário é

- (A) criar um canal de comunicação em grupo no WhatsApp para facilitar o envio de informações importantes a vários clientes simultaneamente.
- (B) utilizar recursos automatizados no Telegram para agilizar respostas a dúvidas frequentes dos clientes.
- (C) priorizar o envio de mensagens de voz personalizadas via WhatsApp para manter a comunicação mais humanizada.
- (D) centralizar toda a comunicação com os clientes apenas em uma plataforma para garantir maior controle das informações.
- (E) enviar campanhas promocionais de forma massiva no WhatsApp, aproveitando listas de contatos da base de clientes.

**28**

Um técnico bancário precisa garantir a segurança e a eficiência no uso de computadores com o sistema operacional Windows 11 em uma agência bancária. Durante a instalação e a configuração do sistema operacional, ele é solicitado a habilitar funcionalidades que aumentem a segurança, sem comprometer o desempenho da máquina, considerando-se que ela realiza grande número de operações bancárias diárias.

Para atingir esse objetivo, na instalação do Windows 11 nesses computadores, o técnico deve configurá-lo de forma a

- (A) ativar o Hyper-V e desabilitar o Bit-Locker.
- (B) ativar o Modo Desenvolvedor e desabilitar o Controle de Conta de Usuário (UAC).
- (C) habilitar a inicialização segura (Secure Boot) e o Windows Defender Firewall.
- (D) desativar as atualizações automáticas e utilizar uma solução antivírus de terceiros.
- (E) iniciar diretamente no modo de segurança para todos os usuários.

**29**

A equipe de suporte técnico de um banco precisa garantir que a comunicação entre as suas agências seja segura e eficiente. Para isso, a equipe está configurando a rede local (LAN) e a conexão com a rede corporativa (intranet) para acesso a serviços internos.

Durante essa configuração, a(s) seguinte(s) prática(s) é(são) adequada(s) para garantir a segurança e o desempenho na comunicação da rede:

- (A) habilitar o compartilhamento de arquivos sem restrições para facilitar a troca de dados entre departamentos.
- (B) utilizar redes Wi-Fi públicas para reduzir custos, garantindo que os dados confidenciais sejam salvos localmente.
- (C) utilizar endereços IP estáticos para todos os dispositivos e desabilitar o uso do DHCP.
- (D) configurar a intranet com autenticação por certificados digitais e utilizar uma VPN para conexões externas.
- (E) desativar o firewall da rede para melhorar a velocidade de conexão e usar antivírus local em cada máquina.

30

Durante uma reunião on-line importante com a diretoria de um banco, realizada no Microsoft Teams, a equipe de suporte percebe que um dos participantes está com dificuldades para compartilhar um arquivo na tela, o que está atrasando a apresentação dos resultados trimestrais.

Para resolver o problema, de forma rápida e segura, e manter o fluxo da reunião, a equipe de suporte deve

- (A) pedir para o participante sair da reunião e tentar voltar mais tarde, quando a conexão estiver melhor.
- (B) sugerir que o participante envie o arquivo por e-mail para outro colega compartilhar a tela.
- (C) aguardar que o participante consiga resolver o problema sozinho, evitando interferências.
- (D) solicitar que o participante ative o modo "Não Perturbe" para melhorar a qualidade da conexão e resolver o problema de compartilhamento.
- (E) assumir o compartilhamento da tela do participante, mesmo sem o arquivo, utilizando a função "Dar controle".

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

31

Um cliente avalia tomar um empréstimo levando em consideração a taxa anual de juro cobrada por dois bancos parceiros: P e Q. O Banco P cobra uma taxa de juro de 5% ao mês, no regime de juros compostos; já o Banco Q cobra uma taxa de juro de 6% ao mês, no mesmo regime.

A diferença entre as taxas de juros anuais equivalentes, cobradas, respectivamente, pelos Bancos P e Q é de, aproximadamente,

- (A) 12%
- (B) 14%
- (C) 18%
- (D) 22%
- (E) 24%

Dado
$1,06^6 = 1,42$
$1,05^6 = 1,34$

32

Uma empresa contraiu um empréstimo no valor de R\$ 50.000,00, a uma taxa de 5% ao mês, no regime de juros compostos, com a promessa de quitação total desse empréstimo em, no máximo, 6 meses. Após exatos 6 meses, a empresa não efetuou qualquer pagamento de juros sob a alegação de não ter condições de cumprir, naquele momento, o que havia prometido. Para resolver o problema, ela propõe que a dívida acumulada até então seja atualizada por mais seis meses, a uma taxa de 5% ao mês no regime de juros simples. O credor faz uma contraproposta, oferecendo uma taxa de 7% ao mês no regime de juros simples, a partir de um novo contrato com bens em garantia, considerando como principal o montante da dívida acumulada no momento. A empresa aceita a contraproposta.

Considerando-se as condições apresentadas, o valor de quitação, em reais, imediatamente após esses 12 meses iniciais, é de, aproximadamente,

- (A) 76.000,00
- (B) 86.000,00
- (C) 90.000,00
- (D) 92.000,00
- (E) 95.000,00

Dado
$1,05^6 = 1,34$

RASCUNHO

RASCUNHO



33

Uma empresa de logística firmou um contrato para o transporte de mercadorias. O contrato estipula que, em caso de atraso no pagamento dos serviços prestados, o valor a ser pago seja equivalente ao valor do contrato atualizado a uma taxa de 2% ao mês no regime de juros compostos, além de uma multa fixa de 3% sobre o valor do contrato. Considere que o cliente atrasou o pagamento por 4 meses em um contrato no valor de R\$ 50 milhões, sem ter feito qualquer pagamento intermediário.

Dessa forma, o valor mais próximo do total a ser pago, incluindo multa e juros, em milhões de reais, é igual a

- (A) 54,1
- (B) 54,3
- (C) 55,1
- (D) 55,6
- (E) 56,1

Dado
$1,02^4 = 1,082$

34

Um apartamento avaliado em 1 milhão de reais foi comprado por uma pessoa a partir de uma entrada de 40% desse valor de avaliação e de um financiamento do valor restante, no sistema SAC, cujas prestações mensais são decrescentes e formam uma progressão aritmética. O financiamento foi realizado para durar exatamente 25 anos, de modo que a primeira prestação mensal do financiamento será de R\$ 8.000,00 e a segunda prestação mensal será de R\$ 7.980,00.

Considerando-se apenas as informações apresentadas, o valor mais próximo do valor total a ser pago pelo apartamento, incluindo a entrada e o financiamento, em milhões de reais, é igual a

- (A) 1,50
- (B) 1,55
- (C) 1,60
- (D) 1,75
- (E) 1,90

35

O cliente de um banco fez uma série de 20 aplicações anuais de 5 mil reais, durante 20 anos, uma a cada ano, sendo a primeira aplicação em janeiro de 2001 e a última em janeiro de 2020. Sabe-se que nenhuma retirada foi realizada durante esse período de 20 anos e que a taxa de juro obtida nas aplicações foi de 10% ao ano, no regime de juros compostos. Sabe-se que o valor total, em janeiro de 2020, logo após a última aplicação, pode ser calculado pela soma dos termos de uma progressão geométrica.

Considerando-se apenas essas informações, o valor total que o cliente terá com essas aplicações, em milhares de reais, em janeiro de 2020, imediatamente após realizar a aplicação de janeiro de 2020, é igual a

- (A) 270,8
- (B) 280,3
- (C) 285,5
- (D) 292,8
- (E) 296,5

Dado
$1,1^{20} = 6,71$

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

36

Dentre as diversas modalidades de crédito existentes no Brasil, figura o empréstimo pessoal consignado.

Nessa modalidade de empréstimo, as taxas de juros cobradas pelos bancos comerciais são mais baixas do que o crédito pessoal comum, porque o empréstimo pessoal consignado

- (A) requer prazo de pagamento em até doze meses.
- (B) atende exclusivamente aos clientes de maior renda.
- (C) exige garantias reais.
- (D) envolve maior risco.
- (E) envolve menor risco.

37

A escolha do regime cambial mais apropriado para um país depende dos objetivos econômicos almejados pelas autoridades governamentais.

O regime em que o Banco Central define a taxa de câmbio e procura mantê-la constante ao longo do tempo é denominado

- (A) fixo
- (B) flutuante
- (C) flutuante sujo
- (D) flutuante administrado
- (E) dolarização

38

O trecho seguinte ressalta a importância do mercado de capitais como fonte de financiamento das empresas ao longo de seu processo de expansão:

Caso a empresa continue se expandindo e aumentando o porte, alcançará um estágio em que irá querer mudar seu modelo de negócios, voltando-se mais para usufruir dos instrumentos, mecanismos e serviços do mercado de capitais. Surge, então, a possibilidade concreta de usar outros mecanismos, tais como *hedge funds*, fundos *mezzanine* e de *venture capital*. Surge, também, nesse contexto, a possibilidade de abrir o capital da empresa e iniciar o processo de lançamento de ações.

MELLO, P.C.; SILVA, C. A. D. O processo de oferta pública de ações nas empresas e nos bancos. In: FARO, C. (org). **Administração Bancária: Uma Visão Aplicada**. Rio de Janeiro: FGV, 2014, p. 381-382. Adaptado.

Quando uma empresa decide abrir seu capital e passa a ter suas ações negociadas na Bolsa de Valores, o processo inicial de oferta pública de ações é denominado

- (A) *follow on*
- (B) *take-over*
- (C) QE (*Quantitative Easing*)
- (D) IPO (*Initial Public Offering*)
- (E) securitização

39

Embora o manejo da taxa de juros básica de curto prazo (Selic) seja o principal instrumento de política monetária utilizado para manter a inflação estável e compatível com a meta de inflação, o Banco Central do Brasil adota, também, diversos instrumentos complementares com o objetivo de regular a liquidez da economia.

Reduz a liquidez da economia a

- (A) redução do percentual do depósito compulsório incidente sobre depósitos à vista
- (B) redução da taxa de desconto
- (C) compra não esterilizada de reservas internacionais
- (D) compra de títulos públicos no mercado aberto
- (E) venda de títulos públicos no mercado aberto

40

As instituições financeiras desempenham papéis distintos em diferentes segmentos do mercado financeiro, como o mercado de crédito, o mercado de capitais e o mercado de câmbio.

No mercado de crédito, as instituições financeiras

- (A) emitem valores mobiliários para captar recursos diretamente dos investidores.
- (B) transferem o risco de crédito de seus empréstimos para o depositante.
- (C) promovem o encontro entre emprestadores e tomadores de empréstimo.
- (D) emprestam recursos dos seus depositantes aos seus demais clientes.
- (E) estão sujeitas ao risco de que o mercado não absorva os títulos que elas estão subscrevendo.

41

Dentre as diversas transações financeiras que ocorrem no mercado interbancário, as transações chamadas *Overnight* são operações de

- (A) baixa liquidez
- (B) financiamento ao consumidor
- (C) captação de moeda estrangeira
- (D) empréstimo de curtíssimo prazo
- (E) compra e venda de moedas

42

No atual modelo do ciclo orçamentário no Brasil, a orientação para a elaboração do orçamento do exercício fiscal subsequente, compreendendo as prioridades e as metas do governo, bem como dispendo sobre as alterações na legislação tributária e sobre a dívida pública, dentre outros aspectos, é definida pela(o)

- (A) Lei Orçamentária Anual
- (B) Lei de Diretrizes Orçamentárias
- (C) Lei de Responsabilidade Fiscal
- (D) Regime Fiscal Sustentável
- (E) Plano Plurianual

43

Em 14 de janeiro de 2025, o Jornal O Globo noticiou:

O banco central da Argentina anunciou hoje que reduzirá o ritmo da desvalorização controlada do peso argentino de 2% para 1% ao mês a partir de fevereiro. A decisão foi tomada após a divulgação de novos dados de inflação apontando estabilização do índice de preços abaixo dos 3% mensais. A inflação em desaceleração abriu caminho para a primeira alteração na política cambial do presidente Javier Milei, conhecida como “*crawling peg*” (desvalorização gradual), em mais de um ano, desde que assumiu o cargo.

O Globo, Buenos Aires, 14 jan. 2025. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2025/01/14/milei-reduz-ritmo-de-desvalorizacao-do-peso-argentino-para-o-dolar-de-2percent-para-1percent-ao-mes.ghml>. Acesso em: 28 jan. 2025.

O fragmento de reportagem apresentado descreve a política cambial adotada na Argentina, onde o Banco Central controla a taxa de câmbio, mas promove desvalorizações frequentes do peso argentino, de acordo com a inflação. Considere-se a taxa de câmbio entre a moeda doméstica de um país com alta inflação e o Dólar americano em um regime de taxa de câmbio fixa.

Nesse cenário, se o Banco Central desse país **NÃO** promover desvalorizações, como as descritas na reportagem, tudo o mais constante, a taxa de câmbio

- (A) real irá valorizar-se.
- (B) real irá desvalorizar-se.
- (C) real irá manter-se.
- (D) nominal irá desvalorizar-se.
- (E) nominal irá valorizar-se.

44

Em sua Carta de Conjuntura n. 65, do 4º trimestre de 2024, o Ipea descreveu

Entre dezembro de 2023 e novembro de 2024, o preço do dólar em reais, tomando as médias dos meses, subiu de R\$ 4,90 para R\$ 5,81, em alta de 18,6%, correspondente à desvalorização de 15,7% do real. Isso, depois de cair 6,5% ao longo de 2023 (valorização de 6,9%), a partir de R\$ 5,24 em dezembro de 2022.

BASTOS, Estêvão Kopschitz Xavier *et al.* Balança comercial, acordo Mercosul-União Europeia e taxa de câmbio. **Carta de Conjuntura**, n. 65. Nota de Conjuntura 22, Brasília, DF: Ipea, p. 8, 4. Trim. 2024. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/16442/26/CC\\_n65\\_nota\\_22\\_setor\\_externo\\_balanca\\_comercial.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/16442/26/CC_n65_nota_22_setor_externo_balanca_comercial.pdf). Acesso em: 28 jan. 2025.

Variações na taxa de câmbio têm impactos relevantes sobre o comércio exterior, pois uma desvalorização do Real frente ao Dólar americano, como descrito no fragmento apresentado, tudo o mais constante, tende a

- (A) baratear os produtos importados no Brasil.
- (B) enfraquecer o saldo da balança comercial brasileira.
- (C) desacelerar a demanda por exportações brasileiras.
- (D) reduzir a competitividade das exportações brasileiras.
- (E) aumentar a demanda por exportações brasileiras.

45

Em 19 de setembro de 2024, a CNN Brasil noticiou

Após a Superquarta, com corte de juro pelo Federal Reserve (Fed) e elevação da Selic pelo Banco Central (BC), o diferencial entre as taxas americana e brasileira voltou a subir após mais de dois anos. A última elevação havia ocorrido em agosto de 2022, quando o BC brasileiro fixou a Selic em 13,75%. A partir daquele momento, a Selic permaneceu intocada por um ano, até agosto de 2023, e então passou a cair. Já a taxa americana só subiu, saindo de 2% a 2,25% para 5,25% a 5,5%. Desta maneira, o diferencial entre as taxas só caiu.

MOLITERNO, Danilo. **CNN Brasil**, 19 set. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/distancia-entre-juro-brasileiro-e-americano-sobe-pela-1a-vez-em-mais-de-2-anos/>. Acesso em: 28 jan. 2025.

O aumento do diferencial entre as taxas de juros nos EUA (que foi reduzida) e no Brasil (que foi aumentada), conforme descrito no fragmento de reportagem apresentado, tudo o mais constante, tende a

- (A) desvalorizar o Real frente ao Dólar americano.
- (B) atrair capitais estrangeiros para os ativos financeiros brasileiros.
- (C) elevar a inflação dos produtos importados no Brasil.
- (D) elevar a demanda por exportações brasileiras.
- (E) elevar a demanda por crédito junto aos bancos brasileiros.

46

As Letras Financeiras do Tesouro (LFT) e as Letras do Tesouro Nacional (LTN) são títulos públicos que têm grande preferência dos investidores.

A diferença entre esses dois títulos é que a LFT

- (A) é um investimento de renda variável, enquanto a LTN é um investimento de renda fixa.
- (B) é pós-fixada, com rentabilidade atrelada à Selic, enquanto a LTN é prefixada.
- (C) permite que o investidor saiba exatamente quanto receberá no vencimento, enquanto a LTN não.
- (D) tem taxa de juros fixa, enquanto a LTN tem taxa de juros variável.
- (E) tem risco de mercado e não de liquidez, enquanto a LTN tem risco de liquidez e não de mercado.

47

No mercado financeiro brasileiro, a autarquia que tem como atribuição supervisionar e garantir o bom funcionamento dos mercados de bolsa e de balcão é a(o)

- (A) B3
- (B) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- (C) Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos Privados (CETIP)
- (D) Conselho Monetário Nacional (CMN)
- (E) Banco Central do Brasil (BCB)

48

Nos mercados de câmbio, a estratégia de comprar e vender uma moeda simultaneamente em mercados diferentes, lucrando com a diferença de preços, é denominada

- (A) arbitragem
- (B) *hedge*
- (C) *swap* cambial
- (D) *Non-Deliverable Forward*
- (E) venda casada

49

Nas operações de empréstimo, os bancos exigem garantias que resguardecem o reembolso do crédito em caso de inadimplemento dos tomadores do empréstimo.

**NÃO** constitui garantia real o (a)

- (A) aval
- (B) penhor
- (C) alienação fiduciária
- (D) hipoteca
- (E) caução de direitos creditórios

50

Operadores do mercado financeiro de um país emergente observam que as taxas de juros dos títulos de curto prazo do governo estão mais altas do que as taxas de juros dos mesmos títulos de prazos mais longos.

Esse fenômeno indica que

- (A) o Banco Central está emitindo títulos de longo prazo a taxas mais baixas para estimular o consumo e os investimentos.
- (B) o mercado financeiro prevê um aumento significativo da inflação no longo prazo.
- (C) a economia está entrando em um período recessivo.
- (D) a estrutura a termo das taxas de juros indica uma confiança maior no crescimento econômico de longo prazo.
- (E) os investidores esperam uma aceleração econômica, possivelmente acompanhada de cortes nas taxas de juros.

RASCUNHO

## ATENDIMENTO, VENDAS E NEGOCIAÇÃO

51

Um banco pretende estabelecer uma estratégia de valor para a precificação de seus serviços baseado na redução da incerteza.

Para atingir esse objetivo, o banco deve definir

- (A) uma estratégia de preços baseada na formação e na manutenção de relações de curto prazo com os clientes, oferecendo descontos por volume para grandes compras e pela adesão do serviço.
- (B) um desconto no preço, quando dois ou mais serviços são comprados em conjunto, já que quanto menor o número de serviços diferentes que um cliente comprar, mais conveniente será para o cliente trocar de empresa.
- (C) custos econômicos do serviço altos para permitir que a empresa consiga atrair clientes e obtenha lucro, levando os compradores a adquirirem volumes maiores.
- (D) um preço variável, com tarifas crescentes, transferindo o risco do cliente para o fornecedor, na eventualidade de que o serviço tome mais tempo para ser entregue ou envolva custo maior do que o previsto.
- (E) uma precificação baseada em benefícios que os clientes estão procurando ao utilizarem o serviço e garantias de serviços que dão ao cliente o direito de receber um reembolso se ele não estiver totalmente satisfeito.

52

O Banese identificou uma discrepância entre o desempenho de um fornecedor de serviço e as expectativas do cliente, mediante um diagrama de causa e efeito.

Essa situação descreve uma

- (A) zona de tolerância, que foi detectada pelo banco mediante uma técnica gráfica que relaciona problemas específicos de serviço a diferentes categorias de causas subjacentes.
- (B) avaliação cognitiva de longo prazo por parte dos clientes sobre a entrega do serviço, que foi detectada pelo banco mediante um diagrama que traça mudanças quantitativas no desempenho do serviço, em uma variável específica relativa a um padrão predefinido.
- (C) reação emocional de curto prazo ao desempenho específico de um serviço, que foi detectada pelo banco a partir de um procedimento analítico para identificar a proporção de eventos problemáticos, por cada um dentre vários fatores diferentes.
- (D) lacuna na qualidade, que foi detectada pelo banco mediante uma técnica gráfica que relaciona problemas específicos de serviço a diferentes categorias de causas subjacentes.
- (E) oferta de serviço, que foi detectada pelo banco mediante uma representação visual dos passos envolvidos na prestação de serviços aos clientes.

53

Um banco utilizou a metodologia de *Net Promoter Score* (NPS) para avaliar o grau de satisfação do cliente e a eficácia das estratégias e ações adotadas pela organização. Para tanto, perguntou: “Em uma escala de 0 a 10, quão provável é que você recomende o nosso banco a amigos ou colegas?”

Foram encontrados os seguintes resultados: 50% das avaliações variaram entre 9 e 10; 30%, entre 7 e 8; e o restante, entre 0 e 6.

A partir desses dados, conclui-se que

- (A) metade dos entrevistados da pesquisa é de promotores do banco, clientes supersatisfeitos que devem recomendar a organização.
- (B) a maioria dos entrevistados da pesquisa é de clientes neutros, isto é, satisfeitos, mas não tão engajados, podendo ser influenciados por concorrentes.
- (C) 1/3 dos entrevistados da pesquisa é de clientes detratores, isto é, clientes insatisfeitos que costumam prejudicar a reputação da organização.
- (D) todos os entrevistados da pesquisa são clientes abusivos que tiveram alguma experiência negativa com a organização.
- (E) metade dos entrevistados da pesquisa é de clientes beligerantes que devem ser encorajados a se tornarem embaixadores da organização.

54

O Banese, para promover atendimentos mais ágeis e dinâmicos aos seus clientes, fez um treinamento focando as desvantagens e as vantagens de oferecer um atendimento remoto.

Como resultado do aprendizado, seus funcionários se conscientizaram de que o atendimento ao cliente por canais remotos pode apresentar as seguintes desvantagens:

- (A) dificuldade de compreensão das necessidades do cliente; demora na resposta ao cliente; maior escalabilidade no atendimento; possibilidade de integrar canais e oferecer uma experiência *omnichannel*.
- (B) falta de contato humano e impessoalidade; redução dos custos operacionais da organização; diminuição do tempo de espera do cliente para resolução de um problema; aumento da produtividade da equipe.
- (C) melhora no horário de atendimento; entrega de mais comodidade ao cliente; insegurança do cliente; necessidade de atualização constante do sistema; barreiras de comunicação.
- (D) falta de empatia e de interatividade pessoal; dependência de conexão de internet estável; dificuldade de alguns clientes lidarem com atendente virtual; preocupações com segurança cibernética.
- (E) oferta de uma experiência completa ao cliente; conveniência do cliente no que diz respeito aos horários de funcionamento; dificuldade no acesso aos serviços; rapidez na realização de tarefas rotineiras.

55

Ao abrir o Instagram do Banese, é possível identificar a seguinte mensagem:

Para o Banese, 2024 foi tempo de ir além.

Como banco, crescemos em números e avançamos na qualidade dos produtos e serviços que ofertamos ao povo sergipano.

Como agentes do desenvolvimento regional, apoiamos iniciativas que nos aproximam da nossa gente, no turismo, no esporte, na cultura e em ações sociais que fortalecem o estado e promovem oportunidades para todos.

Em 2025, a parceria tá garantida! Estaremos ao lado dos sergipanos com novos projetos, mais inovação e o compromisso de sempre. Continuaremos tocando o coração dos sergipanos e construindo juntos um futuro ainda mais próspero.

Essa promoção do banco é denominada

- (A) *marketing* direto
- (B) *merchandising*
- (C) relações públicas
- (D) venda pessoal
- (E) boca a boca

56

Uma instituição bancária optou por duas práticas de finanças sustentáveis:

(i) atividades de empréstimo e financiamento de quantias apropriadas em condições razoáveis (taxas de juros e prazos), garantindo que seus clientes não comprometam grande parcela de sua renda com um financiamento que, em determinado momento, possa não ser honrado — nessa prática, a organização orienta o cliente a não se expor a riscos financeiros desnecessários e inapropriados, considerando seus objetivos de curto e longo prazos;

(ii) concessão de financiamentos de pequenos empreendimentos para classes de baixa renda, que não têm acesso às linhas tradicionais de crédito dos bancos, e/ou bens materiais ou vínculos empregatícios, que sirvam de garantia para pedidos de crédito — nessa prática, a verba é concedida a um grupo de indivíduos e tem como principal objetivo a criação de atividades geradoras de renda, e a garantia de pagamento do empréstimo é dada pelo próprio grupo, fazendo com que cada um se autofiscalize e ajude no desenvolvimento de suas atividades, aumentando, por consequência, a probabilidade de pagamento da dívida.

Essas práticas são denominadas, respectivamente,

- (A) avaliação de riscos socioambientais em financiamentos e integração de critérios ESG em investimento
- (B) finanças verdes e gestão de riscos sustentáveis
- (C) *greenwashing* e *marketing* de causa
- (D) fundos socialmente responsáveis e financiamentos socioambientais
- (E) crédito responsável e microcrédito

57

Mais de quinze reclamações de clientes já haviam chegado à gerência, e o gerente resolveu agir. Ele analisou a rotina da agência sob sua responsabilidade e percebeu que era necessário ampliar o treinamento da equipe. Cada operação era realizada de um jeito, de acordo com o funcionário que a realizava, e os clientes demonstravam contrariedade frente a essas diferenças na entrega dos mesmos serviços.

Nesse caso, a característica diferenciadora dos serviços em questão é denominada

- (A) variabilidade
- (B) perecibilidade
- (C) intangibilidade
- (D) inseparabilidade
- (E) homogeneidade

58

Após analisar o ambiente de negócios, a direção do Banco Z decidiu que adotaria a estratégia competitiva genérica de liderança em custo baixo.

Para colocar essa estratégia em prática, o Banco Z deverá

- (A) contratar os melhores gestores de fundos de renda variável no mercado, instalar sistemas de informática mais avançados e se especializar em produtos financeiros de alto risco.
- (B) aumentar o número de agências em todas as regiões, para tornar o atendimento mais ágil, ampliar o pacote de benefícios e disponibilizar mais canais de atendimento para todos os correntistas.
- (C) estabelecer metas de atendimento de longo prazo para os clientes mais frequentes, oferecendo produtos e serviços especializados de elevada qualidade para os correntistas mais rentáveis.
- (D) diminuir o pessoal e controlar despesas de operação para ter os menores gastos na gestão de fundos de investimento, contas-correntes, empréstimos e seguros para todos os correntistas do banco.
- (E) reduzir a quantidade de clientes para que seja possível atendê-los de forma mais personalizada e direta, com produtos e serviços de alta rentabilidade e segurança comprovada.

59

O *marketing* de relacionamento propõe um conjunto de ações para, dentre outras coisas, fortalecer o relacionamento e a visão do cliente sobre o negócio. *Follow-up* é o processo que envolve entrar em contato com o cliente após a proposta comercial.

Trata-se de uma interação fundamental no cotidiano do técnico bancário, uma vez que permite o(a)

- (A) acompanhamento da continuidade das vendas
- (B) apuração de novos segmentos de mercado
- (C) detecção de falhas no ambiente digital
- (D) inovação nos métodos operacionais
- (E) mineração de dados sobre tendências de consumo

60

A diretoria de um banco de investimentos pretende adotar uma estratégia baseada em uma segmentação comportamental em seu próximo planejamento.

Sendo assim, ela deverá direcionar suas ações para o seguinte público-alvo:

- (A) cidadãos residentes nas três maiores cidades do país
- (B) jovens recém-formados da classe média/alta
- (C) clientes com investimentos acima de cinco milhões de reais
- (D) moradores em áreas nobres das capitais brasileiras
- (E) pessoas descontraídas, com estilo de vida sofisticado

61

A prospecção é uma etapa importante da pré-venda dos serviços bancários, na qual se deve

- (A) apresentar os benefícios e as vantagens disponíveis para os clientes.
- (B) propor novos produtos para clientes antigos.
- (C) identificar as dúvidas dos clientes durante o atendimento.
- (D) apurar informações confiáveis sobre novos clientes.
- (E) realçar os diferenciais na apresentação da marca.

62

O técnico bancário precisa adotar um comportamento profissional, tomando certos cuidados no atendimento ao público. Um dos primeiros passos para essa atitude é conhecer e se identificar com os pilares fundamentais que definem a identidade corporativa de um banco.

Esses pilares são os seguintes:

- (A) conduta ética e resultados operacionais
- (B) estratégia, tática e operações cotidianas
- (C) imagem, cultura e rendimentos corporativos
- (D) logomarca, *slogan* e campanhas institucionais
- (E) visão, missão e valores organizacionais

63

A ética profissional do atendente bancário engloba o seu comportamento perante os clientes.

Um funcionário age de forma ética quando

- (A) garante a máxima lucratividade na comercialização dos produtos.
- (B) prioriza a rentabilidade do banco diante das necessidades do mercado.
- (C) respeita as diretrizes socioeconômicas das políticas governamentais.
- (D) segue os princípios e os valores estabelecidos pela empresa.
- (E) valoriza a cultura organizacional e a obediência aos superiores.

64

Determinado integrante dos quadros do Banese foi sorteado para realizar curso de finanças em prestigiada universidade americana com o objetivo de apreender os modernos sistemas bancários e colher os novos produtos utilizados no mercado internacional. Ao retornar ao Brasil, retoma sua carreira no banco e passa a ocupar cargo de gerência em unidade especializada em clientes de alto poder aquisitivo. Para demonstrar seu conhecimento profundo do mercado internacional, passa a utilizar jargões estrangeiros no contato diário com a vasta clientela do banco.

Nos termos do Normativo SARB nº 27/2023, o gerente, no contato diário com a clientela, deve

- (A) manifestar o seu vasto conhecimento técnico para demonstrar a capacidade dos integrantes do banco.
- (B) utilizar termos bancários para explicar as complexas operações que serão realizadas com o patrimônio do cliente.
- (C) intentar contato com palavras simples para facilitar a comunicação ao cliente, sem prejuízo da clareza da explicação dos produtos bancários.
- (D) analisar em quadros estatísticos a rentabilidade dos produtos vendidos para demonstrar amplo apuro técnico.
- (E) demonstrar, com quadros comparativos, a qualidade das aplicações financeiras, remontando a sua experiência no exterior, para aclarar a sua relevância.

65

O gerente do Banese de uma determinada localidade foi designado para compor comissão de estudos com a finalidade de melhorar os processos de gestão na sua unidade, com reflexos em unidades similares do banco. Após vários debates, o grupo de trabalho apresenta relatório baseado em normas aprovadas por inúmeras instituições financeiras.

De acordo com o Normativo SARB nº 21/2019, o Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a outros atos lesivos à Administração Pública nacional ou estrangeira é baseado em princípios e procedimentos, destacando-se o objetivo de atuar de acordo com os ideais de comportamento, atitudes e resultados que se esperam de seus funcionários e no relacionamento com clientes e terceiros, com a observância de parâmetros da Instituição Financeira Signatária, considerados como seus valores

- (A) morais
- (B) cognitivos
- (C) preservados
- (D) empresariais
- (E) deontológicos



## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

66

Poucos setores da economia sofreram tantas inovações quanto o setor bancário. Novos entrantes proporcionaram um aumento de concorrência com instituições financeiras tradicionais, o que só foi possível devido ao grande incremento tecnológico.

O aumento da participação desses novos entrantes ocorreu porque

- (A) o relaxamento das regulações do sistema financeiro fez com que diminuísse a necessidade de capital, focando no aumento da eficiência competitiva do setor.
- (B) os bancos tradicionais focaram sua atenção em produtos de intermediação financeira, desinteressando-se do mercado de pagamentos.
- (C) os novos entrantes eram menos expostos a riscos cibernéticos, o que aumentou sua competitividade frente aos bancos tradicionais.
- (D) os novos entrantes tinham uma propensão a risco menor, tornando suas taxas mais atraentes e seus balanços mais alavancados.
- (E) as novas tecnologias reduziram barreiras de entrada, permitindo que *fintechs* e outras empresas competissem diretamente com bancos tradicionais ao oferecer serviços digitais com custos menores.

67

Por ser um país de proporções continentais e com muitas regiões carentes de serviços financeiros, é fundamental que pequenos comércios, como farmácias e casas lotéricas, possam atuar como intermediários na oferta de serviços bancários no Brasil.

Em relação ao funcionamento dos correspondentes bancários, verifica-se que o(s)

- (A) estabelecimento comercial pode atuar como um correspondente bancário, desde que cumpra as regras de contratação definidas pelas instituições financeiras e pelo Banco Central do Brasil.
- (B) correspondente bancário necessita da autorização do Banco Central do Brasil para funcionar.
- (C) correspondentes bancários são os principais responsáveis por falhas nos serviços que oferecem.
- (D) correspondentes bancários seguem normas distintas de *compliance* aplicadas aos bancos, pois atuam apenas como intermediários de operações financeiras.
- (E) serviços oferecidos pelos correspondentes bancários são definidos exclusivamente pela instituição financeira contratante.

68

Uma loja de departamentos oferece aos seus usuários o sistema de *cashback* em seus cartões de fidelidade, que consiste em dar desconto equivalente a 1% do valor da compra atual nas compras seguintes nessa loja.

Esse tipo de arranjo de pagamento é considerado

- (A) aberto, pois permite transações entre diversos estabelecimentos parceiros da *fintech*.
- (B) fechado, pois os pontos acumulados só podem ser utilizados em um ecossistema específico do estabelecimento.
- (C) híbrido, pois utiliza moeda interna e oferece integração limitada com o sistema financeiro tradicional.
- (D) semiaberto porque o cliente pode transferir os valores acumulados para outros sistemas de pagamento, como o PIX.
- (E) semifechado, pois o ecossistema envolve somente a infraestrutura da instituição e do Banco Central do Brasil.

69

A partir de 2008, quando foi apresentado o *Bitcoin*, o rápido desenvolvimento de tecnologias relacionadas aos criptoativos e à tecnologia da *blockchain* trouxeram uma perspectiva de adoção em massa das moedas digitais.

Com relação às moedas digitais, verifica-se que a(s)

- (A) tecnologia *blockchain*, por ser descentralizada, impede um registro seguro e confiável de pagamentos, contas, pedidos e outras transações.
- (B) criptomoedas como o *Bitcoin* são ativos que preservam o poder de compra dos seus detentores, exercendo a função de reserva de valor no sistema financeiro internacional, tal como o Dólar e o ouro.
- (C) moedas digitais privadas globais, por não serem emitidas pelos governos nacionais, oferecem maior segurança e estabilidade de valor, pois não estão sujeitas às mudanças de política monetária.
- (D) moedas digitais emitidas por bancos centrais (CBDC, na sigla em inglês) são passivos das autoridades monetárias, como o dinheiro em espécie, e têm conversibilidade garantida com as moedas nacionais convencionais.
- (E) moedas digitais, apesar da sua difusão, não poderão substituir por completo o uso do dinheiro em espécie, pois não possuem as funções básicas das moedas convencionais.

RASCUNHO

70

O projeto de *Open Banking* do Banco Central do Brasil (BCB) foi posteriormente renomeado de *Open Finance*, sinalizando para a sociedade sua maior abrangência.

- O projeto de *Open Finance* brasileiro diz respeito à(ao)
- (A) implementação de um arranjo de pagamentos digitais, com liquidação centralizada pelo BCB.
  - (B) abertura do sistema financeiro, permitindo a entrada de novas instituições financeiras.
  - (C) divulgação de dados pelo BCB, aumentando a transparência das transações financeiras.
  - (D) fomento à digitalização dos meios de pagamento, reduzindo o uso de dinheiro em espécie.
  - (E) compartilhamento de dados entre instituições autorizadas pelo BCB, com o consentimento dos clientes.

## COMPORTAMENTOS ÉTICOS, DIVERSIDADE E ESG

71

No Decreto nº 8.727, de 2016, que dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais, fica estabelecido que

- (A) a identidade de gênero diz respeito à forma como uma pessoa se relaciona com as representações de masculinidade e feminilidade, e leva em conta como isso se traduz em sua prática social, sem guardar relação necessária com o sexo atribuído no nascimento.
- (B) a pessoa travesti ou transexual apenas poderá requerer a inclusão de seu nome social em documentos oficiais e nos registros dos sistemas de informação, de cadastros e congêneres, respeitando o período de carência de um ano a contar da data da contratação do serviço junto ao órgão federal competente.
- (C) as instituições e as entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, em seus atos e procedimentos, ficam desobrigadas de adotar o nome social da pessoa travesti ou transexual, a despeito de eventual requerimento ou demanda regulamentada por lei.
- (D) o nome social corresponde à designação segundo a qual a pessoa travesti ou transexual é identificada em sua certidão de nascimento, em concordância com o sexo biológico a ela atribuído em seu nascimento.
- (E) os servidores públicos, em função de suas atribuições legais e funcionais, possuem a prerrogativa de, em seu ambiente de trabalho, fazer uso de expressões discriminatórias para referir-se a pessoas travestis ou transexuais.

72

Há quase 5 anos, a cão-guia *golden retriever* Mellie e o mineiro Thiago Felipe Diniz Figueiredo, 37, são companheiros inseparáveis. Com direito a crachá e uniforme, Mellie acompanha o tutor, assessor de TI na Diretoria de Tecnologia do BB (Ditec/BB), nas tarefas diárias. O funcionário é deficiente visual e a cão-guia passou a ser fundamental em sua vida. [...] Mellie é norte-americana e Thiago foi buscá-la em Ohio, nos Estados Unidos [...] em 2017. [...] Thiago ficou três semanas nas terras do Tio Sam, passando por treinamentos junto com o animal. Apesar de extremamente dócil, Mellie não é considerada um *pet* e, por isso, há recomendações específicas que devem ser seguidas não só por Thiago, mas por todos que cruzam com a dupla pelos corredores do banco. “Não se deve mexer com o cachorro quando ele estiver em trabalho. Não oferecer comida, não pegar na guia são algumas das orientações”, explica o bancário.

RODRIGUES, M. Conheça Mellie, cão-guia que “trabalha” no Banco do Brasil em Brasília. **Metrópoles**, Distrito Federal, 10 dez. 2021. Disponível em: <https://www.metropoles.com/distrito-federal/conheca-mellie-cao-guia-que-trabalha-no-banco-do-brasil-em-brasilia>. Acesso em: 31 jan. 2025. Adaptado.

Conforme apresentado na matéria anterior e de acordo com o Decreto nº 5.904, de 2006, a presença de cão-guia para auxílio de deficientes visuais

- (A) é direito da pessoa com deficiência, de maneira que impedir ou dificultar seu ingresso ou permanência em locais públicos ou privados de uso coletivo pode incorrer em pagamento de multa.
- (B) é direito da pessoa com deficiência, porém pode incorrer em pagamento de taxa extra ou ingresso, quando aplicável, a ser acrescido do valor pago pela pessoa deficiente.
- (C) é de amplo direito em locais públicos (como ruas e praças), ainda que proibido em locais privados (como cinemas e centros esportivos).
- (D) está necessariamente vinculada ao uso de focinheira em locais públicos e privados de uso coletivo, para segurança do tutor e dos demais cidadãos.
- (E) é permitida, desde que o centro de treinamento do animal se localize em território nacional, sendo vedado o uso de cães treinados no exterior em função da barreira linguística.

RASCUNHO



73

Em artigo publicado na Revista da Universidade de São Paulo, uma professora de Direito Constitucional e Direitos Humanos sustenta:

Faz-se necessário combinar a proibição da discriminação com políticas compensatórias que acelerem a igualdade como processo. Isto é, para assegurar a igualdade não basta apenas proibir a discriminação mediante legislação repressiva. São essenciais as estratégias promocionais capazes de estimular a inserção e inclusão de grupos socialmente vulneráveis nos espaços sociais.[...] Enquanto a igualdade pressupõe formas de inclusão social, a discriminação implica a violenta exclusão e a intolerância à diferença e à diversidade. O que se percebe é que a proibição da exclusão, em si mesma, não resulta automaticamente na inclusão. Logo, não é suficiente proibir a exclusão quando o que se pretende é garantir a igualdade de fato, com a efetiva inclusão social de grupos que sofreram e sofrem um consistente padrão de violência e discriminação. Nesse sentido, como poderoso instrumento de inclusão social, situam-se as ações afirmativas.

PIOVESAN, Flávia. Ações afirmativas e direitos humanos. **Revista USP**, São Paulo, n.69, p. 40, março/maio 2006.

Considerando-se o texto anterior e de acordo com o Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288, de 2010), as chamadas ações afirmativas

- (A) implementam determinações governamentais que favorecem grupos economicamente vulnerabilizados, cujos efeitos pretendidos são a intensificação de desigualdades econômicas e a exclusão social.
- (B) são programas e medidas especiais adotados pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção das desigualdades (raciais, inclusive) e para a promoção da igualdade de oportunidades.
- (C) obstaculizam o desenvolvimento do país, na medida em que favorecem a diferença racial, econômica e de gênero, entre outras, em detrimento do mérito e do esforço individual.
- (D) são políticas públicas que impedem o acesso universal a direitos e oportunidades, ferindo, assim, o princípio da igualdade entre cidadãos e promovendo a discriminação de grupos sociais.
- (E) visam à penalização da discriminação racial, sem, contudo, estarem associadas à garantia da igualdade de fato, não constituindo, dessa forma, instrumentos efetivos de inclusão social.

74

De 2020 a 2023, a Justiça do Trabalho, em todas as suas instâncias, julgou 419.342 ações envolvendo assédio moral e assédio sexual. O volume de processos julgados sobre assédio sexual cresceu 44,8% no período, e os de assédio moral aumentaram 5%.

Disponível em: <https://www.tsj.jus.br/em-tres-anos-justica-do-trabalho-julgou-mais-de-400-mil-casos-de-assedio-moral-e-sexual/>. Acesso em: 23 fev. 2025.

Considerando-se que, no Brasil, o assédio sexual é tipificado como crime há mais de 20 anos e que há uma subnotificação de crimes de natureza sexual, o aumento das denúncias evidencia

- (A) a conscientização, notadamente das mulheres, quanto ao caráter criminoso e intolerável do assédio sexual.
- (B) a inexistência ou fragilidade das instâncias corporativas de apoio às vítimas de assédio sexual.
- (C) a ampla proteção da vítima quanto exposição pública de assédio sexual sofrido.
- (D) o desmonte da cultura do assédio, fruto do passado escravocrata e patriarcal da sociedade brasileira.
- (E) as baixas taxas de punição dos processos disciplinares por assédio sexual.

75

Alinhamento estratégico significa alinhar a estratégia de negócios de um banco para que seja consistente e contribua para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o Acordo Climático de Paris e outras estruturas nacionais, regionais ou internacionais relevantes, como os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, onde um banco está melhor posicionado para fazê-lo através de seus negócios. Essas estruturas articulam objetivos e desafios globalmente acordados para a construção de um futuro mais sustentável.

UNEP FI. **Princípios para Responsabilidade Bancária**, 2019. Disponível em: <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/07/PRB-Guidance-Documents-PT-Documento-Guia-do-PRB.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2025.

A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Banese alinha-se ao pressuposto do texto e contribui para que a empresa

- (A) evidencie a inexistência de riscos climáticos na atualidade.
- (B) desconsidere os acordos internacionais sobre sustentabilidade e clima.
- (C) incorpore os riscos socioambientais na gestão estratégica dos negócios.
- (D) atenda a todos os possíveis clientes sem limitações de perfil.
- (E) considere a ONU uma instância política sem respaldo para impor diretrizes internacionais.

RASCUNHO

76

[...] o agente administrativo, como ser humano dotado de capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o Bem do Mal e o honesto do desonesto. Ao exercer suas funções, ele não poderá desprezar o elemento ético da sua conduta, devendo avaliar não apenas entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas também entre o honesto e o desonesto.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 42 ed. Malheiros; São Paulo: 2016. p. 94. Adaptado.

O princípio constitucional da administração pública sobre o qual Meirelles reflete, ao analisar a atuação do agente administrativo, é o princípio da

- (A) legalidade
- (B) impessoalidade
- (C) moralidade
- (D) publicidade
- (E) eficiência

77

A integridade é um dos pilares da segurança da informação. O controle de integridade permite determinar alteração ou destruição intencional e alteração ou perda acidental de dados, ou seja, assegura que as alterações nos dados sejam detectáveis.

Um mecanismo de segurança amplamente usado para produzir o código de verificação de integridade é o(a)

- (A) resumo de mensagem
- (B) certificado digital
- (C) envelope digital
- (D) cifra simétrica
- (E) senha de uso único

78

Desde a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o Brasil se tornou parte de um conjunto seleto de países que contam com uma legislação específica para proteção de dados e da privacidade dos seus cidadãos. Em particular, os dados pessoais classificados como sensíveis são considerados especialmente importantes e exigem cuidados extras.

Um exemplo de dado pessoal considerado sensível pela LGPD é a(o)

- (A) renda bruta
- (B) filiação a sindicato
- (C) local de nascimento
- (D) hábito de consumo
- (E) CPF

79

Um cidadão é um ativo investidor no mercado de capitais, tanto nacional como estrangeiro, utilizando-se, nessa atividade, de várias corretoras legalmente constituídas. Para realizar determinadas operações, realiza consultas com especialistas, buscando dados para minimizar os seus riscos, diante da volatilidade do mercado. Uma de suas fontes apresenta informação relevante, não divulgada, que acarreta um aporte vultoso e grandes lucros.

Nos termos do Código de Conduta Ética do Banese, não é possível efetuar a compra e venda de ações desse banco com base em informações

- (A) emprestadas
- (B) privilegiadas
- (C) importantes
- (D) qualificadas
- (E) anônimas

80

O Departamento de Recursos Humanos do Banese é preocupado com o contínuo aprendizado dos colaboradores da instituição, buscando não somente o aperfeiçoamento intelectual, mas a relação de integração entre as pessoas. Um dos temas recorrentes consiste em divulgar os critérios de boa administração, considerados como de boa governança corporativa.

Nesse sentido, todos devem desempenhar suas funções com diligência, independência e com vistas à geração de valor

- (A) sustentável no longo prazo.
- (B) consistente no lucro variável.
- (C) intrínseco para tornar perene a relação com a sociedade.
- (D) destinado a tornar mais atrativa a aquisição da sociedade.
- (E) social prevalecendo sobre o aspecto econômico de atuação.

RASCUNHO

RASCUNHO



010101



2

Um trecho do texto que apresenta uma definição de ética é

- (A) “Ao nascer, o homem já se defronta com um conjunto de regras, normas e valores aceitos em seu grupo social.” (parágrafo 1)
- (B) “A ética é um conjunto de princípios e disposições cujo objetivo é balizar as ações humanas.” (parágrafo 2)
- (C) “As empresas precisam desenvolver-se de tal forma que a conduta ética de seus integrantes, bem como os valores e convicções primários da organização, se tornem parte de sua cultura.” (parágrafo 4)
- (D) “Muitos exemplos poderiam ser citados de empresas que estão começando a valorizar e a alertar seus funcionários sobre a ética.” (parágrafo 5)
- (E) “É da máxima importância que seu conteúdo seja refletido nas atitudes das pessoas a que se dirige e encontre respaldo na alta administração da empresa.” (parágrafo 6)

3

De acordo com o texto, apoiar projetos de educação voltados ao desenvolvimento pessoal e profissional de jovens carentes de comunidades vizinhas pode fazer parte do Código de Ética de uma empresa por ser um exemplo de ação de

- (A) interação com sindicatos
- (B) prevenção de assédio
- (C) proteção do meio ambiente
- (D) relacionamento com clientes
- (E) responsabilidade social

4

Antes de afirmar que a ética vem sendo vista como uma espécie de requisito para a sobrevivência das empresas no mundo moderno (parágrafo 4), o texto desenvolve a ideia de que

- (A) a criação de um comitê de ética destina-se a valorizar e a alertar os funcionários sobre a necessidade de proteção da imagem da empresa.
- (B) a interação com clientes, fornecedores, acionistas, investidores, comunidade vizinha, concorrentes e mídia deve se pautar por princípios éticos.
- (C) a ética não é um conjunto de verdades fixas, imutáveis, mas se move historicamente, se amplia e se adensa.
- (D) o Código de Ética deve explicitar a postura social da empresa em face dos diferentes públicos com os quais interage.
- (E) os funcionários revelam atendimento ao Código de Ética da empresa ao cumprir horários, entregar o trabalho no prazo, dar o seu melhor ao executar uma tarefa.

5

O texto afirma, no parágrafo 2, que os princípios e disposições éticos têm como objetivo “**balizar** as ações humanas”.

O verbo destacado tem o sentido de

- (A) criar particularidades.
- (B) definir uma sinalização.
- (C) estabelecer parâmetros.
- (D) facilitar a percepção.
- (E) indicar diferenças.

6

O trecho “A ética se move historicamente, se amplia e se adensa” (parágrafo 2) exerce, em relação ao período anterior, a função discursiva de

- (A) contradição
- (B) explicação
- (C) gradação
- (D) negação
- (E) recapitulação

7

A palavra destacada está empregada de acordo com as exigências sintáticas da norma-padrão em:

- (A) A ampliação das pesquisas e a disponibilidade dos funcionários do setor de financiamento são **considerados** como elementos importantes para o crescimento das empresas.
- (B) A gestão satisfatória dos empreendimentos e a participação dos associados da empresa são **reconhecidos** como aspectos imprescindíveis para a instituição alcançar os objetivos propostos.
- (C) As conquistas registradas no primeiro semestre de 2022 e o aumento do poder de compra da população carente são **apresentadas** como sinal de avanço social para nosso país.
- (D) A política de crédito daquela instituição de financiamento e a relação entre os colegas encarregados de estabelecer os limites de gastos devem ser **avaliadas** como promissoras para a empresa.
- (E) O investimento realizado em mercadorias e o lucro que alcançou a produção esperada pela empresa foram **divulgadas** em todas as lojas daquela organização.

8

No trecho “a conduta ética de seus integrantes, **bem como** os valores e convicções primários da organização” (parágrafo 4), a expressão destacada veicula a relação lógica de

- (A) adição
- (B) concessão
- (C) conclusão
- (D) explicação
- (E) temporalidade

9

O acento grave indicativo de crase está empregado de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A conclusão dos projetos da empresa, durante o ano de 2020, foi realizada **à** custa de muito empenho por parte dos empreendedores e dos funcionários especializados.
- (B) A preocupação da empresa com os funcionários destinados **à** catalogar os arquivos de maior importância justifica os altos valores a eles atribuídos.
- (C) A valorização da ética em uma instituição é uma oportunidade de integrar todos os funcionários nos mesmos objetivos e se aplica **à** diversas situações por que passa toda a organização.
- (D) O conjunto de valores, individuais ou coletivos, que orienta as relações sociais deve garantir o cumprimento daquilo que é esperado por toda **a** comunidade.
- (E) Os indivíduos estabelecem a principal meta de suas vidas, a fim de alcançar **a** realização de seus sonhos ao final de seu percurso.

10

O pronomes oblíquo átono em destaque está colocado de acordo com a norma-padrão em:

- (A) A conduta ética deve ser desenvolvida nas empresas por seus funcionários, para que conservem-**se** solidários com seus colegas de trabalho, o que é vantajoso para a organização.
- (B) No último congresso de profissionais de educação, consideramos a discussão sobre ética tão motivadora que decidimos que, no próximo ano, incluiremo-**la** nos currículos escolares.
- (C) Desde que implantou-**se** o código de ética em sua organização, aquela empresa obteve resultados surpreendentes no mercado, uma vez que foi atingida a valorização de todos os envolvidos.
- (D) Na sessão de abertura do simpósio destinado a discutir a importância das tecnologias de informação, o responsável pelo evento apresentou a programação, mas isso não deixou-**nos** interessados.
- (E) Para promover o uso de novas tecnologias pelos funcionários que se dedicam à informática, precisamos incentivá-**los** constantemente com aumentos salariais.

11

O emprego da vírgula está plenamente de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A capacidade do empresário de manter um bom relacionamento entre gerentes, funcionários, clientes e fornecedores de produtos, é uma das condições para uma organização conseguir o êxito esperado.
- (B) A preocupação com o comportamento dos funcionários deve ser constante, para assegurar que eles tenham seus direitos, garantidos.
- (C) O gerente daquela organização admitiu que, durante o período de maior contaminação da pandemia do coronavírus precisou contratar novos digitadores para realizarem serviços urgentes em sua instituição.
- (D) Os administradores da empresa reconheceram a importância de realizarem com muito cuidado, a inspeção em todos os espaços destinados ao atendimento dos clientes.
- (E) Os empregados das instituições, considerando o seu compromisso como cidadãos, procuram respeitar as leis estabelecidas para o bom comportamento no meio social em que vivem.

12

No texto, o referente do termo ou expressão em destaque está corretamente explicitado, entre colchetes, no trecho do

- (A) parágrafo 1 — “Ao nascer, o homem já se defronta com um conjunto de regras, normas e valores aceitos em **seu** grupo social.” [conjunto de regras]
- (B) parágrafo 2 — “**Ela** pode e deve ser incorporada pelos indivíduos, sob a forma de uma atitude diante da vida cotidiana.” [sociedade]
- (C) parágrafo 2 — “Para entendermos como **isso** acontece na história da humanidade” [conjunto de verdades fixas]
- (D) parágrafo 5 — “Algumas empresas já implantaram, inclusive, um comitê de ética, **o qual** se destina à proteção da imagem da companhia.” [comitê de ética]
- (E) parágrafo 6 — “Serve para orientar as ações de seus colaboradores e explicitar a postura social da empresa em face dos diferentes públicos com **os quais** interage.” [colaboradores]

13

No texto, a circunstância apresentada pela palavra ou expressão em destaque está corretamente explicitada, entre colchetes, em:

- (A) **Em breve** os estudantes de tecnologia terão a oportunidade de adquirir informações sobre moral e ética em suas aulas. [dúvida]
- (B) **Jamais** saberemos o resultado do concurso se não forem divulgados os gabaritos. [intensidade]
- (C) O bom relacionamento entre os participantes da instituição era esperado pelo gerente por ser **vão** satisfatório o ambiente de trabalho. [causa]
- (D) O comportamento dos funcionários da empresa encarregados de orientar os candidatos à vaga de escriturário **provavelmente** é muito eficaz. [negação]
- (E) O modo de agir dos empresários é responsável pela importância de sua instituição, uma vez que eles é que gerenciam **efetivamente** os meios econômicos. [afirmação]

14

A palavra destacada atende às exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A maioria das regras de convivência entre funcionários e gerentes **deve** seguir princípios éticos relacionados à missão da empresa.
- (B) A multidão presente nas manifestações populares precisa seguir alguns princípios de segurança para que não **hajam** acidentes graves.
- (C) Fui eu que **levou** a maior punição do gerente de pessoal devido à descoberta de ocorrência de desfalque na instituição.
- (D) Mais de uma empresa de tecnologia **têm** procurado implementar pesquisas sobre formas de evitar a disseminação de *fake news* nas redes sociais.
- (E) O gerente, o diretor de pessoal e eu, por ordem dos proprietários da empresa, **foram** encarregados de fazer a seleção dos novos funcionários.

15

No trecho "É preciso, **portanto**, que haja uma conscientização da importância de uma conduta ética" (parágrafo 5), a palavra destacada expressa a ideia de

- (A) alternância  
(B) causa  
(C) condição  
(D) conclusão  
(E) contradição

## MATEMÁTICA

16

Sete clientes de um banco devem ser colocados em fila única para atendimento. Sabe-se que há três clientes com idade igual ou superior a 65 anos, que devem ocupar as primeiras três posições da fila, necessariamente, sem qualquer restrição adicional de ordenação entre eles. Os clientes com menos de 65 anos deverão ocupar as 4 últimas posições da fila, também sem qualquer restrição adicional de ordenação entre eles.

Atendendo às restrições colocadas, até quantas filas distintas poderiam ser montadas?

- (A) 12  
(B) 24  
(C) 144  
(D) 2520  
(E) 5040

17

Duas agências bancárias receberam, cada uma, 1200 panfletos informativos sobre os fundos de investimento que oferecem. Há três tipos de panfletos: um sobre os fundos conservadores, outro sobre fundos moderados, e o restante sobre fundos agressivos. A agência 1 recebeu seus 1200 panfletos em partes proporcionais a 2, 3 e 5, referentes aos tipos sobre fundos conservadores, moderados e agressivos, respectivamente. Analogamente, a agência 2 recebeu os seus panfletos em partes proporcionais a 1, 4 e 7.

Quantos panfletos sobre fundos agressivos a agência 2 recebeu a mais do que a agência 1?

- (A) 100  
(B) 140  
(C) 200  
(D) 240  
(E) 600

18

Um banco montou um índice de desempenho (L) para um de seus serviços. O índice se refere a um atributo numérico, representado por A, sempre positivo. Por conta de o atributo A assumir valores muito altos, o índice L montado pelo setor técnico do banco foi concebido por  $L = \log_{10}(A)$ . Há uma meta de que, nos próximos 5 anos, o índice L aumente em duas unidades.

A meta, portanto, indica que é esperado que, nos próximos 5 anos, o atributo A seja igual

- (A) ao atributo A atual aumentado em 2 unidades.  
(B) ao atributo A atual aumentado em 100 unidades.  
(C) a 2 vezes o atributo A atual.  
(D) a 10 vezes o atributo A atual.  
(E) a 100 vezes o atributo A atual.

19

Considere que, em média, dois funcionários de um banco atendam 80 clientes em um período de 5 horas. O banco deseja montar uma equipe de funcionários para atender 500 clientes em, no máximo, 8 horas.

Diante da média de atendimentos considerada e da intenção do banco, qual é o número mínimo de funcionários a serem utilizados na equipe?

- (A) 5  
(B) 7  
(C) 8  
(D) 10  
(E) 20

20

Um banco possui um total de 1000 clientes, dos quais apenas 700 investem em pelo menos um dos fundos A ou B. Sabe-se que o total de clientes que investem em ambos os fundos é igual a 250, e que pelo menos 100 clientes investem apenas no fundo B.

Qual é o número máximo de clientes que investem apenas no fundo A?

- (A) 350  
(B) 600  
(C) 650  
(D) 800  
(E) 900

## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21

Durante as crises financeiras agudas, por causa da enorme incerteza futura, os agentes econômicos brasileiros ou estrangeiros com aplicações em ativos reais ou financeiros, expressos em Reais brasileiros, tendem a entesourar moeda local ou a fazer operações de compra de Dólares americanos nos mercados de câmbio no Brasil.

Dentre as diversas funções da moeda, o principal fator explicativo do entesouramento de moeda local ou estrangeira em períodos de crise e incerteza é a busca de

- (A) rentabilidade  
(B) liquidez  
(C) financiamento  
(D) competitividade  
(E) arbitragem

22

Constitui serviço ou operação tipicamente digital, à **EXCEÇÃO** de

- (A) pagamento instantâneo através do Pix  
(B) compra em ambientes de tipo *marketplace*  
(C) compensação de cheque administrativo  
(D) registro de transações em base de dados *blockchain*  
(E) pagamento com cartão digital disponível em aparelho móvel (*smartphone*)

23

Ao utilizar mídias sociais, como o *Facebook* e o *YouTube*, frequentemente aparecem anúncios de produtos e serviços, inclusive financeiros, oferecidos por empresas de diversas áreas de negócios.

Nos novos modelos de negócios, a estratégia através da qual as empresas buscam promover marcas em ambientes *on-line* ou atrair clientes para seus produtos e serviços, por meio da criação e manutenção de anúncios na internet, é denominada

- (A) *marketplace*  
(B) *bitcoin*  
(C) *blockchain*  
(D) *fintech*  
(E) *marketing* digital

24

O Pix possui uma estrutura flexível e aberta de participação a fim de garantir o acesso e o surgimento de participantes que ofereçam serviços inovadores e diferenciados que atendam às necessidades dos usuários finais.

A participação no Pix é obrigatória para as instituições financeiras e para as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que tenham uma quantidade de contas de clientes ativas acima de

- (A) 100.000  
(B) 200.000  
(C) 300.000  
(D) 400.000  
(E) 500.000

25

Um dos objetivos do *Open Finance* é que as instituições participantes incentivem a inovação e promovam a cidadania financeira. Para fins do cumprimento desses objetivos, essas instituições devem conduzir suas atividades com ética e responsabilidade, e com observância da legislação, da regulamentação em vigor, além de considerar outros princípios.

O princípio que **NÃO** deve ser seguido pelas instituições participantes do *Open Finance* é a(o)

- (A) transparência  
(B) unilateralidade  
(C) qualidade dos dados  
(D) segurança e a privacidade de dados  
(E) tratamento não discriminatório

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Um cliente tem duas opções de empréstimo no valor de R\$ 70.000,00, para prazos de até dois meses, considerando-se sempre meses com 30 dias.

- 1ª opção: taxa de juro de 4% ao mês, em regime de juros compostos.
- 2ª opção: taxa de juro de 4,2% ao mês, em regime de juros simples.

Se o cliente tomar essa quantia emprestada e pagar 15 dias após, escolhendo a opção mais econômica, dentre as duas oferecidas, economizará

- (A) R\$ 12,00  
(B) R\$ 21,20  
(C) R\$ 84,00  
(D) R\$ 121,20  
(E) R\$ 198,00

Dado:  
 $\sqrt{1,04} = 1,0198$

27

Devido a uma queda nas vendas de uma loja em um determinado mês, o setor de pagamentos de uma empresa vai precisar quitar duas duplicatas vencidas, em uma mesma data, sendo uma no valor de face de R\$ 30.000,00, com atraso de 10 dias, e outra no valor de face de R\$ 15.000,00, com atraso de 20 dias. Nesse caso, para pagamentos com até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 4,5% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face.

Considerando-se um mês com 30 dias, o valor total pago, em reais, pelas duas duplicatas, será igual a,

- (A) 45.675,00  
(B) 45.825,00  
(C) 45.900,00  
(D) 46.500,00  
(E) 46.800,00

28

Um investidor planeja ter um montante superior a 600 mil reais e, para isso, aplicou uma única quantia de 200 mil reais, em janeiro de 2023, a uma taxa fixa de 12% ao ano, no regime de juros compostos, conforme orientação do consultor financeiro indicado pelo gerente do banco.

Supondo-se que ele não faça mais nenhum aporte no investimento, o número mínimo de anos, para ser atingida a meta, por meio, exclusivamente, desse investimento, é igual a

- (A) 8  
(B) 10  
(C) 12  
(D) 14  
(E) 17

Dado:  
 $\log 1,12 = 0,049$ ;  
 $\log 3 = 0,477$

29

Um equipamento no valor de R\$ 3.680.000,00 será financiado em 4 parcelas, à taxa de juro de 10% ao ano, no regime de juros compostos. A primeira parcela, no valor de R\$ 1.000.000,00, será paga no ato da compra; as segunda e terceira parcelas serão iguais entre si, pagas 1 e 2 anos após a compra, respectivamente. A última parcela, no valor de R\$ 1.331.000,00, será paga 3 anos após a compra.

Considerando-se os fluxos de pagamentos apresentados e a equivalência financeira no regime de juros compostos, o valor, em reais, de cada uma das parcelas intermediárias (2ª e 3ª parcelas), será de, aproximadamente,

- (A) 900.000,00  
(B) 950.000,00  
(C) 970.000,00  
(D) 980.000,00  
(E) 990.000,00

30

Um empresário pegou um empréstimo de 500 mil reais, a uma taxa de juro de 5% ao mês, no sistema de juros compostos. Após 6 meses, sem pagar absolutamente nada do empréstimo, resolveu renegociar a dívida com o banco, que lhe concedeu um desconto de 10% sobre o saldo devedor, financiando os 90% restantes em 24 prestações mensais e iguais, com a primeira a ser paga um mês após a data da renegociação, a uma taxa de juro de 3% ao mês.

O valor da prestação mensal, em milhares de reais, que o empresário devedor vai pagar, nessa nova negociação, é de, aproximadamente,

- (A) 35,6  
(B) 37,8  
(C) 39,6  
(D) 40,8  
(E) 42,8

Dado:  
 $1,05^6 = 1,34$ ;  
 $1,03^{24} = 2,03$

31

Um banco contrata uma empresa de manutenção para um serviço no sistema de ar-condicionado. O valor do serviço ficou em 100 mil reais e poderá ser pago à vista, com um desconto de 20%, ou a prazo, em duas parcelas, sendo 50 mil reais de entrada (na assinatura do contrato) e 54 mil reais para um mês após a assinatura do contrato.

A taxa mensal de juro cobrada pela prestadora do serviço ao banco, comparando-se o valor à vista de R\$ 80.000,00 com o parcelado em 2 vezes, nas condições apresentadas, é igual a

- (A) 24%  
(B) 40%  
(C) 60%  
(D) 80%  
(E) 124%

32

Um casal acaba de ter um filho e resolve iniciar uma poupança programada para a criança. Para isso, pretende realizar 120 depósitos de 1.500 reais, um em cada mês, durante 10 anos, começando em janeiro/2023, e terminando em dezembro de 2032. Assim, essa poupança funciona como se o casal estivesse pagando, pelo sistema PRICE, um bem em 120 prestações mensais e iguais. Considere que o investimento renda a uma taxa de juro 1% ao mês sobre o saldo acumulado no mês anterior, ou seja, o dinheiro cresce no regime de juros compostos.

Se o casal agir conforme o planejado, o valor total, em reais, que ele terá em dezembro de 2032, imediatamente após efetuar o último depósito, será de, aproximadamente,

- (A) 180.000,00  
(B) 240.000,00  
(C) 285.000,00  
(D) 345.000,00  
(E) 594.000,00

Dado:  
 $1,01^{120} = 3,3$

33

O diretor financeiro de uma agência de veículos fez um empréstimo de 300 mil reais, em janeiro de 2022, junto a um banco que cobrava uma taxa de 4% ao mês, no sistema de juros compostos. Após exatos dois meses da data do primeiro empréstimo, em março de 2022, o diretor financeiro pegou mais 200 mil reais emprestado, com a mesma taxa e sistema de juro. Em maio de 2022, exatamente dois meses após o último empréstimo, liquidou as duas dívidas, zerando o seu saldo devedor.

O valor pago pela agência de veículos, em milhares de reais, foi de, aproximadamente,

- (A) 497  
(B) 528  
(C) 567  
(D) 614  
(E) 684

Dados  
 $1,04^2 = 1,0816$ ;  
 $1,04^4 = 1,1698$ ;  
 $1,04^6 = 1,2653$

34

Para fugir dos riscos da pandemia, uma família comprou um terreno na serra, por meio de um financiamento realizado em 120 parcelas mensais, no sistema SAC (Sistema de Amortização Constante), a uma taxa de juro de 0,8% ao mês, sendo a primeira prestação paga um mês após a assinatura do contrato. Do valor do terreno, a família optou por financiar 240 mil reais.

Assim, considerando-se apenas as premissas fornecidas, o saldo devedor da família, imediatamente após as 12 primeiras prestações pagas, será, em reais, de, aproximadamente,

- (A) 215.000,00  
(B) 216.000,00  
(C) 228.000,00  
(D) 238.000,00  
(E) 239.000,00

35

Um cliente aplicou R\$ 100.000,00 em um tipo de investimento, no início de 2021, e, no final de 2022, resgatou todo o montante, pagando 15% de Imposto de Renda (IR) sobre os juros proporcionados pelo investimento, antes da aplicação do IR. No primeiro ano do investimento, a taxa de juro foi positiva, mas no segundo ano foi negativa, conforme se mostra na Tabela a seguir.

Ano	2021	2022
Taxa anual de juro proporcionada pelo investimento na comparação com o ano anterior	20%	-5%

Considere que as taxas apresentadas representem variações sucessivas, ou seja, incidam sobre o acumulado anterior.

Assim, a taxa de juro líquida proporcionada pelo investimento (em todo o período do investimento), comparando o valor investido com o valor resgatado após descontado o IR, foi igual a

- (A) 11,9%  
(B) 12,8%  
(C) 13,6%  
(D) 14,0%  
(E) 15,0%

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

36

A base monetária da economia brasileira é definida de forma a incluir no seu total

- (A) o montante de moeda manual emitida
- (B) a dívida do setor público
- (C) os empréstimos de curto prazo concedidos pelos bancos
- (D) os títulos emitidos pelo Banco Central
- (E) os depósitos à vista nos bancos comerciais

37

A Letra do Tesouro Nacional (LTN) é um título público federal, emitido com determinado valor nominal ou de face, que será pago ao seu detentor quando ocorrer o seu vencimento.

A LTN, portanto,

- (A) mantém a remuneração real de seu comprador, se ocorrer uma inflação maior do que a inflação esperada na ocasião da emissão do título.
- (B) figura comumente no passivo dos bancos comerciais.
- (C) aumenta de valor, no mercado secundário de títulos, se houver uma queda na taxa de juros básica da economia.
- (D) é um título de longo prazo, em geral superior a 20 anos.
- (E) é inegociável no mercado secundário de títulos.

38

O crédito direto ao consumidor é um empréstimo, concedido por uma instituição financeira, para pessoas que desejam, por exemplo,

- (A) comprar um certificado de depósito bancário.
- (B) comprar um veículo automotivo.
- (C) aplicar seus recursos em moeda estrangeira.
- (D) aumentar suas aplicações em títulos de renda variável.
- (E) proteger seus recursos de variações cambiais.

39

As pessoas físicas e jurídicas que, em última análise, formam o mercado de câmbio, são os demandadores e os ofertadores de moeda estrangeira.

Assim, os(as)

- (A) exportadores de bens e serviços, residentes no Brasil, demandam moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (B) importadores de bens e serviços, residentes no Brasil, oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (C) tomadores de empréstimos no exterior, residentes no Brasil, oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio ao repagarem seus empréstimos externos.
- (D) turistas estrangeiros que vêm ao Brasil oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (E) empresas no Brasil, com sócios estrangeiros, ao pagar dividendos aos seus sócios, oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio.

40

O aval é uma garantia dada pelo banco de que determinado título de crédito, emitido pelo seu cliente, será honrado.

Assim, pode haver aval em uma operação na qual há uma obrigação de pagar um(a)

- (A) prejuízo causado por um possível acidente.
- (B) aluguel a ser pago mensalmente.
- (C) empréstimo concedido por uma pessoa física.
- (D) título da dívida pública estadual.
- (E) dívida trabalhista da empresa, determinada pelos tribunais.

41

Se os preços das mercadorias produzidas por dois países forem expressos numa mesma unidade monetária e todos os demais fatores permanecerem constantes, uma apreciação real da moeda de um país X em relação à moeda de um país Y provoca

- (A) encarecimento das mercadorias exportadas pelo país X ao país Y
- (B) encarecimento das mercadorias exportadas pelo país Y ao país X
- (C) preços idênticos das mercadorias exportadas por ambos os países
- (D) redução dos salários reais no país X
- (E) aumento dos lucros esperados no país X

42

A principal diferença entre a taxa de câmbio nominal e a taxa de câmbio real é que a taxa de câmbio

- (A) nominal determina a competitividade efetiva dos produtos exportados do país.
- (B) nominal determina a competitividade efetiva dos produtos importados pelo país.
- (C) real é determinada pela paridade real do poder de compra da moeda nacional em relação ao poder de compra da moeda estrangeira, pressupondo que os preços dos bens produzidos nos dois países sejam expressos numa mesma unidade monetária.
- (D) real é o preço da moeda nacional relativamente ao preço da moeda estrangeira, de acordo com a cotação no mercado de câmbio.
- (E) real não afeta a competitividade dos produtos produzidos no país.

43

Um gerente recém-contratado de uma instituição financeira coordena cerca de vinte funcionários que exercem a função de caixa, sendo auxiliado nessa tarefa por dois subgerentes. Em determinado dia, um dos clientes adentra a agência bancária portando uma mala, com expressiva soma de dinheiro em espécie, para depósito. Dirigindo-se ao caixa disponível, postula a operação.

Consoante a Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020, existe a ocorrência de indícios de suspeita para fins dos procedimentos de monitoramento para as práticas de lavagem de dinheiro quando é(são)

- (A) realizado depósito em dinheiro de valor considerado elevado.
- (B) efetuadas operações diversas de pequeno valor monetário.
- (C) transferidos valores sem relação com a capacidade econômica do cliente.
- (D) recebidos depósitos com regular frequência.
- (E) formalizados contratos com estabelecimentos comerciais pequenos.

44

Um funcionário de uma instituição financeira responsável pelo setor de cartões de crédito recebe a solicitação de um cliente para a emissão de cartão para ele, titular, e para uma amiga, que ficaria como sua dependente econômica. Uma semana após o pedido, compareceu à agência a esposa do correntista, indagando sobre a emissão de cartões de crédito do seu esposo. Não sabendo o que fazer, o funcionário consulta a gerência.

Consoante a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o pedido da esposa deve ser indeferido, pois deve ser preservada ao correntista a sua

- (A) negociação
- (B) privacidade
- (C) liberdade
- (D) incomunicabilidade
- (E) independência

45

Um bancário realiza cursos necessários para ocupar cargos gerenciais. Um deles diz respeito às práticas de *compliance* para proteger a estrutura empresarial dos prejuízos causados por atos ilícitos praticados no exercício de sua atividade. Exercendo sua atividade normal, recebe um cliente, com grandes investimentos na instituição financeira, preocupado com acusações de prática de atos lesivos contra a administração pública. Como esse foi um dos temas estudados no seu treinamento, sugeriu que o cliente buscasse solução administrativa prevista em lei e fosse assessorado por advogado especialista na matéria.

Consoante a Lei nº 12.846/2013, a autoridade máxima de cada órgão poderá celebrar, com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos lesivos, um(a)

- (A) termo de conciliação
- (B) contrato de transação
- (C) acordo de leniência
- (D) procuração especial
- (E) documento público

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

46

Considere um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal. Um usuário desse sistema operacional deseja criar um atalho na área de trabalho para a página inicial do sistema de webmail da empresa.

- Para abrir o assistente que auxilia na criação de atalhos para programas locais ou de rede, arquivos, pastas, computadores ou endereços na Internet, esse usuário precisa
- (A) clicar com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
- (B) clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
- (C) fazer um duplo clique com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.
- (D) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.
- (E) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Assistentes e, em seguida, selecionar a opção Atalho.

47

A operação das redes sem fio utiliza um sinal de rádio frequência que pode interferir na comunicação de outros dispositivos. Por essa razão, em certos ambientes, pode ser necessário ativar o modo avião para desligar as interfaces de rede sem fio de um computador.

Considerando-se um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal, para ativar o modo avião desse computador, o usuário do sistema deve clicar com o botão

- (A) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão esquerdo do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
- (B) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão direito do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
- (C) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.
- (D) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão esquerdo do mouse no botão Modo avião.
- (E) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.

48

Uma planilha está sendo editada no Excel do Microsoft Office 365 por vários coautores simultaneamente. Um dos coautores deseja fazer uma classificação e uma filtragem nos dados da planilha sem afetar o trabalho dos demais coautores e sem ter que fazer uma cópia da planilha.

Para isso, esse coautor deve selecionar o menu

- (A) Dados e pressionar o botão Novo para criar um espelhamento dos dados da planilha.
- (B) Revisão e pressionar o botão Novo para criar um espelhamento dos dados da planilha.
- (C) Exibir e pressionar o botão Novo para criar um novo modo de exibição de planilha.
- (D) Inserir e pressionar o botão Novo para criar um novo modo de exibição de planilha.
- (E) Inserir e pressionar o botão Novo para criar uma nova imagem dos dados da planilha.

49

Os serviços de segurança de uma empresa são implementados por mecanismos de segurança e visam a satisfazer os requisitos da política de segurança dessa empresa. Para aprimorar o serviço de segurança que controla o acesso aos sistemas de informação, o controle de autenticação em uma etapa de verificação está sendo substituído pelo controle de autenticação em mais de uma etapa de verificação.

Esse controle em mais de uma etapa de verificação é conhecido como autenticação

- (A) complexa
- (B) resistente
- (C) qualificada
- (D) estendida
- (E) multifator

50

A identificação de um arquivo no sistema operacional Windows 10 é formada por duas partes separadas por um ponto: a primeira parte é o nome do arquivo, e a segunda é a sua extensão, que possui três ou quatro caracteres e define o tipo ou formato do arquivo. Por exemplo, em relatório.xlsx, o nome do arquivo é relatório e a extensão é .xlsx.

Para visualizar as extensões dos arquivos de uma pasta no Explorador de Arquivos do Windows 10, deve-se abrir a pasta, selecionar o menu

- (A) Exibir e marcar a caixa de seleção Extensões de nomes de arquivos.
- (B) Exibir e marcar a caixa de seleção Itens ocultos.
- (C) Início e marcar a caixa de seleção Extensões de nomes de arquivos.
- (D) Início e marcar a caixa de seleção Itens ocultos.
- (E) Compartilhar e marcar a caixa de seleção Mostrar extensões dos arquivos.

51

Uma equipe está desenvolvendo uma ferramenta de análise de dados para obter informações sobre hábitos de compra de clientes de uma cadeia de armazéns. Essa ferramenta, além de identificar e recomendar os melhores cupons de desconto que podem ser concedidos aos clientes, com base nos seus hábitos de compras, também deverá mostrar o impacto da emissão desses cupons nas compras futuras.

Nesse caso, a análise de dados feita por essa ferramenta é a

- (A) anamnese
- (B) descritiva
- (C) prescritiva
- (D) normalizada
- (E) simplificada

52

Quando um usuário cria uma conta no Skype, um dos dados de cadastro desse usuário pode ser utilizado tanto como login de acesso, quanto para recuperar o contato do mesmo usuário, no caso de ocorrência de erros.

Esse dado é o(a)

- (A) telefone celular
- (B) grupo do trabalho
- (C) URL ou site pessoal
- (D) data de aniversário
- (E) frase de recuperação

53

Deseja-se inserir, no site de um banco, mensagens de áudio que possam ser enviadas via e-mail. Tais mensagens deverão estar em um formato de áudio sem compressão e com alta qualidade, podendo ser reproduzidas pela maioria dos players de som.

O formato de áudio que atende às especificações apresentadas é o

- (A) AAC
- (B) JPG
- (C) PDF
- (D) MP4
- (E) WAV

54

Um usuário fechou, indevidamente, uma guia do navegador web Google Chrome 106.0.5249.119 (64 bits), em uma máquina com MS Windows 10.

Um modo de abrir, novamente, a última guia fechada nesse navegador é pressionando a seguinte combinação de teclas:

- (A) Alt+F
- (B) Alt+T
- (C) Ctrl+N
- (D) Ctrl+Shift+N
- (E) Ctrl+Shift+T

55

Para implantar cursos superiores na modalidade de educação a distância (EaD), uma instituição de ensino superior (IES) precisa cumprir certas exigências do Ministério da Educação (MEC), comprovando apoio aos estudantes e capacidade de desenvolver atividades específicas.

Uma das exigências do MEC para autorizar a implantação de cursos superiores na modalidade EaD é que a IES apresente

- (A) ambiente de correio eletrônico específico para essa modalidade, independentemente do existente na rede de computadores da instituição.
- (B) ambientes físicos descentralizados para atividades pedagógicas presenciais e administrativas relativas aos cursos ofertados nessa modalidade.
- (C) espaço de dados em nuvem para estudantes dessa modalidade disponibilizarem e atualizarem seus currículos profissionais para estágios em empresas.
- (D) conjunto de planos de contingência próprios para situações emergenciais, tais como falta de luz e dano ou acesso indevido a servidores de dados.
- (E) conjunto de servidores que permitam acesso mais rápido para estudantes dessa modalidade poderem ver, acessar, inserir e modificar as novas lições de cada curso.

## VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

Para simplificar o processo de gestão da experiência do cliente, o gerente de uma agência do banco X aplicou o *Net Promoter Score (NPS)*. A Tabela apresentada a seguir resume os resultados obtidos.

Nota	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quantidade de Respostas	0	4	7	8	4	30	21	12	10	5	2

Com base nesses dados, a quantidade de detratores é de

- (A) 7
- (B) 11
- (C) 22
- (D) 53
- (E) 74

57

As atividades de *telemarketing* de um certo banco se resumem a atendimento de ligações de clientes que buscam informações, fazem reclamações e desejam contratar serviços do banco.

Uma vez que o banco não toma a iniciativa de telefonar para seu público-alvo, seja para vender, cobrar ou realizar uma pesquisa, verifica-se que, nesse caso, são realizadas somente ações de *telemarketing*

- (A) ativo
- (B) receptivo
- (C) mediador
- (D) ancorado
- (E) de recrutamento

58

O gerente de uma agência do banco X, preocupado com a qualidade no atendimento aos clientes, decidiu criar um manual em que é definido o padrão de qualidade no serviço a ser prestado na agência sob sua responsabilidade. Ele escreveu no manual de treinamento que os funcionários deveriam estabelecer uma relação de confiança com os clientes, entregar o que é prometido pelo banco e sempre agir de forma ética. Os profissionais deveriam atender aos clientes de forma rápida e não os deixar esperando desnecessariamente. Além disso, deveriam demonstrar segurança e o quanto são bons no que fazem. Como se vê, o gerente deixou de fora do manual de treinamento a preocupação com os aspectos visíveis do local onde o serviço é prestado e não se referiu a aspectos, tais como a limpeza do local, sua arrumação e seu *layout*.

O fator para um bom serviço de atendimento ao cliente deixado de fora do manual pelo gerente é denominado

- (A) persuasão
- (B) mensuração
- (C) tangibilidade
- (D) desconfiança
- (E) responsividade

59

No final do trimestre, a empresa Y passou a utilizar o banco X como sua única opção para transações financeiras, encerrando operações com quaisquer outros parceiros financeiros. O diretor do banco W, que antes realizava metade de todas as operações da empresa Y, entrou em contato com a direção dessa empresa para saber o que estava acontecendo e foi informado que a decisão havia vindo do nível corporativo mais alto: os presidentes do banco X e os da empresa Y participavam do conselho de uma instituição filantrópica, ficaram muito próximos e, por conta disso, a empresa passaria a realizar suas operações exclusivamente com o banco X.

Em seu relatório de gestão de perdas de clientes, o diretor do banco W classificará a empresa como um caso de deserção

- (A) oculta
- (B) horizontal
- (C) tecnológica
- (D) transnacional
- (E) organizacional

60

O diretor de uma empresa percebeu que era necessário ampliar seus canais remotos de vendas e, por conta disso, procurou o gerente de um banco em busca de um empréstimo. Ele explicou ao gerente que a quantia seria utilizada para expandir as atividades de vendas de seus produtos aos consumidores finais por meio de dispositivos móveis.

Essa atividade é denominada

- (A) B2G
- (B) *i-sale*
- (C) *smart retail*
- (D) *m-commerce*
- (E) *e-procurement*

61

Alguns vendedores levaram até a direção de uma empresa uma lista de situações ou práticas que consideravam eticamente problemáticas e que gostariam que fossem tratadas por essa empresa.

Um dos casos mais críticos era o de propinas e, para tratar disso, a direção baixou uma portaria em que deve constar o seguinte:

- (A) Todas as informações a respeito do serviço oferecido ao cliente devem ser apresentadas e deve ser dado todo o tempo necessário para que o cliente tome a decisão a respeito da contratação ou da renovação desse serviço.
- (B) Fica vedado a qualquer funcionário da empresa oferecer produtos de qualquer valor, bem como qualquer quantia em dinheiro, a contratantes dos serviços do banco ou a seus representantes.
- (C) Não será permitida a efetivação de qualquer contrato de fornecimento de serviços aos clientes que constarem na lista de inadimplentes do Serviço Central de Proteção ao Crédito.
- (D) As informações pessoais dos contratantes estão protegidas pela Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais, não podendo, por esse motivo, ser acessadas pela equipe de vendas do banco.
- (E) Em todos os casos de negociações com clientes para contratação de serviços do banco, os vendedores devem agir de forma que beneficie a empresa e não lhe cause prejuízos.

62

O responsável pelo setor de empréstimos para pessoas jurídicas de instituição financeira supervisiona contrato de empréstimo para capital de giro, firmado com pessoa jurídica e aprovado pelo Departamento de Crédito e pelo Jurídico da instituição. Após atraso de algumas prestações, a pessoa jurídica invoca a proteção do Código de Defesa do Consumidor.

Consoante adequada interpretação da aplicabilidade da Lei nº 8.078/1990,

- (A) financiamento para capital de giro está fora do âmbito da proteção da legislação do consumidor.
- (B) qualquer financiamento bancário está submetido às regras da legislação consumerista.
- (C) financiamentos a pessoas jurídicas para fomentar atividade produtiva estão protegidos pelo Código do Consumidor.
- (D) empréstimos bancários estão submetidos a regras de limitação de juros.
- (E) empréstimos de cooperativas estão fora do âmbito das relações de consumo.

63

Uma senhora busca os serviços de uma instituição financeira postulando empréstimo para realizar negócios, pois pretende iniciar seu próprio empreendimento. Após tratativas e buscas cadastrais, o negócio é aprovado, sendo apresentado contrato com mais de trinta laudas e utilização de termos econômico-contábeis complexos.

Consoante a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, os contratos devem ter redação

- (A) técnica, própria das operações bancárias, com a utilização de termos profissionais.
- (B) sofisticada, para permitir o uso dos institutos bancários e estabelecer critérios para a clientela abonada.
- (C) clara, para possibilitar a acessibilidade do público e permitir o entendimento adequado.
- (D) simples, para carrear novos clientes em operações de alto risco no mercado de capitais.
- (E) elaborada, com o manuseio de vocábulos especiais que transmitem o real sentido das operações tradicionais.

64

A atuação do escriturário em ações de pós-vendas é uma iniciativa importante das estratégias de *marketing* de relacionamento, desenvolvidas pelos bancos com o objetivo de

- (A) alcançar lucratividade no longo prazo por meio de boas relações com os clientes.
- (B) construir uma relação confiável, em curto prazo, com clientes e *stakeholders*.
- (C) desenvolver laços econômicos e sociais entre os membros da organização financeira.
- (D) discutir os rendimentos dos clientes em bloco, agilizando o atendimento e a lucratividade.
- (E) ofertar serviços de alta qualidade, *performance* e preços elevados na ótica dos clientes.

65

O advento das mídias sociais impactou o atendimento bancário em função do aumento do alcance dos comentários dos clientes a respeito da

- (A) necessidade de exposição da marca.
- (B) negociação ganha a ganha em rede.
- (C) percepção da qualidade dos serviços.
- (D) preferência por serviços tangíveis.
- (E) referência aos valores pessoais.

66

NPS (*Net Promoter Score*) é uma pesquisa na qual o cliente informa o nível de indicação do banco para amigos ou conhecidos – em um índice de 0 a 10.

Esse tipo de pesquisa é utilizado para

- (A) avaliar os gerentes mais qualificados.
- (B) incentivar o empreendedorismo interno nas agências.
- (C) medir o grau de fidelidade dos clientes.
- (D) monitorar o atendimento em tempo real.
- (E) premiar as agências mais adequadas por região.

67

Os bancos podem implantar ações para proporcionar mais benefícios sem que sejam capazes de aumentar o valor percebido pelos clientes.

Isso ocorre quando os

- (A) rendimentos almejados são majorados.
- (B) gerentes não participam dessa ação.
- (C) interesses internos não são priorizados.
- (D) procedimentos internos funcionam.
- (E) custos aumentam na mesma proporção.

68

Ao contrário de um bem físico, os serviços de um banco não podem ser vistos ou tocados pelos clientes.

Para superar essa dificuldade, no ato da venda, os escriturários devem

- (A) apresentar todos os argumentos disponíveis para dirimir possíveis dúvidas dos clientes.
- (B) conduzir com segurança os clientes até a gerência para garantir sua privacidade.
- (C) desobstruir todos os canais de vendas para agilizar o atendimento em dias movimentados.
- (D) indicar o internet *banking* para aumentar a confiança nos investimentos adquiridos.
- (E) reduzir em parte as taxas cobradas para superar a objeção ao valor dos serviços.

69

As vendas pessoais fazem parte do *mix* de *marketing*, integrando o fator promoção, que engloba um conjunto de ferramentas utilizadas para

- (A) incrementar os serviços ofertados.
- (B) posicionar o banco no mercado.
- (C) diminuir a insatisfação demonstrada.
- (D) incentivar a rentabilidade bancária.
- (E) conceber sorteios e brindes ao público-alvo.

70

Uma consumidora idosa esperava contratar um empréstimo consignado com desconto em seu benefício previdenciário. No entanto, um vendedor de forma intencional e deliberada, ofereceu o que lhe convinha vender: um empréstimo por meio de um saque em cartão de crédito consignado, sem informar a taxa de juros, o custo efetivo total da operação, ou o valor do desconto mínimo no benefício previdenciário.

Considere-se que ser ético nas vendas significa ser honesto e que é preciso colocar-se no lugar do cliente e atender plenamente suas necessidades para que ele tenha a certeza de que fez uma boa aquisição de serviço.

Dessa forma, pode-se constatar que o exemplo dessa consumidora idosa caracteriza uma situação de

- (A) propina
- (B) conluio
- (C) espionagem
- (D) conflito de interesses
- (E) indução ao erro

71

Uma instituição bancária sempre oferece os seus serviços conforme o prometido, no prazo comprometido, sem cometer erros, e tem interesse em lidar com os problemas dos clientes.

Esses atributos favorecem a avaliação positiva da dimensão da qualidade do serviço denominada

- (A) intangibilidade
- (B) confiabilidade
- (C) segurança
- (D) presteza
- (E) empatia

72

Na análise da flor de serviço de uma instituição bancária, é possível identificar muitos serviços suplementares facilitadores que permitem aos clientes usar o produto central com mais eficiência, além de serviços suplementares realçadores (de ampliação) que aumentam o valor do serviço central.

Fazem parte dos serviços suplementares facilitadores os seguintes elementos:

- (A) exceções, faturas, consultoria e salvaguarda
- (B) hospitalidade, proteção, informações e pagamento
- (C) consultoria, cobrança, hospitalidade e proteção
- (D) informações, tomada de pedido, faturas e pagamento
- (E) recebimento de pedido, consulta, cobrança e salvaguarda

73

Em uma organização, estão exigindo que os vendedores troquem a tradicional venda de soluções pela venda de *insights* – estratégia que exige uma abordagem radicalmente distinta em várias áreas do processo de compra.

Para realizar uma venda de *insights*, os vendedores têm

- (A) focado em um tipo de organização com uma visão clara, fechada, com necessidades já determinadas; em vez de em uma organização ágil, flexível, com necessidades emergentes.
- (B) priorizado identificar que necessidade o cliente está buscando suprir, em vez de identificar a necessidade que o cliente ainda nem reconheceu que tem.
- (C) direcionado o fluxo de informações da venda, orientando o cliente sobre como comprar, apoiando-o durante todo o processo, em vez de fazer perguntas para que o cliente possa conduzi-los durante o processo de compra.
- (D) iniciado a conversa com o cliente, sabatinando-o sobre suas necessidades e buscando um "gancho" para oferecer a melhor solução, em vez de apresentar ideias provocativas sobre o que o cliente deveria fazer.
- (E) embasado sua prática na abertura do processo de venda com perguntas feitas e soluções para o cliente, em vez de gerar ideias inovadoras para atender os desejos cognitivos do cliente.

## ÉTICA E DIVERSIDADE

76

Um empregado de instituição financeira atua no setor de crédito onde existem metas de produtividade para efeito de permanência nessa concorrida área e que tem reflexos em futura progressão na carreira. Para incentivar os empregados, o responsável pela coordenação da equipe estipula prêmios e punições, sendo as últimas divulgadas em outros setores da empresa, causando constrangimento aos indicados.

Nos termos do Código de Ética e de Conduta do Banrisul, condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza ofendem o princípio do

- (A) desejo de diversidade
- (B) programa de concorrência
- (C) ideal de igualdade
- (D) lucro humanizado
- (E) respeito às pessoas

77

O gerente de determinada agência bancária atende, no exercício diário de sua função, a uma cliente que pretende dispor de suas aplicações por sofrer ameaças de ex-companheiro, com quem conviveu por mais de dez anos. No curso do diálogo realizado, apresentou marcas sofridas recentemente por surto de violência, que acarretou sua ida a médico de emergência. Diante dos fatos, o gerente resolve consultar o Departamento Jurídico do banco para que lhe sugerisse medidas a tomar no caso.

Nos termos da Lei Federal nº 11.340, de 07 de agosto de 2006, são estabelecidas medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar que devem ser pleiteadas perante

- (A) órgãos de mediação e consultoria
- (B) igrejas de qualquer culto e orientação
- (C) juizados especializados nesse tema
- (D) membros da comunidade organizada
- (E) órgãos de fiscalização bancária

78

Um economista exerce atividade de superintendente em instituição financeira de âmbito nacional, com sede no Rio Grande do Sul. Por determinação da diretoria do banco, procura organizar o quadro de funcionários para equilibrar com a origem de gênero e etnia.

Nos termos da Lei Estadual nº 13.694, de 19 de janeiro de 2011, o Estatuto Estadual da Igualdade Racial e de Combate à Intolerância Religiosa orientará as políticas públicas, os programas e as ações implementadas no Estado, visando a medidas

- (A) inclusivas
- (B) mitigadas
- (C) emprestadas
- (D) colaborativas
- (E) paliativas

79

Um militante político atua em vários movimentos buscando a igualdade de oportunidades para todos os cidadãos, independentemente da origem social ou de qualquer outro critério que não considere o mérito pessoal e as qualificações para atuar em qualquer cargo, emprego ou função. Para reforçar seus projetos, organiza um núcleo no setor bancário, responsável por identificar oportunidades de inserção da comunidade negra no mercado financeiro.

Nos termos da Lei Federal nº 12.288, de 20 de julho de 2010, os programas e medidas especiais adotados pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção das desigualdades raciais e para a promoção da igualdade de oportunidades são considerados ações

- (A) discriminatórias
- (B) alocativas
- (C) afirmativas
- (D) preferenciais
- (E) libertárias

80

Um bancário exerce suas funções regularmente em agência localizada em município de pequeno porte no Estado K. A agência está localizada em prédio adequado, construído segundo as modernas exigências da engenharia, com rampas de acesso e elevadores especiais. Em determinado momento, esse bancário é acometido por doença e perde parte dos seus movimentos, sendo que, concomitantemente, é promovido a gerente e transferido para município de médio porte. Ao assumir o novo posto, verifica que o prédio ocupado pela agência não possui qualquer mecanismo previsto em lei para assegurar o desempenho de pessoas com deficiência.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, toda forma de distinção, restrição ou exclusão, que tenha o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência é considerada

- (A) omissão
- (B) quantificação
- (C) valoração
- (D) colaboração
- (E) discriminação

**BANCO CENTRAL DO BRASIL****Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020**

Versão vigente, atualizada em 1/11/2024

RESOLUÇÃO CMN Nº 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.~~

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. (Redação dada, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>>

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 22 de outubro de 2020, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

RESOLVEU:

**CAPÍTULO I  
DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Art. 1º Esta Resolução disciplina a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições que especifica.

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução não se aplica às administradoras de consórcio, às instituições de pagamento, às sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, às sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e às sociedades corretoras de câmbio, que devem observar a regulamentação emanada do Banco Central do Brasil no exercício de suas atribuições legais. (Incluído, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução CMN nº 5.117, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5117>>

~~Art. 2º O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.~~

Art. 2º O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. (Redação dada, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>>

~~Parágrafo único. Ficam dispensados de constituir ouvidoria os bancos comerciais sob controle societário de bolsas de valores, de bolsas de mercadorias e futuros ou de bolsas de valores e de mercadorias e futuros que desempenhem exclusivamente funções de liquidante e custodiante central, prestando serviços às bolsas e aos agentes econômicos responsáveis pelas operações nelas cursadas.~~

Parágrafo único. Ficam dispensados de constituir ouvidoria os bancos comerciais sob controle societário de bolsas de valores, de bolsas de mercadorias e futuros ou de bolsas de valores e de mercadorias e futuros que desempenhem exclusivamente funções de liquidante e custodiante central às bolsas e aos agentes econômicos responsáveis pelas operações nelas cursadas e a prestação de serviços de liquidação, no âmbito de arranjos de pagamento, a instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. (Redação dada, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>>

**CAPÍTULO II  
DA FINALIDADE**

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

I- 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; e

II- atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

**CAPÍTULO III  
DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 4º A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Parágrafo único. A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

Art. 5º É admitido o compartilhamento de ouvidoria pelas instituições, observadas as seguintes situações e regras:

I- a instituição integrante de conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pode compartilhar a ouvidoria constituída em qualquer das instituições autorizadas a funcionar;

II- a instituição não enquadrada no disposto no inciso I do caput pode compartilhar a ouvidoria constituída:

a) em empresa ligada, conforme definição de que trata o § 1º; ou

b) na associação de classe a que seja filiada ou na bolsa de valores ou bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros nas quais realize operações;

~~III - a cooperativa singular de crédito filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída na respectiva cooperativa central, confederação de cooperativas de crédito ou banco do sistema cooperativo; e~~

III - a cooperativa singular de crédito filiada a cooperativa central de crédito pode compartilhar a ouvidoria constituída na respectiva cooperativa central, na confederação constituída por cooperativas centrais de crédito ou em banco integrante do sistema cooperativo a que pertença; e (Redação dada, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>>

~~IV - a cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria.~~

IV - a cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central de crédito pode compartilhar a ouvidoria constituída em cooperativa central, em federação de cooperativas de crédito, em confederação constituída por cooperativas centrais de crédito ou em associação de classe da categoria. (Redação dada, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>>

§ 1º Para efeito do disposto no inciso II, alínea "a", do **caput**, consideram-se ligadas entre si as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e as empresas não autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil:

I - as quais uma participe com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente; e

II - as quais acionistas com 10% (dez por cento) ou mais do capital de uma participem com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente.

§ 2º O disposto no inciso II, alínea "b", do **caput**, não se aplica a bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro.

§ 3º O disposto nos incisos II, alínea "b", e IV, do **caput**, somente se aplica a associação de classe ou bolsa que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.

#### CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e

IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria:

I - deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II - deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e

III - pode abranger:

a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e

b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 7º As instituições referidas no art. 2º devem:

I - manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

a) registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e

b) controlar o prazo de resposta;

II - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

III - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. As informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria devem permanecer registradas no sistema mencionado no inciso I pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

#### CAPÍTULO V DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS

Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II- os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III- o tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV- o compromisso formal no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º Os aspectos mencionados no **caput** devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.

§ 2º As alterações estatutárias ou contratuais exigidas por esta Resolução relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no art. 5º, incisos I e III, podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria.

§ 3º As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 5º, incisos II e IV, devem ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão.

Art. 9º As instituições referidas no art. 2º devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.

§ 1º O diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

§ 2º Nos casos dos bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro, que estejam sujeitos à obrigatoriedade de constituição de comitê de auditoria, na forma da regulamentação, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria.

§ 3º Nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

Art. 10. Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos I, III e IV, o ouvidor deve:

I- responder por todas as instituições que compartilharem a ouvidoria; e

II- integrar os quadros da instituição que constituir a ouvidoria.

Art. 11. Para cumprimento do disposto no **caput** do art. 9º, nas hipóteses previstas no art. 5º, inciso II, as instituições referidas no art. 2º devem:

I- designar perante o Banco Central do Brasil apenas o nome do respectivo diretor responsável pela ouvidoria; e

II - informar o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, da bolsa de valores, da bolsa de mercadorias e futuros ou da bolsa de valores e de mercadorias e futuros, ou da entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.

#### CAPÍTULO VI DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 12. O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o **caput** deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

Art. 13. As instituições referidas no art. 2º devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16.

Art. 14. O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

#### CAPÍTULO VII DA CERTIFICAÇÃO

Art. 15. As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

§ 2º A designação de integrantes da ouvidoria referidos no **caput** fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

§ 3º As instituições referidas no **caput** devem assegurar a capacitação permanente dos integrantes da ouvidoria em relação aos temas mencionados no § 1º.

§ 4º O diretor responsável pela ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no **caput**, caso exerça a função de ouvidor.

§ 5º Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos II e IV, aplica-se o disposto neste artigo aos integrantes da ouvidoria da associação de classe, entidade ou empresa que realize as atividades mencionadas no art. 6º.

#### CAPÍTULO VIII DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Art. 16. As instituições referidas no art. 2º devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Parágrafo único. O disposto no **caput** aplica-se somente aos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento.

Art. 17. A avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16 deve ser:

- I- estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- II- disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, inciso III, e § 2º; e
- III- concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

**Art. 18. Os dados relativos à avaliação mencionada no art. 16 devem ser:**

Art. 18. Os dados relativos à avaliação mencionada no art. 16 devem ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário. (Redação dada, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>

I - armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e

I - (Revogado, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>

II - remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma por ele definida.

II - (Revogado, a partir de 1º/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.) <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5182>

CAPÍTULO IX  
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, de que tratam os arts. 6º, § 1º, 7º e 12, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 20. O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. O disposto no caput deve ser observado, inclusive, pela instituição que não constituir componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 5º.

Art. 21. O Banco Central do Brasil poderá adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 22. Ficam revogadas:

I- a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015; e








II- a Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2020.

Roberto de Oliveira Campos Neto  
Presidente do Banco Central do Brasil

**Siga o BCB**

<http://www.instagram.com/bancocentral> | 
 <https://www.facebook.com/bancocentral> | 
 <https://www.youtube.com/bancocentral> | 
 <https://www.linkedin.com/company/bancocentral> | 
 <https://www.tiktok.com/@bancocentral> | 
 <https://www.pinterest.com/bancocentral> | 
 <https://www.flickr.com/photos/bancocentral/>

Acesso à informação	▼
Política monetária	▼
Estabilidade financeira	▼
Estatísticas	▼
Cédulas e moedas	▼
Publicações e pesquisa	▼

*Garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo, e fomentar o bem-estar econômico da sociedade.*

Atendimento: 145 (custo de ligação local)  
 Fale conosco | Política de privacidade | Política de acessibilidade  
 © Banco Central do Brasil - Todos os direitos reservados



**NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL: ANÁLISE DE MERCADO, FORÇAS COMPETITIVAS, IMAGEM INSTITUCIONAL, IDENTIDADE E POSICIONAMENTO**

1- (CESGRANRIO/2019) A interseção entre a estrutura e a estratégia organizacionais tem relação direta com os níveis de influência e seus desdobramentos hierárquicos. Em uma fábrica, um diretor cria uma estratégia genérica, mas em vez de passar ao nível seguinte, resolve implementá-la diretamente junto aos operários.

Nesse caso, percebe-se que, em sua ação, o diretor prescindiu de um nível hierárquico.

Tal nível é o

- a) produtivo
- b) operacional
- c) estratégico
- d) tático
- e) comportamental

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA D**

Ao deixar de passar a estratégia ao nível seguinte, o diretor – que está no nível estratégico – preferiu implementá-la diretamente com os operários – do nível operacional – logo o diretor prescindiu ao **NÍVEL TÁTICO**.

	NÍVEL ESTRATÉGICO	Presidentes e Diretores
	NÍVEL TÁTICO	Gerentes e Chefes de Departamento
	NÍVEL OPERACIONAL	Supervisores

2- (CESGRANRIO/2019) O consultor contratado por uma empresa alimentícia utilizou a matriz BCG para definir a posição de cada uma das demais empresas do setor.

Segundo sua análise, a empresa avaliada foi categorizada como Estrela, o que significa que ela

- a) é a maior empresa de um mercado de crescimento lento.
- b) participa de um mercado com concorrentes insignificantes.
- c) tem pequena participação em um mercado de crescimento lento.
- d) tem pequena participação em um mercado com rápido crescimento.
- e) tem grande participação em um mercado de rápido crescimento.

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA E**

A questão trata sobre a **MATRIZ BCG**, que é responsável por apontar os produtos da organização de acordo com seu **CRESCIMENTO** e sua **PARTICIPAÇÃO** no mercado. Como o enunciado diz que a categoria é “**Estrela**”, então sabemos, a

partir dessa informação, que ela tem **ALTA PARTICIPAÇÃO** no mercado com **ALTO CRESCIMENTO**, concluindo que há grandes chances de lucro. Por isso, correta a alternativa que aponta que tem grande participação em um mercado de rápido crescimento.

3- (CESGRANRIO/2019) No desenvolvimento do Balanced Scorecard (BSC), uma organização pública de ensino superior decidiu desenvolver ações estratégicas relacionadas ao foco de sustentação de sua capacidade de mudar e melhorar constantemente.

Essas ações, em função do foco escolhido, estariam associadas à dimensão do BSC denominada

- a) orçamentária
- b) cidadão e sociedade
- c) relações governamentais
- d) concorrentes e fornecedores
- e) aprendizado e crescimento

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA E**

A questão aduz que a organização pública gostaria de desenvolver estratégia com foco na sua capacidade de mudar e melhorar constantemente. Tal medida está associada a perspectiva **APRENDIZADO E CRESCIMENTO/INOVAÇÃO**, de forma a garantir a **eficiência** da organização.



4- (CESGRANRIO/2019) A identidade corporativa reflete e projeta a real personalidade da organização. É a manifestação tangível, o autorretrato da organização ou a soma total de seus atributos, sua comunicação, suas expressões.

*KUNSCH, Margarida. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003, p. 172.*

Já a imagem corporativa diz respeito a como a organização é percebida pelo público, assim como seus produtos. O conjunto de estratégias de criação ou fortalecimento de determinada marca, a partir de diferentes ações de comunicação e de marketing, como os eventos, denomina-se

- a) Recepção



- b) Brand equity
- c) Audiência
- d) Brand loyalty
- e) Branding

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA E**

*BRANDING* é o uso de estratégias para que criar **a identidade e o posicionamento da marca** com seus consumidores, por intermédio da comunicação e do marketing, com a finalidade de transmitir uma impressão **positiva** sobre ela.

Esse é o conceito narrado na questão: *“conjunto de estratégias de criação ou fortalecimento de determinada marca, a partir de diferentes ações de comunicação e de marketing”*.

- 5- (CESGRANRIO/2018) A análise da concorrência é uma etapa importante para a tomada de decisões de uma empresa. Pensando em começar a operar em um outro país, uma empresa fabricante de aço encomendou o levantamento desse novo mercado a pesquisadores. Após algum tempo coletando dados, os pesquisadores constataram que naquele mercado havia uma pequena quantidade de concorrentes que produziam essencialmente o mesmo produto.

Nesse caso, essa estrutura setorial é classificada como

- a) monopólio
- b) oligopólio puro
- c) monopólio puro
- d) monopólio composto
- e) concorrência monopolística

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA B**

Trata-se de **Oligopólio Puro**, já que há um número reduzido de empresas que detêm o controle da venda de certo produto, logo elas controlam seu fornecimento.

<b>Competição monopolista</b>	Vários vendedores com mercadorias semelhantes
<b>Competição perfeita</b>	Muitos concorrentes, de forma que nenhum consegue interferir consideravelmente no valor da mercadoria
<b>Oligopólio puro</b>	Número reduzido de empresas que detêm o controle da venda de certo produto

<b>Monopólio puro</b>	Uma organização é a única fornecedora de um produto, sem que ele apresente um substituto no mercado
-----------------------	---

- 6- (CESGRANRIO/2018) Um consultor foi contratado por uma empresa de médio porte que atua no setor de transportes e tem enfrentado alguns desafios em sua reestruturação para fazer frente ao novo cenário que está surgindo nesse mercado.

O consultor, após fazer a análise da empresa e comparar com o cenário do ambiente em que ela atua, indicou algumas linhas de ação para que essa empresa tenha um novo posicionamento de mercado.

O trabalho realizado pelo consultor está associado à

- a) atualização da missão da empresa, que tem como objetivo a identificação dos seus pontos fortes.
- b) identificação da política da empresa, em que fica estabelecida a razão de sua existência no mercado.
- c) elaboração do planejamento estratégico, com a análise do ambiente interno da organização e do macro-ambiente.
- d) caracterização da estrutura da empresa, que tem como objetivo definir a direção que ela deseja seguir
- e) definição dos valores da empresa, que se constituem nos resultados que a empresa pretende atingir.

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA C**

A questão afirma que o consultor fez a **ANÁLISE DA EMPRESA** e a **COMPAROU COM O CENÁRIO DO AMBIENTE** em que ela atua para fazer uma **REESTRUTURAÇÃO** frente ao novo cenário que está surgindo no mercado. Com isso, ele **INDICOU ALGUMAS LINHAS DE AÇÃO** para que essa empresa tenha um novo posicionamento de mercado.

Diante dessas pistas, a alternativa correta é aquela que aponta a elaboração do planejamento estratégico, com a análise do ambiente interno da organização e do macro-ambiente.

- 7- (CESGRANRIO/2018) O diretor reuniu seu grupo de gerentes e apresentou o novo posicionamento estratégico da empresa. A partir daquele momento, a estratégia adotada seria a de liderança focada em custos.

Isso significa que a empresa passaria a

- a) buscar obter custos gerais menores que os concorrentes e ser atrativo para uma ampla base de clientes.
- b) concentrar-se em um segmento de mercado restrito e em suplantar os concorrentes, tendo custos menores.
- c) tentar diferenciar a oferta de produtos daquela dos concorrentes, de modo que um amplo espectro de compradores pudesse ser atendido.
- d) proporcionar aos clientes mais valor ao incorporar atributos de produto que variam do bom ao excelente a um custo menor.
- e) focar a oferta de atributos específicos que atendem a preferências de clientes de nicho melhor do que o dos concorrentes.

**COMENTÁRIOS**



GABARITO: **LETRA B**

A questão baseia-se na teoria de Porter sobre as **estratégias competitivas genéricas** que podem ser aplicadas pela organização, no intuito de torná-las mais competitivas. São elas:

- Liderança de custo
- Diferenciação
- **Focalização/Enfoque**

A **FOCALIZAÇÃO/ENFOQUE** é a estratégia presente no enunciado quando ele diz que a estratégia adotada foi a “liderança focada em custos”, tendo a empresa destaque pelo seus preços diferenciados. Assim, a empresa irá concentrar seus esforços em um nicho de mercado e em suplantando os concorrentes, tendo custos menores.

8- (CESGRANRIO/2018) Um empresário iniciou as operações de sua empresa importando da China cortadores de grama e banheiras para seus consumidores no Brasil. Alguns amigos solicitaram ajuda em suas importações e, ao final de seis meses, o empresário percebeu que o atendimento a outros importadores havia se tornado seu principal negócio. O sucesso foi tão surpreendente que as atividades de corretagem de frete e aduana cresceram 220% nesses seis meses, sem que o empresário percebesse tal fato ao longo do processo.

Nesse caso, a estratégia desenvolvida pelo empresário mostrou-se como sendo do tipo

- a) deliberada
- b) **estratégica**
- c) emergente
- d) planejada
- e) pretendida

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA C**

Trata-se da **ESTRATÉGIA EMERGENTE**.

A questão afirma que amigos solicitaram ajuda em suas importações e que, depois de 6 meses, aquela atividade havia se tornado seu **principal negócio**, com um **sucesso surpreendente** e **sem que o empresário percebesse tal fato ao longo do processo**.

Por isso, podemos concluir que a atitude do empresário em colaborar com seus amigos não foi intencional, da mesma forma que ele não visou tirar proveito econômico, foi algo que aconteceu sem querer.

ESTRATÉGIA DELIBERADA	ESTRATÉGIA NÃO REALIZADA	ESTRATÉGIA EMERGENTE
Intencional + Realizada	Intencional + Não Realizada	Não Intencional + Realizada

9- (CESGRANRIO/2018) A matriz de SWOT é uma ferramenta eficaz para o planejamento de vendas no setor bancário.

Em relação aos fatores externos, essa matriz analisa a(s)

- a) forças e fraquezas dos bancos
- b) oportunidades e ameaças de mercado
- c) campanhas de comunicação e marketing utilizadas
- d) promoção e os produtos para os clientes
- e) distribuição e os canais de acesso aos correntistas

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA B**

A Matriz SWOT divide os ambientes em interno e externo.

Interno	Externo
➤ Forças	➤ Oportunidades
➤ Fraquezas	➤ Ameaças

Como a questão solicitou os componentes do ambiente externo, a alternativa correta é a letra B, oportunidades e ameaças de mercado.

10- (CESGRANRIO/2018) Nos últimos três anos, a taxa anual de crescimento do mercado de aparelhos de refrigeração caiu de 20% para 8% ao ano. Ainda assim, a participação relativa de mercado da unidade estratégica de negócio da empresa YYX permaneceu muito elevada, com vendas duas vezes maiores do que as do concorrente mais próximo.

De acordo com a Matriz BCG, a unidade estratégica de negócio da YYX é classificada como

- a) estrela
- b) **vaca leiteira**
- c) produto relacional
- d) animal de estimação
- e) ponto de interrogação

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA B**

A unidade estratégica de negócio da YYX é classificada, segundo a Matriz BCG, como **VACA LEITEIRA**.

Segundo o enunciado:

“Nos últimos três anos, a taxa anual de crescimento do mercado de aparelhos de refrigeração caiu de **20% para 8% ao ano**”, ou seja, taxa de crescimento lento.

“... a participação relativa de mercado da unidade estratégica de negócio da empresa YYX permaneceu **muito elevada**, com vendas **duas vezes maiores** do que as do concorrente mais próximo.”

Logo, a participação do produto no mercado foi **ALTA**, com **MUITAS VENDAS**.



11- (CESGRANRIO/2018) Diversas empresas, inclusive as de petróleo, utilizam no seu planejamento estratégico, ferramentas e técnicas para identificar forças, oportunidades, fraquezas e ameaças.

Uma dessas ferramentas é

- a) CRM
- b) MRP I
- c) MRP II
- d) Matriz BCG
- e) Matriz SWOT

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA E**

Trata-se da **MATRIZ SWOT**.

Interno	Externo
➤ Forças	➤ Oportunidades
➤ Fraquezas	➤ Ameaças

12- (CESGRANRIO/2018) O corpo diretor estava preparando uma análise ambiental que desse suporte ao planejamento estratégico da empresa. Para tanto, decidiu utilizar a Análise S.W.O.T. e partiu para o levantamento dos componentes do ambiente de negócios. Os consultores contratados para auxiliar nessa análise apontaram que uma nova regra tributária estava sendo discutida pelo governo e que isso traria diminuição de impostos para as matérias-primas usadas pela empresa na fabricação de seus produtos. Além disso, consideraram que há uma certa estabilidade, e a economia do país não deve sofrer sobressaltos nos próximos meses.

Os dois componentes apontados serão classificados na Matriz S.W.O.T. como

- a) ameaças
- b) fraquezas
- c) pontos fortes
- d) pontos fracos
- e) oportunidades

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA E**

A diminuição de impostos para as matérias-primas utilizadas pela empresa e a expectativa de estabilidade econômica pelos próximos meses são elementos **EXTERNOS**, logo só poderiam ser ameaças ou oportunidades. Como são favoráveis à organização, então são consideradas **OPORTUNIDADES** pela Matriz SWOT.



**ORTOGRAFIA (14)**

1- (CESGRANRIO) A seguinte frase está totalmente escrita de acordo com as normas da ortografia vigente:

- a) Ele ficou paralizado diante daquela notícia.
- b) Não quero que haja nenhuma excessão.
- c) Não sei por que eles não vem nos visitar.
- d) Para reivindicar o serviço, é preciso suavizar o preço.
- e) Depois de adivinhar o resultado do jogo, ele foi ao cabelereiro.

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA D**

A alternativa D é a correta, pois não possui erro de ortografia.

Erro das demais:

- a) O certo seria **PARALISADO**.
- b) O certo seria **EXCEÇÃO**.
- c) O certo seria **VÊM**. Isso porque o verbo retoma “eles”, que é um pronome pessoal do caso reto e está na 3ª pessoa do plural.
- d) Gabarito da questão
- e) **ADIVINHAR** e **CABELEIREIRO**

2- (CESGRANRIO) Na língua escrita, há situações em que algumas palavras e locuções oferecem maior dificuldade, pois podem ser grafadas junto ou separadamente. A frase em que a expressão em negrito está corretamente grafada é:

- a) Não mereço ter sucesso, tão pouco ser feliz.
- b) Nada nos resta se não a angústia de nos saber sabotados.
- c) Procuramos um psicólogo a fim de evitarmos maior sofrimento.
- d) Escolhemos a droga, com tudo trata-se de uma opção destrutiva.
- e) Conversávamos a cerca de nossas dificuldades com os sentimentos.

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA C**

O “**A FIM DE**”, na alternativa C, está redigido corretamente. Cuidado para não confundir!

A fim de	Afim
➤ É uma locução prepositiva. É invariável.	➤ É um adjetivo. É variável (“afins”).
➤ Passa a ideia de finalidade, propósito a ser cumprido	➤ Tem ideia de “semelhante”, “igual”.
➤ Seu substituto: “Para”	

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.



Erro das demais:

a) O certo seria **"TAMPOUCO"**.

Tampouco	Tão pouco
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advérbio</li> <li>• Sentido de "também não", "sequer", "nem", "muito menos".</li> <li>• Reforça uma negação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Tão" é advérbio de intensidade</li> <li>• "Pouco" é pronome indefinido/advérbio de intensidade.</li> <li>• Sentido de "muito pouco".</li> <li>• Traz a ideia de quantidade.</li> </ul>

b) O certo seria **"SENÃO"**

Senão	Se não
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sentido de "do contrário", "caso contrário", "mas", "mas sim", "a não ser que", "exceto", "mas também", bem como em caso de defeitos, quando é substantivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ "Se" é uma conjunção integrante, conjunção condicional ou um pronome apassivador.</li> <li>✓ Neste caso, é substituído por "caso não".</li> </ul>

c) Alternativa correta

A fim de	Afim
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ É uma locução prepositiva. É invariável.</li> <li>➢ Passa a ideia de finalidade, propósito a ser cumprido</li> <li>➢ Seu substituto: "Para"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ É um adjetivo. É variável ("afins").</li> <li>➢ Tem ideia de "semelhante", "igual"</li> </ul>

d) O certo seria **"CONTUDO"**

Contudo
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conjunção adversativa</li> <li>❖ Sentido de oposição</li> <li>❖ Substitutos: "mas", "porém", "todavia" "no entanto", "entretanto".</li> </ul>

e) O certo seria **"ACERCA"**

Acerca	A cerca	Cerca de
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Sentido de "a respeito de", "sobre", remete a algum assunto/tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ "a" (artigo) + "cerca" (substantivo). Remete ao objeto, ao cercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Sentido de medida aproximada.</li> </ul>

3- (CESGRANRIO) Assim como a palavra desfecho se escreve com ch, a seguinte dupla de palavras se escreve corretamente com esse dígrafo:

- tóchico ; fichinha
- coachar ; achatar
- cheirosa ; inchado
- machismo ; chaveco
- cocheira ; deichar.

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.

## COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

O dígrafo "Ch" – com som de "x" – foi empregado corretamente em **CH**eirosa e in**CH**ado.

- Tó**X**ico
- Coa**X**ar
- X**aveco
- Dei**X**ar

4- (CESGRANRIO) Em conformidade com o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa vigente, atendem às regras de acentuação todas as palavras em:

- andróide, odisseia, residência
- arguição, refém, mausoléu
- desbloqueio, pêlo, escarcéu
- feiúra, enjoo, maniqueísmo
- sutil, assembléia, arremesso.

## COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA B**

- ANDROIDE** não tem acento, é uma paroxítona de ditongo aberto OI, que não deve ser acentuada.
- Alternativa correta
- A palavra pelo – o que temos no corpo – não possui acento circunflexo.
- FEIURA** não recebe mais acento. Os tônicos em "i" e "u" não se acentuam mais quando vierem após ditongos em palavras paroxítonas.

5- (CESGRANRIO) A palavra ou expressão em destaque está grafada corretamente e de acordo com a norma-padrão em:

- A agricultura familiar é importante por que preserva os alimentos tradicionais.
- A Agricultura Familiar é importante por quê?
- A Agricultura Familiar apresenta importante função porque garante a segurança alimentar.
- O Texto I esclarece o motivo porque a Agricultura Familiar contribui para o uso sustentável dos recursos naturais.
- O Texto I expõe o porque de a Agricultura Familiar ser importante para o país.

## COMENTÁRIOS

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.



GABARITO: **LETRA B**

PORQUE	POR QUE	POR QUÊ	PORQUÊ
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Será conjunção causal ou explicativa</li> <li>➤ Substitutos: “pois”, “uma vez que”, “visto que, dentre outros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Início de Interrogação</li> <li>- “Por que”, sendo o “que” (pronome relativo), isto é, um pronome que retoma um substantivo já mencionado.</li> <li>- Por (preposição) + que (pronome indefinido)</li> </ul> </li> <li>➤ Substitutos: “pelo (a) qual”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizado em finais de frase.</li> <li>➤ Substituição: “por qual razão”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ É um substantivo</li> <li>➤ Sentido de o “motivo”, a “causa”.</li> <li>➤ Antecedido por artigo, numeral ou pronome.</li> </ul>

- a) O certo seria “**PORQUE**”, sendo caso de conjunção, podendo ser substituída por “pois”
- b) Alternativa correta
- c) O certo seria “**PORQUE**”, sendo caso de conjunção, podendo ser substituída por “pois”
- d) O certo seria “**POR QUE**”, podendo ser substituído por “pelo qual”.
- e) O certo seria “**PORQUÊ**”, podendo ser substituído por “o motivo”, “a causa”.

6- (CESGRANRIO) Todas as palavras estão grafadas corretamente em

- a) locomoção, intersessão
- b) abolissão, estagnação
- c) comissão, excurção
- d) abreviação, obseção
- e) aclamação, emissão

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA E**

A alternativa E apresenta a grafia correta das duas palavras.

Erro das demais:

- a) O certo seria interse**C**ção
- b) O certo seria aboli**C**ção

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.

- c) O certo seria excursão
- d) O certo seria obsessão
- e) Alternativa correta

7- (CESGRANRIO) Assim como apaixonados, também se escreve corretamente com x o substantivo

- a) pixação
- b) xicote
- c) bruxa
- d) deboxe
- e) flexa

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA C**

- a) Pi**CH**ação
- b) **CH**icote
- c) Alternativa correta.
- d) Debo**CH**e
- e) Fle**CH**a

8- (CESGRANRIO) Assim como análise, também se escreve corretamente com S o substantivo

- a) valise
- b) linse
- c) esato
- d) maselas
- e) cansela

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA A**

Valise está redigida corretamente, e significa mala de mão/maleta

As demais apresentam erro ortográfico:

- a) Lin**C**e
- b) **E**xato
- c) Ma**Z**elas
- d) Can**C**ela

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.



9- (CESGRANRIO) A palavra “ressuscitar” apresenta o dígrafo sc. Que outra palavra apresenta esse mesmo dígrafo e está escrita corretamente?

- a) Escelência
- b) Capascitar
- c) Disceminar
- d) Inasceitável
- e) Crescimento

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA E**

A palavra com ortografia correta é Cre**SC**imento

- a) **EX**celência
- b) Capa**C**itar
- c) Di**IS**eminar
- d) Ina**CE**itável

10- (CESGRANRIO) Assim como ocorre com a palavra quebra-mar, emprega-se obrigatoriamente o hífen, de acordo com o sistema ortográfico vigente, em

- a) casa-comercial.
- b) linha-de-passe
- c) peixe-espada
- d) pedra-fundamental
- e) sala-de-jantar.

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

Peixe-espada tem hífen, pois é um substantivo composto, ou seja, ocorre a união de palavras que juntas apresentam sentido particular, por isso certa a alternativa C.

- a) **Casa comercial** não apresenta hífen, por não ser palavra composta.
- b) **Linha de passe** não apresenta hífen, já que há um elemento de ligação (de) entre palavras compostas.
- c) Alternativa correta
- d) **Pedra fundamental** não apresenta hífen, por não ser palavra composta.
- e) **Sala de jantar** não apresenta hífen, já que há um elemento de ligação (“de”) entre palavras compostas.

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.



11- (CESGRANRIO) A presença ou ausência de acento gráfico nem sempre se repete quando uma palavra está no singular ou no plural. Quanto ao emprego do acento gráfico, a seguinte palavra se altera quando vai para o plural:

- a) item
- b) viúva
- c) açúcar
- d) fiel
- e) técnica.

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA D**

- a) Item → i-tens – paroxítonas terminadas em A, E, O, EM, ENS não são acentuadas.
- b) Viúva → vi-ú-vas – recebe acento pela regra do hiato: i/u tônico, isolado ou seguido de “S”. Como ela já possui acento no singular e o mantém no plural, não houve a alteração solicitada pelo enunciado.
- c) Açúcar → a-çú-ca-res – recebe acento porque é uma palavra proparoxítona. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas. Como ela já possui acento no singular e o mantém no plural, não houve a alteração solicitada pelo enunciado.
- d) Fiel → Fi-éis – esse é o gabarito da questão. No singular “fiel”, não há acento, todavia quando flexionada para o plural “fi-éis” recebe acentuação. O acento é devido por ser oxítonas que termina em ditongo aberto.
- e) Técnica → técnicas – recebe acento porque é uma palavra proparoxítona. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas. Como ela já possui acento no singular e o mantém no plural, não houve a alteração solicitada pelo enunciado.

12- (CESGRANRIO) A palavra “tecnológicos”, recebe acento gráfico, de acordo com as regras da norma-padrão da língua portuguesa. O grupo em que todas as palavras devem ser acentuadas pela mesma regra é

- a) fácil, orgânico, vítimas
- b) satélites, altíssimos, vítimas
- c) fotossíntese, atraídos, domínio
- d) saúde, possível, biológicos
- e) vulneráveis, luminárias, incontável.

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA B**

**TEC-NO-LÓ-GI-COS** recebe acento por ser uma **proparoxítona**. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas. São proparoxítonas também SA-TÉ-LI-TES, AL-TÍS-SI-MOS e VÍ-TI-MAS.

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.



## 40 QUESTÕES MATEMÁTICA - CESGRANRIO

- a) **FÁ**-CIL – acentuada pela regra de que todas as **paroxítonas** são acentuadas, ressalvadas as terminadas em A, E, O, EM, ENS.  
OR-**GÃ**-NI-CO – recebe acento por ser uma proparoxítona. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas.  
**VÍ**-TI-MAS – recebe acento por ser uma proparoxítona. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas.
- b) Alternativa correta.
- c) FO-TOS-SÍN-TE-SE – recebe acento por ser uma proparoxítona. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas.  
A-TRA-**Í**-DOS – recebe acento pela **regra do hiato**: i/u tônico, isolado ou seguido de “S”.  
DO-**MÍ**-NIO - acentuada por ser uma **paroxítona** que termina em ditongo “oi”
- d) SA-**Ú**-DE – recebe acento pela **regra do hiato**: i/u tônico, isolado ou seguido de “S”.  
POS-**SÍ**-VEL – acentuada pela regra de que todas as **paroxítonas** são acentuadas, ressalvadas as terminadas em A, E, O, EM, ENS.  
BI-O-**LÓ**-GI-COS – recebe acento por ser uma proparoxítona. A regra é que todas as proparoxítonas são acentuadas.
- e) VUL-NE-**RÁ**-VEIS – recebe acento por ser palavra paroxítona que termina em ditongo “ei”.  
LU-MI-**NÁ**-RIAS – recebe acento por ser palavra paroxítona que termina em ditongo “ia”.  
IN-COM-**TÁ**-VEL – acentuada pela regra de que todas as **paroxítonas** são acentuadas, ressalvadas as terminadas em A, E, O, EM, ENS.

### REGRAS DE ACENTUAÇÃO

#### MONOSSÍLABOS TÔNICOS - palavras com somente uma sílaba

- Terminadas em “**A(S)**”, “**E(S)**”, “**O(S)**” **SÃO** acentuadas. Exemplo: Fé, Pó
- Monossílabo tônico terminado em **ditongo aberto SÃO** acentuados (“**ÉI**”, “**ÓI**”, “**ÉU**”). Exemplo: dói.

#### OXÍTONAS – acento na última sílaba. OBS: a palavra precisa ter mais de uma sílaba.

- Terminadas em “**A(S)**”, “**E(S)**”, “**O(S)**”, “**EM**”, “**ENS**” **SÃO** acentuadas (**REGRA DAS MONOSSÍLABAS + “EM” + “ENS”**). Exemplo: ca-fé, ci-pó, nin-guém
- Oxítona terminada em ditongo aberto **SÃO** acentuados (“**ÉI**”, “**ÓI**”, “**ÉU**”). Exemplo: Herói.

#### PAROXÍTONAS – acento na penúltima sílaba

- Regra: são acentuadas. Exceção: **NÃO SÃO** acentuadas as terminadas em “**A(S)**”, “**E(S)**”, “**O(S)**”, “**EM**”, “**ENS**”, “**AM**” (**INVERSO DA REGRA DAS OXÍTONAS + “AM”**). Exemplo: Pa-re-de (terminada em “e”, sem acento), Me-lan-ci-a (terminada em “a”, sem acento) | Ca-rá-ter (terminação sem a sequência, acentuada), pró-ton (terminação sem a sequência, acentuada).
- Obs: terminação em “**Ã**” e “**ÃO**” não é a mesma coisa que terminar em “A” ou “O”, considerando que há tio. Logo, **SÃO** ACENTUADAS (aplica-se a regra). Ex: **Ór-gÃO**

- Terminadas em ditongo **SÃO** acentuadas. OBS: ditongo é uma vogal + semivogal na mesma sílaba. Exemplo: Á-gUA – **Paroxítona** em que “U” é **semivogal** e “A” é **vogal**.

Obs: paroxítonas com ditongo **ABERTO NÃO SÃO** mais acentuadas. Exemplo: i-de-ia, pla-te-ia, boi-a

Obs2: **CESPE** - chama as paroxítonas terminadas em ditongo crescente de **proparoxítonas eventuais/aparentes/relativas**.

É proibido cópia, plágio ou comercialização. Material protegido por direitos autorais.

1 - Qual das proposições a seguir pertence à classe das declarativas, aceitando apenas dois valores que se excluem, verdadeiro (V) ou falso (F)?

- a) Escreva um livro.  
b) Onde Maria mora?  
c) Que belo automóvel é este amarelo!  
d) Duas retas de um plano são paralelas ou incidentes.  
e) Verifique a instalação elétrica.

### COMENTÁRIOS

GABARITO: **D**

Temos que procurar uma oração lógica em que pode ter apenas um valor verdadeiro ou um valor falso

Note que exceto a alternativa D, todas as demais são sentenças exclamativas, imperativas ou interrogativas, as quais não temos como atribuir a qualidade de verdadeira ou falsa. Desta forma, **fazendo da letra D o nosso gabarito**.

2 - sejam p e q duas proposições lógicas simples tais que o valor lógico da implicação  $(\sim p) \rightarrow (\sim q)$  é FALSO. O valor lógico da proposição  $p \vee (\sim q)$  é igual ao valor lógico da proposição

- a)  $(\sim q) \rightarrow p$   
b)  $(\sim q) \rightarrow (\sim p)$   
c)  $(\sim p) \vee (\sim q)$   
d)  $(\sim p) \wedge q$   
e)  $p \wedge q$

### COMENTÁRIOS

GABARITO: **E**

Se a condicional é falsa, assim, temos o antecedente como verdadeiro e o conseqüente como falso

Se  $\sim p$  é V = p é falso

Se  $\sim q$  é F = q é verdadeira

Desta forma, concluímos que  $p \vee (\sim q)$  é falso, assim, vamos procurar uma proposição lógica falsa tendo q como verdadeiro e p como falso



Portanto, **concluimos que a alternativa E é o nosso gabarito**, tendo em vista que  $p \wedge q$  por se tratar de uma conjunção, obriga que  $p$  e  $q$  sejam verdadeiras para que ela seja uma proposição verdadeira.

3 - Considere a seguinte proposição composta:

"Você não pode dirigir um trator se tiver menos que 1m, a não ser que tenha habilitação especial.", em que:

" $\wedge$ " representa "e";

" $\vee$ " representa "ou";

" $\neg$ " representa "negação";

" $\rightarrow$ " representa implicação;

" $\leftrightarrow$ " representa equivalência.

Proposições primitivas:

P: "Você pode dirigir um trator."

Q: "Você tem menos de 1m."

R: "Você tem habilitação especial."

Qual alternativa simboliza corretamente a proposição?

a)  $(Q \wedge \neg R) \rightarrow \neg P$

b)  $(Q \vee \neg R) \rightarrow P$

c)  $(\neg Q \wedge R) \rightarrow \neg P$

d)  $(Q \vee R) \leftrightarrow P$

e)  $(Q \wedge R) \leftrightarrow \neg P$

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **A**

Note que temos duas condições suficientes para que se possa chegar à conclusão de "não poder dirigir"

Desta forma, temos um "Se" + "e" = "então"

$(Q \wedge \sim R) \rightarrow \sim P$

Logo, **note que temos a alternativa A como gabarito da questão.**

4 - Na lógica sentencial clássica, dada uma linguagem L que contém as proposições  $p$ ,  $q$  e  $r$ , quantas linhas deve ter a tabela verdade da proposição  $[(\neg p \wedge \neg q) \vee (\neg p \wedge r)] \leftrightarrow r$ ?



a) 4

b) 8

c) 16

d) 24

e) 32

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **B**

Em uma proposição composta a quantidade de linhas na tabela-verdade pode ser descoberta a partir da equação  $2^n$  onde  $n$  é a quantidade de proposições simples

Desta forma, temos 3 proposições simples

$2^3 = 8$  linhas na tabela

Desta forma, **a alternativa B é o gabarito da questão.**

5 - Qual das proposições abaixo é uma contradição?

a)  $(P \rightarrow Q) \vee \neg Q$

b)  $(P \wedge \neg P) \rightarrow Q$

c)  $\neg(P \vee Q) \leftrightarrow (P \vee Q)$

d)  $(P \leftrightarrow P) \wedge (P \vee Q)$

e)  $(P \leftrightarrow Q) \vee (Q \vee \neg Q)$

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **C**

Uma bicondicional só é verdadeira caso os dois termos tenha o mesmo valor lógico.

Na alternativa C, temos uma bicondicional onde o segundo termo é a negação do primeiro termo

Perceba que  $P \vee Q$  sendo verdadeira, faz sua negação ser falso. Por outro lado, se  $P \vee Q$  for falso, vai fazer com que a sua negação seja verdadeira.

Então essa bicondicional sempre será falsa, fazendo com que seja uma contradição e, por consequência, **faça da alternativa C o nosso gabarito.**



6 - Considere as seguintes premissas de um argumento:

Se Ana gosta de Matemática, então Paulo gosta de Matemática.

Quem gosta de Matemática não gosta de Biologia.

Então, uma conclusão para que esse argumento seja válido é:

- a) Se Ana gosta de Matemática, então Paulo não gosta de Biologia. ]
- b) Ana gosta de Matemática.
- c) Paulo gosta de Matemática.
- d) Paulo gosta de Biologia.
- e) Ana gosta de Biologia.

---

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **A**

Temos duas premissas:

Premissa 1:  $a \rightarrow p$

Premissa 2:  $p \rightarrow \sim b$

Podemos resolver essa questão pelo método da transitividade do condicional, logo:

$a \rightarrow \sim b$  (Se Ana gosta de Matemática, então Paulo não gosta de Biologia)

Logo, **temos como gabarito a alternativa A.**

---

7 - Considere as seguintes premissas:

1 - Código legível é de fácil manutenção.

2 - Código legível é comentado.

3 - Código identado é legível.

De acordo com o raciocínio lógico clássico, a partir das três premissas acima, conclui-se que o código

- a) comentado é de fácil manutenção.
  - b) não comentado não é de fácil manutenção.
  - c) identado é de fácil manutenção.
  - d) não identado é ilegível.
  - e) ilegível não é de fácil manutenção.
- 

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **C**

Temos três premissas:

Premissa 1:  $a \rightarrow b$

Premissa 2:  $a \rightarrow c$

Premissa 3:  $d \rightarrow a$

Podemos resolver essa questão pelo método da transitividade do condicional, logo:

Vamos cruzar as premissas 3 e 1 e obter a conclusão  $d \rightarrow b$  (Se o código é identado, então o código é de fácil manutenção)

Desta forma, **temos a alternativa C como gabarito da questão.**

---

8 - Tomando como verdadeiras as premissas:

p1: Eu passo no concurso ou continuarei estudando.

p2: Se eu passar no concurso, comprarei um carro.

p3: Se eu continuar estudando, comprarei mais livros.

A conclusão que se pode inferir a partir da regra do silogismo disjuntivo aplicado nas premissas acima é:

- a) Se eu passar no concurso não comprarei livros.
  - b) Se eu continuar estudando, não passarei no concurso.
  - c) Se eu continuar estudando passarei no concurso.
  - d) Comprarei livros ou comprarei um carro.
  - e) Comprarei um carro ou passarei no concurso.
- 

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **D**

Note que a questão trata de um silogismo disjuntivo, mas primeiro vai organizar as premissas:

$a =$  "Eu passo no concurso."

$b =$  "Eu comprarei um carro."

$c =$  "Eu continuarei estudando."

$d =$  "Eu comprarei mais livros."

Premissas p1 = A ou C



## MATEMÁTICA FINANCEIRA

### 1 – CAPITALIZAÇÃO SIMPLES (9 QUESTÕES)

1 - Um investimento, no valor de R\$ 10.000,00, é feito com o intuito de obter um rendimento de R\$ 2.500,00 ao final de cinco meses. A taxa de juros simples mensal compatível com esse rendimento é de

- a) 0,05%
- b) 0,25%
- c) 0,5%
- d) 5%
- e) 25%

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **D**

A questão pede para analisarmos qual a taxa mensal de juros. Dessa forma, vamos aplicar a equação dos juros em regime simples:

$$\begin{aligned} \text{JUROS SIMPLES} &= \text{Capital aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo} \\ \text{R}\$2.500 &= \text{R}\$ 10.000 \times \text{Taxa de Juros} \times 5 \text{ meses} \\ \text{Taxa de Juros} &= 5/100 \\ \text{Taxa de Juros} &= \mathbf{5\% \text{ do valor ao mês.}} \end{aligned}$$

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **B**



Note que os juros que a empresa recebeu é a subtração entre o montante recebido de R\$ 15.450 com o valor emprestado de R\$15.000. Portanto, a empresa recebeu RS 450.

Agora, vamos aplicar os valores na equação do Juros simples:

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{Capital aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo}$$

$$\text{R}\$450 = \text{R}\$15.000 \times \text{Taxa de juros} \times 2 \text{ meses}$$

$$\text{Taxa de Juros} = 450/30.000$$

$$\text{Taxa de Juros} = 0,015$$

Agora, para descobrir esse valor em porcentagem, basta multiplicar por 100. Desta forma,  $0,015 \times 100 = \mathbf{1,5\% \text{ de Juros ao mês.}}$

3 - Uma pessoa tinha R\$ 12.000,00 e investiu R\$ 4.000,00 a 5,2% de juros ao ano. Além disso, investiu R\$6.000,00 a 6,2% ao ano. A quantos por cento ao ano essa pessoa deve investir o restante do dinheiro para obter, no total dos investimentos de um ano, juros de R\$ 700,00?

- a) 6
- b) 5,8
- c) 4,8
- d) 3
- e) 2

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **A**

Nota-se que vamos calcular as aplicações financeiras individualmente, utilizando a fórmula dos juros simples.

$$\text{JURO SIMPLES} = \text{Capital Aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo}$$

$$\text{Aplicação 1: Juros simples} = \text{R}\$4.000 \times 5,2\% \times 1 \text{ ano}$$

$$\text{Aplicação 1: Juros simples} = \text{R}\$208 \text{ ao ano}$$

$$\text{Aplicação 2: Juros simples} = \text{R}\$6000 \times 6,2\% \times 1 \text{ ano}$$

$$\text{Aplicação 2: Juros simples} = \text{R}\$372 \text{ ao no}$$

Note que para alcançar os juros anuais de R\$700, basta subtrair esse valor pelos juros anuais obtidos nas duas aplicações que já sabemos o valor dos juros simples.

Portanto, basta somar R\$ 208 + R\$372 e subtrair por R\$700.

Teremos assim um juros anual de R\$120 na terceira aplicação.



Agora, vamos aplicar esse juros mais o montante de R\$2000 que faltam ser investidos na fórmula dos juros simples.

$$R\$120 = R\$2000 \times \text{Taxa de Juros} \times 1 \text{ ano}$$

**Taxa de Juros = 6% ao ano**

4 - Após 2 meses, resgatou-se um valor de R\$ 1.350,00. Sabendo-se que o valor do principal era de R\$ 1.000,00, qual a taxa de juros simples ao mês?

- a) 0,58%
- b) 8,75%
- c) 17,5%
- d) 35%
- e) 38%

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **C**

De maneira bem simples, se eu invisto R\$1000 e resgato R\$1350, eu obtive um juros de R\$350.

Agora para obter a taxa de juros, basta eu aplicar os valores disponibilizados na equação dos juros simples.

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{Capital aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo}$$

$$R\$350 = R\$1000 \times \text{Taxa de Juros} \times 2 \text{ meses}$$

**Taxa de Juros = 17,5% ao mês.**

5 - Uma empresa concede a seu funcionário um empréstimo no valor de R\$ 2.500,00, que seria pago mediante desconto em folha de pagamento, em cinco parcelas iguais, a juros simples de 1% a.m. Qual será o total dos juros pagos, em reais, após a quitação do empréstimo?

- a) 25,00
- b) 100,00
- c) 101,51
- d) 125,00
- e) 127,53

#### COMENTÁRIOS



GABARITO: **D**

Basta aplicar os dados disponibilizados na questão na fórmula dos juros simples:

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{Capital Aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo}$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = R\$2500 \times 1\% \times 5 \text{ meses}$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = 2500 \times 1/100 \times 5$$

**JUROS SIMPLES = R\$125**

6 - Com o objetivo de aguardar o momento de investir em um imóvel para ampliação dos negócios, a empresa X&X aplicou o valor de R\$ 1.200.000,00, a juros simples de 1,5% a.m., durante três meses. Qual o montante do valor aplicado, em reais, ao final do segundo mês?

- a) 1.254.000,00
- b) 1.236.000,00
- c) 54.000,00
- d) 36.000,00
- e) 18.000,00

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **A**

Vamos pegar os dados disponibilizados no comando da questão e aplicar na fórmula dos juros simples

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{Capital Aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo}$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = R\$1.200.000 \times 1,5\% \times 3 \text{ meses}$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = R\$54.000$$

**ATENÇÃO!** A questão não pede o valor dos juros simples, mas sim o montante. Portanto, vamos pegar o valor dos juros simples e aplicar na fórmula do montante:

$$\text{MONTANTE} = \text{Capital Aplicado} + \text{Juros Recebido}$$

$$\text{MONTANTE} = R\$1.200.000 + R\$54.000$$

**MONTANTE = R\$1.254.000**



7 - Maurício concordou em emprestar R\$ 240,00 a Flávio, desde que este lhe pagasse juros simples de 4% ao mês. Flávio aceitou as condições de Maurício, pegou o dinheiro emprestado e, ao final de três meses, pagou ao amigo os R\$ 240,00 e os juros combinados. Qual foi o valor pago por Flávio?

- a) R\$ 244,00
- b) R\$ 249,60
- c) R\$ 253,00
- d) R\$ 260,40
- e) R\$ 268,80

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: E

Para solucionar a questão, primeiro vamos aplicar os dados disponibilizados na fórmula dos juros simples e interpretar as informações, como por exemplo, de que o dinheiro emprestado nada mais é do que o capital aplicado:

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{Capital aplicado} \times \text{Taxa de Juros} \times \text{Tempo}$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{R}\$240 \times 4\% \times 3 \text{ meses}$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = 240 \times 4/100 \times 3$$

$$\text{JUROS SIMPLES} = \text{R}\$28,8 \text{ ao mês}$$

No entanto, a questão pede para marcar a alternativa que diz sobre o montante. Então vamos aplicar os dados na fórmula do montante:

$$\text{MONTANTE} = \text{Capital Aplicado} + \text{Juros}$$

$$\text{MONTANTE} = \text{R}\$240 + \text{R}\$28,8$$

$$\text{MONTANTE} = \text{R}\$268,8$$

8 - Considere que hoje é uma segunda-feira e um carnê de pagamentos apresenta um vencimento em atraso desde a última terça-feira, para um valor de R\$ 100,00, e ainda prevê multa de 2%, e mora simples de 12% a.m. O valor a pagar, em reais, é de

- a) 104,40
- b) 114,00
- c) 104,00
- d) 103,60
- e) 104,45



#### INGLÊS

##### TEXTO 1

#### Robots, the next generation of soccer players

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**1 - (CESGRANRIO) - According to the second paragraph, the concept of robotic soccer players emerged:**

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



## COMENTÁRIOS

GABARITO: **B**

O comando da questão já nos direciona a analisar o segundo parágrafo do texto.

Em uma leitura bem rápida notamos que o conceito dos robôs jogando futebol emergiu nos anos 1992 e 1993. Portanto, a resposta é letra B por se referir aos anos 90.

**2 - (CESGRANRIO): In the text fragment of the sixth paragraph “RoboCup Soccer Federation, the “FIFA” of robots, which supports five leagues, imposes restrictions on players’ design and rules of the game”, the word WHICH refers to**

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

## COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA E**

A palavra **WHICH** faz referência a alguma coisa e sua tradução literal pode ser tida como “o qual”. Logo, no fragmento destacado na questão o WHICH refere-se à Federação de Futebol RoboCup.

**3 - (CESGRANRIO): In paragraph 9, there is the information that in RoboCup competitions the game referee and the team coaches are**

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

## COMENTÁRIOS

GABARITO: **C**

A questão nos direciona a analisar o nono parágrafo e pede para dizer o que serão o treinador e o árbitro.



Portanto, a resposta correta é “REAL PEOPLE”, ou seja, pessoas reais.

## COMENTÁRIOS

**4 - (CESGRANRIO): In paragraph 7, the word However in the fragment “In the humanoid league, the players are human-like robots with human-like senses. However, they are rather slow” can be replaced, without change in meaning, by**

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

## COMENTÁRIOS

GABARITO: **D**

A palavra “HOWEVER” significa “NO ENTANTO”. Posto isso, analisando o fragmento do texto nota-se que ela pode ser substituída por “NEVERTHELESS” que também significa “NO ENTANTO”.

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

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

## COMENTÁRIOS

GABARITO: **C**

As palavras “DESIGNING” e “EXPERTS” significam “PROJETAR” e “ESPECIALISTAS”, respectivamente.

Portanto, elas podem ser substituídas por “PLANNING” e “SPECIALISTS” que significam “PLANEJAR” e “ESPECIALISTAS”, respectivamente. Portanto, a alternativa C é a correta.

## TEXTO 2

### The importance of discovering your plan B

If the founders of Google, Starbucks, or PayPal had stuck to their original business plans, we’d likely never have heard of them. Instead, they made radical changes to their initial models, became household



names, and delivered huge returns for their founders and investors. How did they get from their Plan A to a business model that worked? Why did they succeed when most new ventures crash and burn?

Every aspiring entrepreneur, whether they desire to start a new company or create something new within an existing company, has a Plan A — and virtually all of these individuals believe that their Plan A will work. They can probably even imagine how they'll look on the cover of

Fortune or Inc. magazine. Unfortunately, they are usually wrong. But what separates the ultimate successes from the rest is what they do when their first plan fails to catch on. Do they lick their wounds, get back on their feet, and morph their newly found insights into great businesses or

do they doggedly stick to their original plan?

Let's face an uncomfortable fact: the typical startup process, largely driven by poorly conceived business plans based on untested assumptions, is seriously flawed. Most new ventures, even those with

venture capital backing, share one common characteristic. They fail. But there is a better way to launch new ideas — without wasting years of your time and loads of investors' money. This better way is about discovering a business model that really works: a Plan B, like those of Google and Starbucks, which grows out of the original idea, builds on it, and once it's in place, enables the business to grow rapidly and prosper.

Most of the time, breaking through to a better business model takes time. And it takes error, too — error from which you learn. For Max Levchin, who wanted to build a business based on his cryptography expertise, Plans A through F didn't work, but Plan G turned out to be the ubiquitous PayPal we know today.

How can you break through to a business model that will work for your business? First, you'll need an idea to pursue. The best ideas resolve somebody's pain, some customer problem you've identified for which you

have a solution that might work. Alternatively, some good ideas take something in customers' lives that's pretty boring and create something so superior it provides true customer delight, as was the case for the Walkman and the iPod.

Next, you'll need to identify some analogs, portions of which you can borrow or adapt to help you understand the economics and various other facets of your proposed business and its business model. And you'll need antilogs, too. As we have seen from the Apple story, analogs and antilogs don't have to only be from your own industry, though. Sometimes the most valuable insights come from rather unusual sources.

Having identified both analogs and antilogs, you can quickly reach conclusions about some things that are, with at least a modicum of certainty, known about your venture. But it is not what you know that will likely scupper your Plan A, of course. It's what you don't know. The questions you cannot answer from historical precedent lead to your leaps of faith — beliefs you hold about the answers to your questions despite having no real evidence that these beliefs are actually true.

To address your leaps of faith, you'll have to leap! Identify your key leaps of faith and then test your hypothesis. That may mean opening a smaller shop than you aspire to operate, just to see how customers respond. It may mean trying different prices for your newly developed gadget to see which price makes sales pop. By identifying your leaps of

faith early and devising ways to test hypotheses that will prove or refute them, you are in a position to learn whether or not your Plan A will work before you waste too much time and money.

**1 - (CESGRANRIO): Google, Starbucks and PayPal are mentioned in paragraph 1 (lines 1-8) since they**

(A) are the only well-known companies in America nowadays.

(B) represent companies which have never delivered high returns to the investors.



(C) are examples of companies which made significant alterations to their original business plans.

(D) illustrate the kind of businesses that remained loyal to their original plans and fought for results.

(E) have founders who have been on the cover of Fortune magazine and are the world's richest men.

#### COMENTÁRIOS

##### GABARITO: C

As referidas empresas citadas no comando da questão mudaram os seus planos de negócios originais de maneira muito significante.

Desta forma, a alternativa C relata exatamente isso e será o nosso gabarito.

**2 - (CESGRANRIO): Mulins and Komisar, in paragraph 3 (lines 21-33), state that the typical business startup process is usually unsuccessful because it**

(A) does not invest rich sums or waste years on precise planning to design an elaborate business model.

(B) shares common characteristics with traditional businesses that have survived crises.

(C) expects the business to grow rapidly and prosper faster than all other companies in the market.

(D) rejects venture capital funding and does not expect immediate returns.

(E) is based on inadequately designed business plans and on market hypothesis that are not previously tested.

#### COMENTÁRIOS

##### GABARITO: E

A questão quer saber o motivo do processo de negócio típico de inicialização ser geralmente mal-sucedido na visão de Mulins e Komisar.

Portanto, ao ler o trecho indicado notamos que se baseia em planos de negócios inadequadamente concebidos em cenários de mercado que ainda não foram testados. Logo, nossa alternativa é a E.

**3 - (CESGRANRIO): Max Levchin, mentioned in paragraph 4 (lines 34-39), can be considered a (an)**

(A) persistent businessman who fought for success.

(B) careless worker who didn't take time to build a business model.

(C) foolish entrepreneur who insisted on opening his own company.

(D) expert in cryptography who failed as a businessman.

(E) impatient investor who did not believe PayPal would prosper.



## INFORMÁTICA – NOÇÕES INICIAIS SOBRE REDE DE COMPUTADORES

1- (CESGRANRIO/CEF –2021) A computação distribuída permite que as máquinas integrantes de uma rede, que utiliza esse modelo computacional, executem o seu próprio processamento. Esse cenário permite que as organizações se beneficiem da integração de serviços, por meio da interconexão oferecida pelas redes de computadores, otimizando recursos e maximizando o poder de seu parque computacional. Nesse cenário, o modelo de redes ponto a ponto se caracteriza por:

- agrupar um conjunto de computadores, localizados em ambientes físicos distintos, para processar grandes volumes de dados.
- existir um servidor frontal (front-end) que se comunica com outro servidor traseiro (back-end), este responsável pelos dados do processamento.
- inexistir a figura de um servidor dedicado, já que qualquer equipamento pode desempenhar a função de servidor de um determinado serviço.
- interligar um conjunto de computadores, de forma que pareça um supercomputador com considerável poder computacional.
- oferecer um modelo em que existe a figura de um equipamento servidor, responsável por atender às requisições de equipamentos clientes.

### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

Na rede **peer-to-peer (P2P) ou ponto a ponto**, os **dados não precisam passar por servidor dedicado**, ou seja, há comunicação direta entre as máquinas que integram uma rede e executam seu próprio processamento, evidenciando que este é um tipo de modelo não hierárquico, visto que os **peers atuam tanto como clientes quanto como servidores** (qualquer equipamento pode desempenhar essa função).

2- (CESGRANRIO/ BB – 2014) Uma pessoa contratou um serviço de acesso à Internet via cabo. O tipo de serviço contratado dá direito a apenas um ponto de acesso, embora ela precise de mais três. Durante uma conversa com um de seus amigos, ela ficou sabendo que o problema poderia ser facilmente resolvido, bastando, para tal, que ela comprasse um equipamento para disponibilizar uma rede sem fio em sua casa. Esse equipamento deverá ser conectado ao aparelho ao qual foi conectado o cabo que recebe os sinais enviados pela empresa responsável pelo serviço. Posteriormente, o aparelho, que deverá ser comprado, irá retransmitir esses sinais, via Wi-Fi, para os demais computadores da casa, interconectando, assim, as duas redes. O equipamento que essa pessoa deve comprar chama-se:

- usb
- modem
- bluetooth
- roteador
- adaptador de rede



## COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA D**

O **roteador** é responsável por **retransmitir os sinais de uma rede sem fio, via Wi-Fi, para os demais computadores de uma casa**, interconectando, assim, as duas redes.

Vale salientar que **muitos confundem o roteador com o modem**, todavia, o modem, em regra, **é apenas o equipamento responsável pela modulação de sinais**, apesar de que, atualmente, alguns modelos disponibilizam uma rede sem fio (não é seu default).

3- (CESGRANRIO/2 BASA – 2013) As redes de computadores caracterizam-se pelo compartilhamento de recursos lógicos e físicos, por meio de sistemas de comunicação. Entre os recursos físicos de uma rede, NÃO se incluem os:

- modems
- repetidores
- softwares
- transceptores
- switches

### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

A maneira mais simples de resolver a questão é fazendo sua interpretação literal. Quando falamos de **recursos não físicos**, precisamos pensar em qual dos **recursos acima não podemos tocar e a resposta é óbvia: os softwares** (recurso lógico).

De outro modo, por eliminação, temos que os **modems** são equipamentos responsáveis pela modulação de sinais; os **repetidores** são dispositivos que recebem sinal e o repetem; os **transceptores** são aparelhos que recebem um tipo de sinal e o convertem em outro; os **switches** são **equipamentos** que possibilitam a conexão de computadores em redes.; e por fim, **softwares** são conjuntos de instruções que devem ser seguidas e executadas por um mecanismo (exemplos: apps, scripts, programas e macros). **Todos podemos visualizar sua forma física (por serem equipamentos, aparelhos, dispositivos), EXCETO os softwares.**

4- (CESGRANRIO/ IBGE – 2009) Para conectar computadores em rede, e redes entre si, podem ser utilizados diversos tipos de equipamentos. Qual dos equipamentos abaixo atua na camada física do TCP/IP, sendo utilizado basicamente para amplificar sinais?

- Switch



- b) Ponte
- c) Repetidor
- d) Hub
- e) Gateway

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA C**

Vamos separar os **equipamentos por camada**:

- Switch e ponte: camada de enlace.
- Repetidor e hub: camada física.
- Gateway: camada de rede.

Tendo em vista que o repetidor e o hub são equipamentos da camada física, precisamos saber suas funções para chegar à alternativa correta:

- Repetidor: amplificar sinais através da repetição.
- Hub: concentrar sinais.

Deste modo, temos que o **REPETIDOR É O EQUIPAMENTO QUE ATUA NA CAMADA FÍSICA DO TCP/IP COM A FINALIDADE DE AMPLIFICAR SINAIS.**

5- (CESGRANRIO/ CEFET-RJ – 2014) O Bluetooth é um(a):

- a) padrão da instalação para redes Ethernet.
- b) sistema de armazenamento não volátil de alta capacidade.
- c) tecnologia de compressão de dados para redes sem fio.
- d) tecnologia para comunicação sem fio de curta distância.
- e) interface física para ligações entre computadores com par trançado.

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA D**

Trata-se da **definição da palavra** que, de fato, **É UMA TECNOLOGIA UTILIZADA PARA COMUNICAÇÃO SEM FIO DE CURTA DISTÂNCIA, muito comum em dispositivos móveis, como aparelhos celulares, além de modelos mais modernos de Televisão e aparelhos de som, entre tantos outros.**

É importante lembrar que o Bluetooth é um padrão de comunicação de rede, não de instalação, bem como não serve para armazenamentos, tampouco realiza compressão de dados para rede sem fio. Por fim, o conceito da alternativa 'e' faz referência ao que é a placa de rede, não ao que pede o comando da questão.

6- (CESGRANRIO/ CEFET-RJ – 2014) Os tipos de rede digital podem ser classificados em função dos seus alcances geográficos. A rede com alcance de até 500 metros, utilizada em escritórios ou andares de um edifício, é denominada rede local e é conhecida pela sigla:



- a) LAN
- b) RAN
- c) CAN
- d) MAN
- e) WAN



**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA A**

Por ser um assunto com altíssima incidência em prova, vamos aprofundar um pouquinho nesta questão.

**LAN** é **Local Area Network** ou, em português, **Rede de Área Local**.

Vamos seguir a seguinte tabela para resolução de questões que tratem acerca da distância que as redes de computadores podem abranger:

TIPO	DESCRIÇÃO	DISTÂNCIA
PAN – Personal Area Network	Rede de computadores pessoal	De poucos centímetros Até poucos metros
<b>LAN – Local Area Network</b>	<b>Rede de computadores casas, escritórios, prédios, edifícios</b>	<b>De centenas de metros Até alguns quilômetros</b>
MAN – Metropolitan Area Network	Rede de computadores entre matriz e filiais (no âmbito da mesma cidade)	Algumas dezenas de quilômetros
WAN – Wide Area Network	Rede de computadores entre cidades, países e continentes	De algumas dezenas de quilômetros em diante

Vale ressaltar que, em provas, qualquer dessas siglas podem vir precedidas da letra W, como WPAN, WLAN, etc, apesar de que, nas questões, a diferença entre as siglas não são utilizadas com rigidez. Em geral, o W é utilizado nos contextos de transmissão sem fio, ou seja, *wireless*.

7- (CESGRANRIO/ CMB – 2012) Os softwares navegadores são ferramentas de internet utilizadas para a interação dos usuários com a rede mundial. Para que essa interação seja possível, é necessário fazer uma conexão à internet por um dos diversos meios de acesso disponíveis aos usuários. O meio de acesso no qual o usuário utiliza um modem e uma linha de telefonia fixa para conectar-se com a internet é o:

- a) dial up
- b) ponte
- c) satélite
- d) wi-fi
- e) cabo coaxial

**COMENTÁRIOS**

GABARITO: **LETRA A**

O meio de acesso no qual o usuário utiliza **um MODEM e uma LINHA DE TELEFONIA FIXA PARA CONECTAR-SE A INTERNET** é o **dial up**.





Podemos chegar na resposta ao ter em mente que a ponte não é um equipamento utilizado para fazer conexão com a internet; as tecnologias de satélite e wi-fi não necessitam de uma linha de telefonia fixa e, por fim, o cabo coaxial é um cabo de rede.

8- (CESGRANRIO/ PETROBRAS – 2011) Uma das desvantagens da utilização de redes de computadores com topologia em estrela é que, em caso de:

- a) desconexão de uma estação, todas as demais estarão também desconectadas da rede.
- b) alto tráfego de dados, a velocidade será bastante reduzida.
- c) falha do dispositivo central, toda a rede será paralisada.
- d) erros de conexão, o isolamento desses erros torna-se difícil.
- e) colisões de dados, todos os equipamentos serão afetados.

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

**TOPOLOGIA DE REDE EM ESTRELA** se caracteriza pela presença de um elemento central de comunicação que coordena toda a rede – caso esse elemento falhe, a rede é interrompida (ponto único de falhas). Inclusive, para diminuir a possibilidade desse tipo de ocorrência, costuma-se utilizar os chamados dispositivos redundantes, desse modo, se um parar de funcionar, o outro é acionado.

Vale ressaltar que a desconexão de uma estação não desconecta todas as demais da rede, apenas ela, o que é visto como vantagem, visto que para adicionar ou remover estações é preciso apenas conectá-la ou desconectá-la da porta do nó central.

Outra vantagem é que o isolamento de erros de conexão torna-se algo muito simples, permitindo que outras máquinas não tenham seu funcionamento prejudicado, ou seja, a única estação afetada será a que está conectada ao cabo que apresentar falhas. Assim, caso ocorra a colisão de dados, somente o dispositivo no qual ocorreu a colisão será afetado.

Por fim, é importante ter em mente que o alto tráfego de dados não afeta a velocidade de outros nós.

9- (CESGRANRIO/ PETROBRAS – 2010) A partir do surgimento das redes locais de computadores, tornou-se possível a criação de uma rede internacional para troca de informações, arquivos, consultas, transações comerciais e muitos outros serviços, conhecida como Internet. A esse respeito, sabe-se que:

- a) arquivos para leitura off-line são enviados apenas como anexos de correio eletrônico.
- b) computadores desconectados de um link são capazes de enviar informações para um backbone.
- c) computadores que navegam na Internet possuem endereços IP válidos que são reconhecidos pelas diversas redes que a compõem.
- d) um usuário é capaz de navegar em sites HTML por meio de qualquer aplicativo instalado no computador.
- e) uma Intranet depende de conexão com a Internet para que possa funcionar como rede local.

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**



#### CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1- (CESGRANRIO – BANCO DA AMAZÔNIA – TÉCNICO BANCÁRIO - 2018) O SFN é composto por um conjunto de órgãos e instituições que regulamenta, supervisiona e realiza operações necessárias à circulação de moeda e de crédito na economia. São órgãos normativos do Sistema Financeiro Nacional:

- a) Conselho Monetário Nacional; Conselho Nacional de Seguros Privados; Comitê de Política Monetária (Copom)
- b) Conselho Nacional de Seguros Privados; Banco Central do Brasil; Conselho Monetário Nacional
- c) Superintendência de Seguros Privados; Comitê de Política Monetária (Copom); Conselho Federal de Valores Mobiliários
- d) Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; Conselho Monetário Nacional
- e) Conselho Nacional de Seguros Privados; Conselho Nacional de Previdência Complementar; Conselho Monetário Nacional

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA E**

**ATENÇÃO!** A banca quer os órgãos normativos. são todos “conselhos”.

2- (CESGRANRIO – BANCO DO BRASIL – ESCRITURÁRIO - 2010) O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é constituído por todas as instituições financeiras públicas ou privadas existentes no país e seu órgão normativo máximo é o(a)

- a) Banco Central do Brasil
- b) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
- c) Conselho Monetário Nacional
- d) Ministério da Fazenda
- e) Caixa Econômica Federal

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

CMN é o único órgão normativo.

3- (CESGRANRIO – BASA – TÉCNICO BANCÁRIO - 2013) O Sistema Financeiro Nacional, em todas as partes que o compõem, foi estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade. Em relação à sua composição, o Sistema Financeiro Nacional pode ser dividido em

- a) organizações governamentais, instituições públicas e instituições financeiras.
- b) instituições financeiras, instituições filantrópicas e entidades operadoras.
- c) órgãos normativos, entidades supervisoras e operadores.
- d) instituições públicas, organizações não governamentais e instituições privadas.
- e) órgãos fiscalizadores, entidades supervisoras e organizações governamentais.



COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

O Sistema Financeiro pode ser dividido em três níveis:

- 1- Normatizadores (estabelecem as regras gerais a serem seguidas);
- 2- Supervisores (detalham as regras e asseguram o seu cumprimento);
- 3- Operadores (atuam no mercado financeiro de forma direta).

---

4- (CESGRANRIO – BASA – TÉCNICO CIENTÍFICO – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - 2021) A entidade responsável pela execução da política cambial no Brasil é o(a)

- a) Banco do Brasil (BB)
- b) Banco Central do Brasil (BACEN)
- c) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
- d) Comissão de Valores Imobiliários (CVM)
- e) Conselho Monetário Nacional (CMN)

COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA B**

Atribuições BCB:

- **Emissor de moeda:** detém o monopólio de emitir papel-moeda no Brasil.
- **Executor do meio circulante:** além de emitir a moeda, é responsável pela distribuição e logística desse numerário.
- **Banco dos bancos:** é onde os bancos têm “conta”, e a quem podem recorrer se precisarem de recursos. - banqueiro do governo: mantém a chamada “conta única do tesouro nacional”, onde são acolhidas todas as disponibilidades financeiras da união, além de ser gestor dos “ativos de reserva” do Brasil (basicamente ouro, moeda estrangeira e outros recursos internacionais).
- **Executor da política monetária:** determina a quantidade de moeda em circulação, de acordo com as determinações do CMN.
- **Executor da política cambial:** atua para controlar o preço das moedas estrangeiras, também conforme determinar o CMN.
- **Supervisor do sistema financeiro.**

---

5- (CESGRANRIO – BANCO DO BRASIL – AGENTE COMERCIAL - 2021) No Brasil, o órgão responsável pela fiscalização do Sistema Financeiro Nacional é o

- a) Conselho Monetário Nacional
- b) Ministério da Economia
- c) Banco Central do Brasil
- d) Banco do Brasil
- e) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)



COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

São supervisores também: CVM, Susep ou Previc.

---

6- (CESGRANRIO – BASA – TÉCNICO BANCÁRIO - 2018) Atua como operador do Sistema Financeiro Nacional a(o)

- a) Bolsa de Mercadorias e Futuros
- b) CMN
- c) Susep
- d) Previc
- e) Banco Central do Brasil

COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA A**

- a) As bolsas são entidades operadoras de sistemas financeiros;
- b) Normatizador;
- c) Supervisora;
- d) Supervisora;
- e) Supervisor

---

7- (CESGRANRIO – BASA – TÉCNICO BANCÁRIO - 2018) Na configuração atual do Sistema Financeiro Nacional, a instância máxima de decisão é da alçada do(a)

- a) Banco Central do Brasil
- b) Comissão de Valores Mobiliários
- c) Conselho Monetário Nacional
- d) Banco do Brasil
- e) Ministério da Fazenda

COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**

A instância máxima de decisão do SFN é o CMN, e isso se aplica também aos demais ramos, como seguros privados e previdência complementar.

---

8- (CESGRANRIO – BNDES – PROFISSIONAL BÁSICO – BIBLIOTECONOMIA - 2013) O órgão brasileiro responsável pelo controle da oferta monetária do país, ou seja, pelo montante total de dinheiro disponível para a população é o(a)

- a) Ministério da Fazenda



- b) Banco Central do Brasil
- c) Conselho de Valores Mobiliários (CVM)
- d) Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)
- e) Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA B**

Controlar a oferta monetária é executar a política monetária, papel que cabe ao Banco Central do Brasil.

- 9- (CESGRANRIO - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – TÉCNICO BANCÁRIO -2012) O Sistema Financeiro Nacional é composto por diversas entidades, dentre as quais os órgãos normativos, os operadores e as entidades supervisoras.

A entidade responsável pela fiscalização das instituições financeiras e pela autorização do seu funcionamento é o

- a) Banco Central do Brasil
- b) Conselho Monetário Nacional
- c) Fundo Monetário Internacional
- d) Conselho Nacional de Seguros Privados
- e) Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA A**

Cabe ao Banco Central autorizar o funcionamento de instituições financeiras no Brasil.

- 10- (CESGRANRIO – EPE – ANALISTA DE GESTÃO CORPORATIVA – FINANÇAS E ORÇAMENTO - 2012) Considere as funções de supervisão de algumas das instituições do Sistema Financeiro Nacional.

I - Disciplinar e fiscalizar a administração de carteiras e a custódia de valores mobiliários.

II - Executar os serviços do meio circulante.

III - Fiscalizar as atividades das entidades fechadas de previdência complementar.

Considerando-se as funções acima, verifica-se que o que está expresso em

- a) I é uma função da Secretaria de Previdência Complementar.
- b) II é uma função da Comissão de Valores Mobiliários.
- c) II é uma função do Banco Central do Brasil.
- d) III é uma função da Superintendência de Seguros Privados.
- e) III é uma função do IRB – Brasil Resseguros.

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA C**



- I- CVM
- II- BCB
- III- PREVIC



- 11- (CESGRANRIO – TRANSPETRO – ANALISTA JÚNIOR – FINANCEIRO - 2018) A instituição legalmente responsável por prover liquidez ao sistema financeiro nacional em períodos de crise e por cumprir a chamada função de empregador de última instância é a(o)

- a) Caixa Econômica Federal
- b) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- c) Banco do Brasil
- d) Banco Central do Brasil
- e) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA D**

Cabe ao BCB prover liquidez ao sistema financeiro.

- 12- (CESGRANRIO – EPE – ANALISTA DE GESTÃO CORPORATIVA – FINANÇAS E ORÇAMENTO - 2012) O Sistema Financeiro Nacional é composto de dois subsistemas: o normativo e o de intermediação financeira.

São órgãos do subsistema normativo:

- a) o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central
- b) o Banco do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários
- c) o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social e os bancos de investimento
- d) a Caixa Econômica Federal e a Superintendência de Seguros Privados
- e) a Bolsa de Valores e a Bolsa de Mercadorias e de Futuros de São Paulo

#### COMENTÁRIOS

GABARITO: **LETRA A**

**Conselho Monetário Nacional** → normatizador no subsistema normativo;

**Banco Central** → supervisor no subsistema normativo;

**Banco do Brasil** → operador no subsistema de intermediação;

**Comissão de Valores Mobiliários** → supervisor no subsistema normativo;

**Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social** → operador no subsistema de intermediação;

**Bancos de investimento** → operadores no subsistema de intermediação;

**Caixa Econômica Federal** → operador no subsistema de intermediação;

**Superintendência de Seguros Privados** → supervisor no subsistema normativo;

**Bolsa de Valores** → operador no subsistema de intermediação;

**Bolsa de Mercadorias e de Futuros de São Paulo** → operador no subsistema de intermediação