

AGENTE COMERCIAL

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

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

Conhecimentos Básicos									Conhecimentos Específicos							
Língua Portuguesa		Inglês		Matemática		Atualidades do Mercado Financeiro		Redação Discursiva	Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Conhecimentos de Informática		Vendas e Negociação	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 25	1,0 cada	3,0	26 a 30	1,0 cada	31 a 40	1,0 cada	41 a 55	1,0 cada	56 a 70	1,0 cada
Total: 10,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		3,0 pontos	Total: 50,0 pontos							
Total: 100,0 pontos																

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

- 02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.
- 03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.
- 04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.
Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)
- 05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não **DOBRAR, AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR DE RECONHECIMENTO PARA LECTURA ÓTICA**.
- 06 - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.
- 07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
- 08 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**; a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
- 09 - **SERÁ ELIMINADO** deste Concurso Público o candidato que:
a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
b) portar ou usar, durante a realização das provas, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, 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**;
d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- Obs.** O candidato só pode se ausentar-se do recinto das provas após **2 (duas) horas** contadas a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.
- 10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.
- 11 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.
- 12 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.
- 13 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados a partir do primeiro dia útil após sua realização, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

FOLHA DE ROSTO ORIENTATIVA PARA PROVA OBJETIVA

LEIA AS ORIENTAÇÕES COM CALMA E ATENÇÃO!

INSTRUÇÕES GERAIS

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

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

treinodifícil_jogofacil@grancursosonline.com.br.

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

Desejamos uma excelente prova!

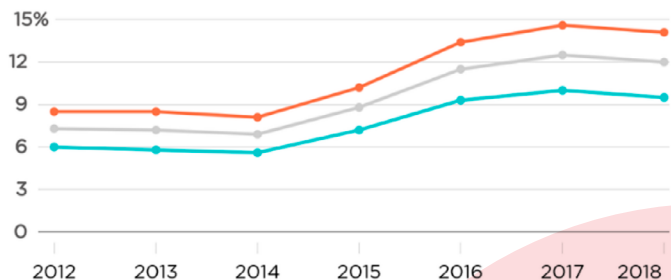
LÍNGUA PORTUGUESA
Maurício Izolan

TEXTO 1

DESOCUPAÇÃO

Taxa de desemprego por cor ou raça

■ Branca ■ Preta ou parda ■ Total



Fonte: IBGE

NEX

1

Pode-se afirmar, a partir da leitura do gráfico, que:

- (A) A taxa de desemprego envolveu nos últimos anos entre brancos e pretos.
- (B) A taxa de desemprego manteve-se a mesma para brancos e pretos.
- (C) A taxa de desemprego entre 2012 e 2016 cresceu menos para pretos do que para brancos.
- (D) A taxa de desemprego teve uma leve tendência de queda de 2017 a 2018 para pretos e brancos.
- (E) Brancos e pretos estão na mesma situação, já que seus gráficos crescem paralelamente.

TEXTO 2

O meu guri – Chico Buarque

1 Quando, seu moço, nasceu meu rebento
 Não era o momento dele rebentar
 Já foi nascendo com cara de fome
 E eu não tinha nem nome pra lhe dar

5 Como fui levando, não sei lhe explicar
 Fui assim levando ele a me levar
 E na sua meninice ele um dia me disse
 Que chegava lá
 Olha aí

10 Olha aí
 Olha aí, ai o meu guri, olha aí
 Olha aí, é o meu guri
 E ele chega

15 Chega suado e veloz do batente
 E traz sempre um presente pra me encabular
 Tanta corrente de ouro, seu moço
 Que haja pescoço pra enfiar
 Me trouxe uma bolsa já com tudo dentro
 Chave, caderneta, terço e patuá

20

Um lenço e uma penca de documentos
 Pra finalmente eu me identificar, olha aí
 Olha aí, ai o meu guri, olha aí
 Olha aí, é o meu guri
 E ele chega

25

Chega no morro com o carregamento
 Pulseira, cimento, relógio, pneu, gravador
 Rezo até ele chegar cá no alto
 Essa onda de assaltos tá um horror
 Eu consolo ele, ele me consola
 Boto ele no colo pra ele me ninar

30 De repente acordo, olho pro lado
 E o danado já foi trabalhar, olha aí
 Olha aí, ai o meu guri, olha aí
 Olha aí, é o meu guri
 E ele chega

35

Chega estampado, manchete, retrato
 Com venda nos olhos, legenda e as iniciais
 Eu não entendo essa gente, seu moço
 Fazendo alvoroço demais

40 O guri no mato, acho que tá rindo
 Acho que tá lindo de papo pro ar
 Desde o começo, eu não disse, seu moço
 Ele disse que chegava lá
 Olha aí, olha aí

45 Olha aí, ai o meu guri, olha aí
 Olha aí, é o meu guri

Fonte: <https://www.google.com/search?q=MEU+GURI&rlz=1C1CHBD_pt-PTBR922BR922&oq=MEU+GURI&aqs=chrome..69i57j46i512i3j0i512i3.2130j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.

2

A letra da música de Chico Buarque fala da realidade de um bandido do morro. O diferencial é que fala a partir da voz da mãe do bandido, da maneira como ela vê seu filho. Entre outras coisas, observa-se que:

- (A) O moço disse que iria vencer.
- (B) O menino se arreventou ao nascer.
- (C) A mãe disse que o menino chegaria lá.
- (D) A mãe levou o menino para algum lugar.
- (E) O menino disse à mãe que chegaria lá.

3

A segunda estrofe dá a entender que:

- (A) O menino passa a ser trabalhador.
- (B) O menino passa a se esforçar para vencer na vida honestamente.
- (C) A mãe tem consciência do trabalho do menino.
- (D) O menino é ladrão, mas a mãe o vê como um vencedor.
- (E) A mãe desconfia dos presentes dados pelo menino.

TEXTO 3

1 Uma das doze áreas definidas como prioritárias pela Plataforma de Beijing para que sejam superadas as desigualdades de gênero é o enfrentamento da violência contra as mulheres. A violência, seja ela
5 ocorrida em âmbito familiar ou comunitário, perpetrada ou tolerada pelo Estado, é compreendida como um dos principais obstáculos para a garantia dos direitos humanos e das liberdades fundamentais de mulheres e meninas. Em 1995, o texto da Plataforma destacou
10 que a discriminação e a violência eram uma realidade compartilhada pelas mulheres ao redor do mundo e as afetava em todas as fases da vida, atrapalhando o pleno desenvolvimento de meninas, a vida adulta e o envelhecimento digno de mulheres nos mais diversos contextos nacionais.

15 Entre os tipos de violência que acometiam as mulheres há vinte anos, foram destacadas as discriminações e as violências físicas, psicológicas, econômicas e sexuais. Ademais, o tráfico sexual de
20 meninas e mulheres foi denunciado como uma das mais persistentes violações dos direitos e da dignidade de mulheres. A Plataforma ainda destacou como determinadas mulheres sofriam com violências específicas, resultantes da interação de determinada
25 condição de gênero com outras, como a de a mulher ser indígena, negra, migrante, pobre ou habitante de comunidades rurais remotas.

Fonte: <https://www.ipea.gov.br/retrato/pdf/190215_tema_d_a_violencia_contra_mulher.pdf>.

4

A Plataforma de Beijing é o documento decorrente da IV Conferência Mundial das Nações Unidas sobre as Mulheres, realizada em Pequim, em 1995. De acordo com o texto acima, a Plataforma:

- (A) delimitou mais de uma dúzia de áreas como prioritárias no combate à violência contra a mulher.
- (B) destacou que as mulheres não sofrem violências específicas, mas genéricas.
- (C) amenizou a questão do tráfico de meninas e mulheres.
- (D) destacou o fato de que algumas mulheres sofrem pela interação de condições de gênero com outros fatores.
- (E) não é mais um texto referência em relação à violência contra a mulher.

5

No trecho “Uma das doze áreas definidas como prioritárias pela Plataforma de Beijing para que sejam superadas as desigualdades de gênero é o enfrentamento da violência contra as mulheres”, o sujeito do verbo “é” é:

- (A) “Uma das doze áreas definidas como prioritárias pela Plataforma de Beijing para que sejam superadas as desigualdades de gênero”.
- (B) “Uma”.
- (C) “Uma das doze áreas”.
- (D) “Plataforma de Beijing”.
- (E) “desigualdades de gênero”.

6

O trecho “Em 1995, o texto da Plataforma destacou que a discriminação e a violência eram uma realidade compartilhada pelas mulheres ao redor do mundo e as afetava em todas as fases da vida, atrapalhando o pleno desenvolvimento de meninas, a vida adulta e o envelhecimento digno de mulheres nos mais diversos contextos nacionais” é composto por:

- (A) 5 orações.
- (B) 6 orações.
- (C) 7 orações.
- (D) 4 orações.
- (E) 3 orações.

TEXTO 4

1 Como você deve lavar as mãos regularmente se não tem água corrente ou sabão? Como você pode
implementar o “distanciamento social” se você mora em uma favela ou em um campo de refugiados?
5 Como você deve parar de cruzar fronteiras se está fugindo da guerra? Como as pessoas com condições de saúde pré-existentes tomarão precauções extras se já não puderem pagar ou acessar o tratamento de que precisam?

10 Todos são afetados pela pandemia da covid-19, mas o impacto pode ser sentido por alguns mais do que por outros.

15 À medida que a doença se espalha, a infecção continuará expondo as desigualdades existentes em nossos sistemas de saúde. Expõe a exclusão de certos grupos do acesso aos cuidados, seja por causa do status legal que possuem ou por outros fatores que os tornam alvo do Estado. Expõe o investimento insuficiente em saúde pública gratuita para todos, o
20 que significa que o acesso a cuidados de qualidade será, para alguns, baseado no poder de compra e não na necessidade médica. Expõe o fracasso dos governos — não apenas os serviços de saúde — em planejar e fornecer serviços que atendam às necessidades de todos. Expõe as ameaças à vida causadas por deslocamentos populacionais forçados, violência, pobreza e guerra.

As pessoas que sofrerão nessa epidemia especialmente serão as que já foram negligenciadas — vítimas das medidas de austeridade, que fugiram por causa da guerra, que não têm acesso ao tratamento para condições existentes por causa de cuidados de saúde privatizados. E também serão aquelas que não podem estocar alimentos porque já não podem pagar uma refeição todas as noites da semana, que são mal pagas, sobrecarregadas de trabalho e privadas de licença médica, incapazes de trabalhar em casa — e aquelas presas em zonas de conflito sob bombardeio e cerco.

[...]

Fonte: <<https://www.nexojournal.com.br/ensaio/2020/O-impacto-do-coronav%C3%ADrus-e-as-muitas-desigualdades>>.

7

Pode-se apontar como a ideia central do texto:

- (A) Todos são afetados pela Covid-19, mas uns sentirão a doença mais do que outros.
- (B) As pessoas mais afetadas pela Covid-19 são as que nunca tinham passado por situações de privação antes.
- (C) A doença não se relaciona com problemas pré-existentes, pois é uma situação nova, ainda não vivida pela sociedade.
- (D) O crescimento da desigualdade.
- (E) A incapacidade do sistema de saúde de resolver o problema da Covid-19.

8

No trecho “As pessoas que sofrerão nessa epidemia especialmente serão as que já foram negligenciadas — vítimas das medidas de austeridade, que fugiram por causa da guerra, que não têm acesso ao tratamento para condições existentes por causa de cuidados de saúde privatizados”, o sujeito do verbo “serão” é

- (A) “As pessoas”.
- (B) “As pessoas que sofrerão”.
- (C) “Epidemia”.
- (D) “As pessoas que sofrerão nessa epidemia especialmente”.
- (E) “As pessoas que sofrerão nessa epidemia”.

9

“As pessoas que sofrerão nessa epidemia especialmente serão as que já foram negligenciadas.” Esse período tem uma oração principal cujo verbo é “serão”, que, aqui, é um verbo de ligação. O predicativo do sujeito é:

- (A) “nessa epidemia”.
- (B) “as”.
- (C) “as que”.
- (D) “as que já foram negligenciadas”.
- (E) “negligenciadas”.

10

Das palavras do sintagma “vítimas das medidas de austeridade”, “vítimas” é acentuada pelo mesmo motivo que a palavra:

- (A) Fórceps.
- (B) Caráter.
- (C) Cronômetro.
- (D) Sóbrio.
- (E) Polícia.

LÍNGUA INGLESA

Alexandre Hartmann

Read the following text and choose the right answer.

What is Big Data?

Big data defined

What *exactly* is big data?

The definition of big data is data that contains greater variety, arriving in increasing volumes and with more velocity. This is also known as the three Vs.

Put simply, big data is larger, more complex data sets, especially from new data sources. These data sets are so voluminous that traditional data processing software just can't manage them. But these massive volumes of data can be used to address business problems you wouldn't have been able to tackle before.

The three Vs of big data

The three Vs of big data

Volume

The amount of data matters. With big data, you'll have to process high volumes of low-density, unstructured data. This can be data of unknown value, such as Twitter data feeds, clickstreams on a web page or a mobile app, or sensor-enabled equipment. For some organizations, this might be tens of terabytes of data. For others, it may be hundreds of petabytes.

Velocity

Velocity is the fast rate at which data is received and (perhaps) acted on. Normally, the highest velocity of data streams directly into memory versus being written to disk. Some internet-enabled smart products operate in real time or near real time and will require real-time evaluation and action.

Variety

Variety refers to the many types of data that are available. Traditional data types were structured and fit neatly in a relational database. With the rise of big data, data comes in new unstructured data types. Unstructured and semi-structured data types, such as text, audio, and video, require additional preprocessing to derive meaning and support metadata.

The value — and truth — of big data

Two more Vs have emerged over the past few years: **value** and **veracity**. Data has intrinsic value. But it's of no use until that value is discovered. Equally important: How truthful is your data — and how much can you rely on it?

Today, big data has become capital. Think of some of the world's biggest tech companies. A large part of the value they offer comes from their data, which they're constantly analyzing to produce more efficiency and develop new products.

Recent technological breakthroughs have exponentially reduced the cost of data storage and compute, making it easier and less expensive to store more data than ever before. With an increased volume of big data now cheaper and more accessible, you can make more accurate and precise business decisions.

Finding value in big data isn't only about analyzing it (which is a whole other benefit). It's an entire discovery process that requires insightful analysts, business users, and executives who ask the right questions, recognize patterns, make informed assumptions, and predict behavior.

But how did we get here?

The history of big data

Although the concept of big data itself is relatively new, the origins of large data sets go back to the 1960s and '70s when the world of data was just getting started with the first data centers and the development of the relational database.

Around 2005, people began to realize just how much data users generated through Facebook, YouTube, and other online services. Hadoop (an open-source framework created specifically to store and analyze big data sets) was developed that same year. NoSQL also began to gain popularity during this time.

The development of open-source frameworks, such as Hadoop (and more recently, Spark) was essential for the growth of big data because they make big data easier to work with and cheaper to store. In the years since then, the volume of big data has skyrocketed. Users are still generating huge amounts of data — but it's not just humans who are doing it.

With the advent of the Internet of Things (IoT), more objects and devices are connected to the internet, gathering data on customer usage patterns and product performance. The emergence of machine learning has produced still more data.

While big data has come far, its usefulness is only just beginning. Cloud computing has expanded big data possibilities even further. The cloud offers truly elastic scalability, where developers can simply spin up ad hoc clusters to test a subset of data. And graph databases are becoming increasingly

important as well, with their ability to display massive amounts of data in a way that makes analytics fast and comprehensive.

Source: <https://www.oracle.com/big-data/what-is-big-data/>

11

According to the text, it is correct to say that big data

- (A) is as big and complex as any other data sets.
- (B) is not able to cope with traditional data processing software.
- (C) derives mainly from existing data sources.
- (D) can be used to deal with business issues that one could not face before.
- (E) contains higher speed, arriving in fewer varieties and with less volume.

12

Regarding the three Vs of big data, all the alternatives are true EXCEPT:

- (A) For a number of organizations, the amount of data varies from tens of terabytes to hundreds of petabytes.
- (B) The highest velocity of data streams promptly into memory versus being written to disk.
- (C) Twitter data feeds ought not to be processed because they are unstructured data.
- (D) Text, audio, and video demand further preprocessing to derive meaning and support metadata.
- (E) Real-time internet-enabled smart products require real-time evaluation and action.

13

The text states, "Today, big data has become capital." In other words, now big data symbolizes

- (A) wealth.
- (B) seat of government.
- (C) trade.
- (D) bonds.
- (E) debts.

14

The word "skyrocketed" in the fragment "the volume of big data has skyrocketed." could be replaced, without any change in meaning, by

- (A) gone down very slowly.
- (B) remained still.
- (C) increased very rapidly.
- (D) become small.
- (E) somewhat changed.

15

The last word of the text — **comprehensive** — could be correctly replaced, without altering the meaning of the text, by

- (A) limited.
- (B) rudimentary.
- (C) insufficient.
- (D) restricted.
- (E) thorough.

MATEMÁTICA

Marcelo Leite

16

Antônio, Bernardo e Carlos compraram juntos um bilhete da loteria, e caso esse bilhete fosse premiado, o prêmio seria dividido em partes inversamente proporcionais à idade de cada um. Considere que Antônio tem 30 anos, Bernardo 20 anos e Carlos 18 anos, e que o prêmio total foi igual a R\$ 5 milhões. Em relação ao valor recebido por cada um, é correto concluir que:

- (A) Antônio recebeu 50% a mais que Bernardo.
- (B) Bernardo irá receber quantia maior que Carlos.
- (C) Alguém irá receber 50% do prêmio.
- (D) A quantia recebida por Antônio representa 60% da quantia recebida por Carlos.
- (E) Antônio recebeu a maior parte do prêmio.

17

Na agência do Banco do Brasil localizada em Taguatinga-DF existem 4.000 clientes, sendo que 24% são mulheres e 76% são homens. Após uma campanha publicitária, com o objetivo agregar mais clientes, foi constatado que todos esses novos clientes eram do sexo masculino, de modo que a quantidade de clientes mulheres nessa agência passou a ser 20% do total. Após a campanha publicitária, a quantidade de novos clientes homens que foram adicionados ao quadro de clientes da citada agência foi igual a:

- (A) 3.040
- (B) 3.840
- (C) 960
- (D) 3.200
- (E) 800

18

Considere que, entre os 150 funcionários de uma agência do Banco do Brasil localizada em Brasília-DF, foram oferecidos três cursos: Atualidade Tecnológica (AT), Crime Financeiro (CF) e Auditoria Interna (AI). Sabe-se que foram registradas inscrições de funcionários nas seguintes quantidades.

- 70 em AT.
- 45 em CF.
- 60 em AI.
- 25 em AT e CF.
- 35 em AT e AI.
- 30 em CF e AI.

Considerando que apenas 15 funcionários fizeram a inscrição nos três cursos, então a quantidade de funcionários que não realizaram inscrição nos citados cursos é igual a:

- (A) 50
- (B) 60
- (C) 65
- (D) 70
- (E) 72

19

O preço unitário de venda de certo produto é igual a R\$ 120,00, e o custo para produzir x unidades desse produto é dado pelo modelo matemático $C(x) = x^2 + 2x$. O lucro será considerado máximo quando forem produzidas e vendidas x unidades do produto. Então, x será igual a:

- (A) 34
- (B) 59
- (C) 62
- (D) 22
- (E) 45

20

Sobre uma mesa, existem 10 caixas vazias, numeradas de 01 a 10. Em uma caixa será colocada certa quantidade de grãos de feijão e, a partir dessa, a caixa subsequente terá sempre o dobro da quantidade de grãos colocados na caixa anterior. Isso irá ocorrer até a última caixa. Considerando que, inicialmente, na 1ª caixa foi colocado apenas um grão, então nas 10 caixas serão colocados:

- (A) 1.072 grãos.
- (B) 1.024 grãos.
- (C) 1.023 grãos.
- (D) 1.018 grãos.
- (E) 998 grãos.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Cid Roberto

21

Lojas e estabelecimentos comerciais poderão, em um futuro breve, se tornar “agências bancárias” para permitir saques e dar troco em dinheiro aos clientes por meio do Pix. O presidente do Banco Central (BC), Roberto Campos Neto, afirmou ontem que os lojistas serão remunerados para oferecer as novas modalidades de transação. Os novos serviços permitirão que qualquer comércio, por menor que seja, ofereça as opções de saque e troco em espécie, desde que tenha uma caixa registradora. O presidente do BC explica que as funções permitirão tanto o saque “puro”, em dinheiro, como o pagamento de produtos com valor a mais, para receber o troco. “Se a pessoa comprou um item por R\$ 10 e precisa de R\$ 10 para ir a outro estabelecimento, ela poderá pagar R\$ 20”, exemplificou o presidente do BC.

Fonte: <correiobrasiliense.com.br/economia/2021/08/4943410-lojas-poderao-oferecer-saque-e-troco-por-do-pix.html>, acesso em 16/08/2021.

No que diz respeito ao assunto abordado no texto acima, assinale a alternativa correta.

- (A) O *marketplace* remete ao conceito mais coletivo de vendas online, visto que, nessa plataforma, diferentes lojas podem anunciar seus produtos numa espécie de shopping center virtual, dando ao cliente um leque de opções.
- (B) A base do *Open Banking* está na premissa de que os dados pertencem aos usuários. Caso ele autorize a utilização das suas informações, os dados serão disponibilizados para que ele possa ter acesso a outros produtos e serviços que forem mais convenientes às suas necessidades, sem que fique “amarrado” em um só lugar.
- (C) O Pix permite transferências e pagamentos entre pessoas, empresas e governo, a qualquer hora do dia, inclusive no fim de semana e em feriados, com recebimento em poucos segundos, de forma segura e prática, a partir da leitura de um QR Code ou apenas informando o e-mail, número de celular ou CPF/CNPJ.
- (D) O termo *startup* tornou-se popular internacionalmente durante a bolha da internet quando um grande número de “empresas.com” foram fundadas.
- (E) A ferramenta digital que permite o uso de celulares para realizar praticamente todos os serviços que antes só podiam ser efetuados nas agências bancárias ou nos caixas eletrônicos e que agora estão ao alcance das mãos é conhecida pelo termo em inglês chamado *mobile banking*.

22

Empresas e *startups* têm mais de 1.000 vagas de emprego. Apesar de desemprego alto, setor de tecnologia tem alto número de oportunidades de emprego. A Divibank é uma *fintech* localizada em São Paulo que tem o objetivo de providenciar capital para PMEs e *startups*. A startup trabalha com o modelo de *revenue sharing* e proposta de *smart money*. A empresa está com quatro vagas de engenheiros de software de todos os níveis. A Divibank procura pessoas com boa atitude e vontade de construir uma empresa fora de série e oferece seguro de saúde e dental, férias flexíveis, oportunidade de ter uma participação na empresa e horário flexível.

Fonte: <pordentrodetudo.com.br/empresas-e-startups-tem-mais-de-1-000-vagas-de-emprego-veja-lista>, acesso em 16/08/2021.

Tendo em conta a notícia acima, as características que identificam uma startup são:

- I – Inovação
- II – Escalabilidade
- III – Repetibilidade
- IV – Flexibilidade
- V – Alternabilidade
- VI – Conversibilidade

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

23

Correspondente bancário é uma empresa contratada por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central (Bacen), para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições. Dessa forma, essas empresas (todas são obrigatoriamente pessoas jurídicas) são responsáveis por intermediar serviços entre as instituições financeiras e seus clientes. Todo correspondente bancário deve seguir as regras e as normas do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Recentemente, o Banco Central aprimorou a regulação sobre correspondentes bancários, incluindo a possibilidade de atuação desses agentes em plataforma eletrônica.

Fonte: <bxblue.com.br/aprenda/correspondente-bancario-servicos-bancos>, acesso em 16/08/2021.

Embora o termo “correspondente bancário” seja mais utilizado para se referir a esse tipo de empresa que representa uma instituição financeira, as normas que tratam do assunto se referem a essas empresas como

- (A) correspondentes no país.
- (B) correspondentes financeiras.
- (C) representantes bancárias.
- (D) operadoras financeiras.
- (E) instituições financeiras não monetárias.

24

Aberto para o futuro! Com o Open Banking, o compartilhamento de dados e do histórico financeiro entre bancos com os quais você se relaciona permitirá mais personalização dos serviços. Isso significa que, ao compartilhar com o BB mais informações sobre suas finanças, você terá ofertas cada vez aderentes ao seu perfil e às suas necessidades, além de dar autonomia a você, que decidirá quando e com quem compartilhar as informações. Entender as suas preferências e o seu momento de vida permitirá ao BB criar soluções mais relevantes pra quem é cliente BB, novos clientes, empreendedores, desenvolvedores e pra tudo que imaginar.

Fonte: <bb.com.br/pbb/pagina-inicial/solucoes-digitais/open-banking-no-bb/cadastro>, acesso em 16/08/2021.

O termo em inglês "Open Banking" pode ser entendido corretamente no Brasil como

- (A) Sistema Financeiro Aberto.
- (B) Banco Aberto.
- (C) Dados compartilhados em ambiente aberto.
- (D) Agências bancárias abertas 24 horas do dia.
- (E) Abertura total para que qualquer empresa possa fazer qualquer tipo de operação financeira.

25

O pagamento instantâneo (nomeado pelo Banco Central de PIX) está movimentando o mercado em 2020. Na prática, estamos falando de um meio de liquidação de transferências de valores, que poderão ser feitas em tempo real. Com o pagamento instantâneo, esse processo de ponta a ponta dura alguns minutos, com transferências em tempo real. Apelidado carinhosamente (e batizado formalmente) de PIX, o Banco Central aproxima muito bem a estratégia de comunicação do órgão em popularizar a solução. Além disso, o PIX, que foi lançado oficialmente em fevereiro de 2020 para o mercado, pode dar uma chacoalhada nos meios de pagamento.

Fonte: <blog.vindi.com.br/pagamento-instantaneo-pix>, acesso em 16/08/2021.

A principal inovação proporcionada pelo PIX foi

- (A) possibilitar as transferências de moeda estrangeira, de forma que a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário receptor ocorrerá em tempo real e cujo serviço estará disponível durante as 24 horas exclusivamente dos dias úteis.
- (B) possibilitar as transferências monetárias eletrônicas, de forma que a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário receptor ocorrerá em tempo real e cujo serviço estará disponível exclusivamente nos feriados e fins de semana, quando os bancos não fazem atendimento ao público em suas agências.

- (C) possibilitar as transferências monetárias eletrônicas, entre qualquer pessoa, natural ou jurídica, de forma que a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário receptor ocorrerá em tempo real e cujo serviço estará disponível durante 24 horas por dia, sete dias por semana e em todos os dias no ano.
- (D) possibilitar as transferências monetárias eletrônicas, tanto de moeda nacional como de moeda estrangeira, entre qualquer pessoa, natural ou jurídica, de forma que a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário receptor ocorrerá em tempo real e cujo serviço estará disponível durante 24 horas por dia, sete dias por semana e em todos os dias no ano.
- (E) possibilitar as transferências monetárias eletrônicas, exclusivamente entre pessoas físicas, de forma que a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário receptor ocorrerá em tempo real e cujo serviço estará disponível durante as 24 horas dos dias úteis.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Marcelo Leite

26

Marcos tomou emprestado R\$ 15.000,00 em uma instituição financeira, no primeiro dia do mês, de modo que foram cobrados 4% de juros simples mensais para corrigir o valor devido. Caso não ocorra nenhum pagamento e não haja incidência de outros encargos, em quantos meses, contados a partir da data do empréstimo, a dívida alcançará R\$ 19.200,00?

- (A) 7
- (B) 8
- (C) 9
- (D) 6
- (E) 5

27

Considere que a empresa Karrara possui uma dívida de R\$ 10.600,00 e outra de R\$ 23.820,32, com vencimentos daqui a 1 mês e daqui a 3 meses, respectivamente, que serão liquidadas através de um único pagamento que será efetuado daqui a 2 meses. Considere que foram utilizados juros compostos de 6% ao mês. Então, o valor do pagamento que será efetuado daqui a 2 meses para quitar a dívida será igual a:

- (A) R\$ 30.456,00
- (B) R\$ 31.680,00
- (C) R\$ 32.790,00
- (D) R\$ 33.708,00
- (E) R\$ 34.830,00

28

O investidor Lúcio aplica R\$ 100.000,00 em maio de 2021, à taxa composta de juros de 20% ao mês. Após um mês da primeira aplicação, Lúcio faz outra aplicação de R\$ 150.000,00, à taxa de 15% a.m, no mesmo regime de juros, mantendo a 1ª aplicação. Após dois meses da primeira aplicação, julho de 2021, Lúcio resgata o total aplicado nas duas aplicações, igual a:

- (A) R\$ 316.500,00
- (B) R\$ 318.400,00
- (C) R\$ 331.900,00
- (D) R\$ 302.400,00
- (E) R\$ 289.000,00

29

Marcos aplicou R\$ 13.000,00 e resgatou R\$ 14.332,50 após dois meses. Considerando que foram utilizados juros compostos, então, a taxa mensal utilizada nessa aplicação foi igual a:

- (A) 3%
- (B) 6%
- (C) 9%
- (D) 5%
- (E) 10%

30

O preço à vista de um veículo é igual a R\$ 60.000,00, porém o cliente poderá financiar esse valor em 70 parcelas mensais iguais a R\$ 1.600,00. Considerando que foi utilizada taxa composta igual a 2% a.m e que foi utilizado o Sistema de Amortização Francês (S.A.F), então o valor pago de juros na 1ª parcela será igual a:

- (A) R\$ 1.600,00
- (B) R\$ 1.400,00
- (C) R\$ 1.200,00
- (D) R\$ 1.000,00
- (E) R\$ 800,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Cid Roberto, Péricles Mendonça e Fernanda Rocha

31

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de instituições públicas, privadas e também pelo órgão máximo que é o Conselho Monetário Nacional (CMN). Dentre os papéis do SFN, sabe-se que ele viabiliza e regula a relação entre os agentes que estão à procura de recursos (tomadores) e os agentes que possuem recurso para emprestar (poupadores). Assim, o SFN é dividido em dois grandes subsistemas: subsistema normativo e subsistema de intermediação financeira.

O principal objetivo do SFN é valorizar a intermediação entre poupança e investimento, possibilitando ao setor produtivo maior eficiência. Lembre-se sempre disto, é um princípio básico: transferir dinheiro de quem tem “sobrando” para os que têm “faltando”. É uma analogia simplista, mas é a essência de todo o processo.

Essa transferência é possível em razão:

- (A) dos mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial.
- (B) da atuação dos bancos múltiplos com carteira de banco comercial.
- (C) da atuação dos bancos de investimentos.
- (D) das operações realizadas na B3 Brasil Bolsa Balcão.
- (E) da atuação do Bacen.

32

O Banco Central do Brasil (Bacen) é um dos órgãos mais importantes para ditar os rumos da economia nacional e fazer o sistema financeiro funcionar corretamente! O Banco Central do Brasil (Bacen) funciona como uma autarquia autônoma que, por isso, atua de maneira independente. Isso significa que, por lei, não deve estar subordinado a um dos poderes e precisa ter carta branca para aplicar políticas que visem garantir a estabilidade econômica do país. Por conta dessa configuração, o Banco Central é hoje a instituição financeira de maior autoridade no Brasil. Sua atuação forte inclui diversas funções, inclusive, autorizar e fiscalizar o funcionamento de outras instituições financeiras.

Fonte: <ricconnect.rico.com.vc/blog/bacen>, acesso em 16/08/2021.

Um banco central possui funções clássicas dentro de um sistema financeiro. No caso brasileiro, amparado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), o Banco Central do Brasil (BCB) hoje tem como objetivo fundamental:

- (A) definir a meta anual de inflação.
- (B) zelar pela liquidez e pela solvência das instituições financeiras.
- (C) assegurar a estabilidade de preços.
- (D) propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos.
- (E) limitar, sempre que necessário, as taxas de juros, descontos comissões e qualquer outra forma de remuneração de operações e serviços bancários ou financeiros.

33

O Banco Central, a partir de segunda-feira (16/08/2021), dará início à rolagem dos contratos de swap cambial com vencimento em 1º de novembro de 2021, no montante de US\$ 14,0 bilhões (279.305 contratos). A execução desta rolagem prevê a realização de leilões diários de swap tradicional e compreenderá o período necessário para que todo o estoque vincendo em 1º/11/2021 seja renovado. O BC poderá alterar o lote ofertado a cada dia, ou mesmo acatar propostas em montante inferior à oferta, conforme as condições de demanda pelo instrumento, sem prejuízo do objetivo de rolagem integral do vencimento. As condições para a operacionalização de cada leilão serão divulgadas oportunamente por intermédio de comunicado do Departamento de Operações do Mercado Aberto (Demab).

Fonte: <bc.gov.br/detalhenoticia/17469/nota>, acesso em 16/08/2021.

O procedimento mencionado na notícia acima é adotado pelo BC com o objetivo de

- (A) incentivar a valorização do dólar.
- (B) conter a apreciação do dólar.
- (C) reter em suas reservas maior quantidade de dólar.
- (D) aumentar a quantidade da mercadoria dólar no mercado de câmbio com vistas a diminuir a cotação daquela moeda estrangeira.
- (E) incentivar o fluxo de moeda estrangeira com vistas a possibilitar o maior intercâmbio de turistas brasileiros com turistas estrangeiros.

34

O Banco Central (BC) informa a ausência do Diretor Bruno Serra Fernandes na 240ª Reunião do Copom. Seguindo orientação da área de gestão de pessoas do BC, na semana passada, todos os membros do Copom foram testados para Covid-19. O Diretor Bruno Serra testou positivo e, portanto, não participará das sessões presenciais do Copom, na terça e na quarta. O Diretor segue assintomático e desempenhando normalmente suas funções de maneira remota.

Fonte: <bc.gov.br/detalhenoticia/17459/nota>, acesso em 16/08/2021.

Tendo em conta a notícia acima, cabe destacar que as reuniões do Copom acontecem com a presença do seu presidente e seu substituto e de pelo menos _____ dos diretores. A decisão da Taxa Selic-meta deve ser divulgada no dia de encerramento da reunião a partir das _____ e a ata da reunião deve ser publicada até o _____ útil após o encerramento da reunião.

Aponte a alternativa que preenche corretamente as lacunas acima apresentadas.

- (A) 51%; 17h30; 5º
- (B) 50%; 18h00; 6º
- (C) 50%; 18h00; 6º
- (D) 50%, 18h30, 4º
- (E) 65%, 17h00, 4º

35

Os títulos públicos indexados à taxa Selic diária tiveram os melhores retornos de julho e já acumulam a maior valorização de 2021, de acordo com os resultados dos nossos índices. No último mês, o IMA-S, indicador da família IMA (Índice de Mercado ANBIMA) que acompanha os papéis atrelados à taxa básica de juros, rendeu 0,45%, atingindo valorização anual de 1,68%. “Os investidores estão de olho nas sinalizações do Copom (Comitê de Política Monetária, do Banco Central) sobre o aumento dos juros, que está em curso neste ano, ampliando o interesse por papéis atrelados à Selic”, afirma Hilton Notini, nosso gerente de Preços e Índices.

Fonte: <anbima.com.br/pt_br/noticias/titulos-publicos-indexados-a-selic-diaria-acumulam-maiores-retornos-de-2021.htm>, acesso em 16/08/2021.

A Taxa Selic-diária

- (A) é definida pelo Copom – Comitê de Política Monetária – com a periodicidade em torno de 45 dias.
- (B) é definida pelo CMN – Conselho Monetário Nacional – a cada reunião ordinária que acontece mensalmente.
- (C) refere-se à taxa de juros apurada nas operações de empréstimos de um dia entre as instituições financeiras que utilizam títulos privados, os CDIs, como garantia.
- (D) diz respeito à busca diária de uma meta de taxa Selic que possa oferecer a liquidez que for mais adequada à economia brasileira naquele dia.
- (E) refere-se à taxa de juros apurada nas operações de empréstimos de um dia entre as instituições financeiras que utilizam títulos públicos federais como garantia.

36

Dívidas no cheque especial, cartão de crédito e carnê ficam maiores após alta da Selic. Diante disso, especialistas explicam o que as pessoas devem fazer para não criar uma bola de neve nos débitos. Com o aumento da taxa básica de juros da economia, na semana passada, o Copom do Banco Central (BC) elevou de 4,25% para 5,25% ao ano, os consumidores devem ficar atentos nas dívidas. Nesse cenário, para quem tem dívida e quer tentar sair do vermelho, o melhor caminho é renegociar essas dívidas e pesquisar para tentar fazer uma portabilidade de crédito. “Os bancos podem estar disponíveis para tentar manter a mesma taxa para negociar os débitos. Há também a possibilidade de portabilidade.”

Fonte: <gilbertobraga.com.br/ver.php?id=2301&secao=9>, acesso em 16/08/2021.

A notícia acima reproduzida informa que as dívidas no mercado financeiro ficaram mais altas após a alta da Selic. Isso se explica porque

- (A) quando há o reajuste da Selic, há um efeito em todas as linhas de crédito, quando o governo aumenta a taxa básica, naturalmente o endividamento das pessoas aumenta.

- (B) quando o governo aumenta a taxa básica, todas as taxas de juros que os bancos cobram das pessoas aumentam, e, por conta disso, os consumidores e os empresários ficam mais animados a tomar dinheiro emprestado dos bancos.
- (C) quando há o reajuste da Selic, há um efeito em todas as linhas de crédito, quando o governo aumenta a taxa básica, ele provoca uma reação em cadeia, um efeito dominó, fazendo com que todas as demais taxas fiquem mais caras.
- (D) com a alta da Selic, os bancos tendem a aumentar o limite de crédito do cheque especial e do cartão de crédito.
- (E) há o efeito indireto com o aumento da Selic, como os problemas de cascata que podem surgir. "Juros mais altos impactam positivamente na atividade econômica."

37

A XP revisou para cima suas perspectivas de inflação para este ano e o próximo, com efeitos das geadas e secas, pressão dos combustíveis e aumento da demanda decorrente da reabertura da economia compondo um cenário "desafiador" para a dinâmica de preços. A XP estima agora o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) em alta de 7,3% em 2021, ante projeção anterior de 6,7%. Para 2022, a expectativa é de que o índice suba 3,7%, contra 3,6% anteriormente.

Fonte: <cnnbrasil.com.br/business/2021/08/13/xp-eleva-projecao-de-inflacao-para-7-3-em-2021-e-3-7-para-o-ano-que-vem>, acesso em 16/08/2021.

A notícia acima diz respeito às perspectivas de inflação. Tendo em conta que a meta de inflação para 2021 é 3,75%, com intervalo de tolerância de mais ou menos 1,5%, caso a inflação observada em 2021 fique fora da meta e do intervalo de tolerância,

- (A) o presidente do Banco Central do Brasil, tendo em conta Lei Complementar n. 179, de 24/02/2021, que concedeu autonomia ao Bacen, fica desobrigado de prestar qualquer esclarecimento a quem quer seja a respeito das causas do descumprimento da meta de inflação.
- (B) o presidente do Banco Central do Brasil deverá divulgar publicamente as razões do descumprimento, por meio de carta aberta ao Ministro da Economia, em que oferecerá descrição detalhada das causas do descumprimento, as providências para assegurar o retorno da inflação aos limites estabelecidos e o prazo no qual se espera que as providências produzam efeito.
- (C) tendo em conta que o Conselho Monetário Nacional define a meta de inflação anual, deverá fazer os ajustes necessários a fim de que a meta de inflação definida três anos atrás se ajuste à inflação observada em 2021.

- (D) considerando que o super Ministro de Estado da Economia preside o Conselho Monetário Nacional, ele deverá enviar carta aberta ao presidente da República oferecendo descrição detalhada a respeito da determinação de meta de inflação fora da realidade brasileira.
- (E) pode-se afirmar que os preços ao longo de 2021 sofreram variações que impactaram diretamente a capacidade de controle da inflação a cargo do Conselho Monetário Nacional.

38

O Banco do Brasil registrou lucro líquido ajustado de R\$ 5,0 bilhões no 2T21, aumento de 2,6% na comparação com o 1T21 e 52,2% com o 2T20, com RSPL de 14,4%. A carteira de crédito atingiu R\$ 766,5 bilhões em junho/21, crescimento de 6,1% na comparação com junho/20, com destaque para as operações de varejo e agronegócios. A carteira PF cresceu 10,3% na comparação com junho/20 e 2,8% na comparação com março/21. Destaque para a carteira de crédito consignado, que superou a marca histórica de R\$ 100 bilhões, e para o desempenho positivo do crédito pessoal e do cartão de crédito, em linha com a estratégia de mudança de mix para linhas mais rentáveis.

Fonte: <<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/64957/#/>>, acesso em 16/08/2021.

Tendo em conta a notícia acima apresentada, pode-se afirmar que, caso o Banco do Brasil termine o ano de 2021 com lucro, seus acionistas terão direito a

- (A) dividendos.
- (B) bônus de subscrição.
- (C) subscrição das novas ações.
- (D) grupamento de suas ações.
- (E) desdobramento de duas ações.

39

Com base na Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assinale a alternativa incorreta.

- (A) Esta lei não se aplica ao tratamento dos dados pessoais quando realizados exclusivamente para fins jornalísticos e artísticos.
- (B) Para a LGPD, dados pessoais são considerados como sendo a informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- (C) O legislador trouxe algumas hipóteses em que o tratamento de dados pessoais poderá ocorrer, e dentre essas hipóteses temos a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro.
- (D) A eventual dispensa da exigência do consentimento desobriga os agentes de tratamento das demais obrigações previstas nessa Lei, especialmente da observância dos princípios gerais e da garantia dos direitos do titular.
- (E) É vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.

40

A política de segurança cibernética deve contemplar, no mínimo:

- I – os controles específicos, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que busquem garantir a segurança das informações sensíveis.
- II – o porte, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição.
- III – a sensibilidade dos dados e das informações sob responsabilidade da instituição.
- IV – a natureza das operações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição.
- V – os procedimentos e os controles adotados para reduzir a vulnerabilidade da instituição a incidentes e atender aos demais objetivos de segurança cibernética.

Estão corretas:

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

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Maurício Franceschini

41

É possível acessar uma intranet remotamente, ou seja, estando fora dela e acessando os recursos que estão dentro dela. Tal acesso é possível meio de:

- (A) VPN.
- (B) Backbone.
- (C) Access Point.
- (D) HotSpot.
- (E) Wi-Fi.

42

No que diz respeito aos conceitos de hardware de computadores e seus componentes físicos, assinale a alternativa abaixo que descreve corretamente as características sobre a memória ROM.

- (A) Uma das formas de se aumentar o desempenho de um computador é por meio da expansão de sua memória ROM.
- (B) O usuário pode armazenar seus arquivos pessoais nessa memória.
- (C) É uma memória somente leitura, cujos dados já vêm gravados de fábrica.
- (D) É um tipo de memória volátil.
- (E) O principal conteúdo dessa memória é o sistema operacional.

43

A respeito das Configurações do Windows 10, assinale a alternativa correta:

- (A) Possui a exibição por categorias ou por ícones.
- (B) Permite configurar todo o hardware do sistema, mas não as configurações de software.
- (C) Nele é possível instalar ou atualizar, mas não desinstalar programas do usuário.
- (D) A categoria Sistema permite instalar uma impressora ou um fone bluetooth.
- (E) Para alterar a data e a hora do relógio do sistema, pode-se fazê-lo por meio da categoria Personalização.

44

A segurança da informação é algo essencial nos ambientes computacionais, e para assegurá-la, dentre tantos, há dois mecanismos muito importantes para a proteção do ambiente computacional: o IDS e o IPS. Sobre esses mecanismos, assinale a alternativa correta.

- (A) IPS significa sistema de detecção de intrusão.
- (B) IDS significa sistema de prevenção de intrusão.
- (C) O IPS tem a função principal de identificar e servir como alerta, fornecendo dados sobre as atividades na rede ou em um dispositivo.
- (D) O IPS tem a função principal de prevenir e/ou parar os ataques detectados.
- (E) O switch é um equipamento do tipo IPS.

45

As redes de comunicação de abrangência metropolitana, as quais conectam cidades vizinhas e grandes regiões de metrópoles, são classificadas como:

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

46

Assinale abaixo a referência do MS Excel que está escrita da forma correta e permite buscar os dados que estão armazenados na célula A5, da planilha Plan1, do arquivo orçamento.xlsx:

- (A) orçamento.xlsx#Plan1.A5
- (B) [orçamento.xlsx]Plan1#A5
- (C) [orçamento.xlsx]Plan1!A5
- (D) [Plan1]orçamento.xlsx!A5
- (E) [Plan1]A5!orçamento.xlsx

47






Na tabela abaixo, construída no MS Word, versão português brasileiro, foi inserida uma fórmula automaticamente calculável em uma tabela, a fim de se obter o valor total de veículos. Todavia, o valor total não está correto. A esse respeito e sobre as fórmulas no Word, assinale a opção correta:

VEÍCULO	PREÇO
MOTO	18.000
CARRO	35.000
TOTAL	53.000

- (A) O campo da fórmula precisa ser atualizado.
- (B) A fórmula será atualizada automaticamente, assim que edição da tabela for concluída.
- (C) O MS Word em português brasileiro aceita apenas fórmulas em português.
- (D) As fórmulas no MS Word podem ser inseridas em qualquer parte do texto do documento.
- (E) Ao se alterar algum valor da tabela, o total será automaticamente atualizado também.

48

A respeito da formatação de textos no MS Word, assinale abaixo o botão que apresenta a correta definição:

- (A)  – marca d'água.
- (B)  – limpar formatação.
- (C)  – realce.
- (D)  – cor da fonte.
- (E)  – sombreamento.

49

Assinale abaixo o que se será executado ao se inserir a fórmula =SOMASE(B1:B5; ">=20"):

- (A) Soma todos os valores entre as células B1 e B5.
- (B) Conta a quantidade de células do intervalo de B1 até B5, cujos valores sejam maiores que 20.
- (C) Soma os valores das células de B1 a B5 quando estes forem maiores ou iguais a 20.
- (D) Soma os valores das células B1 e B5 se forem maiores que 20.
- (E) Não realiza nenhum cálculo, pois a fórmula está escrita com a sintaxe incorreta.

50

Uma das ferramentas colaborativas de produtividade e trabalho a distância da Microsoft é o Teams. A respeito dessa ferramenta, analise as afirmativas abaixo:

- I – É possível acessá-lo por meio da web, usando um navegador ou instalá-lo diretamente no computador.

- II – Para acessar o Teams é necessário fazer login com uma conta Microsoft.
- III – O Teams dispõe de recursos calendário, sendo possível agendar reuniões e participar delas em vídeo conferência.
- IV – Para acessar um arquivo compartilhado do Word por meio do Teams, é necessário fazer o download dele e abri-lo no MS Word instalado na máquina do usuário.

Estão corretas apenas as afirmativas:

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

51

Com relação ao aplicativo para videoconferência Zoom, assinale a opção correta.

- (A) Permite reunir virtualmente, com o uso de câmera e microfone, porém não dispõe de recurso de chat para os participantes se comunicarem.
- (B) Para um usuário entrar em uma reunião, ele precisa ser aceito pelo anfitrião da reunião.
- (C) Uma das desvantagens do Zoom em relação a outros aplicativos de videoconferência é a ausência de recurso de compartilhamento da tela do computador.
- (D) Para participar de uma reunião virtual do Zoom, é necessário possuir uma webcam e mantê-la ativa durante toda a transmissão.
- (E) O Zoom permite realizar videoconferências, porém não permite gravá-las, sendo possível apenas sua transmissão ao vivo.

52

A respeito das ferramentas sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio, assinale a afirmativa correta.

- (A) No MS Excel, o recurso Gerenciar Modelo de Dados integra outros recursos do Excel, como tabelas e Tabelas Dinâmicas, para permitir a análise de dados avançada.
- (B) O MS Excel não possui integração com fontes de dados externas, sendo possível a análise de dados apenas das planilhas de seus arquivos.
- (C) O Power BI é uma ferramenta de planilhas eletrônicas com os mesmos recursos do MS Excel.
- (D) O MS Access é uma ferramenta avançada de análise de dados, assim como o data warehouse.
- (E) O MS PowerPoint permite a integração dos dados do Power BI para apresentação dos dados.

53

O sistema operacional Linux permite a edição de arquivos diretamente no terminal de comandos, em modo texto. Sobre esse assunto, assinale a opção correta.

- (A) O comando cat permite exibir e editar arquivos no terminal de comandos.
- (B) O comando more exibe o arquivo no terminal de comandos gradativamente, porém não permite editá-lo.
- (C) O comando ls permite exibir o conteúdo de um arquivo.
- (D) O terminal de comandos do Linux não permite a edição de arquivos, pois esse tipo de ação é executado somente no ambiente gráfico.
- (E) Para editar um arquivo, basta que este tenha permissão de execução.

54

No que concerne aos fundamentos da Análise de Dados, assinale a alternativa em que são considerados os fatos em seu estado bruto, ou seja, em sua forma primária, os quais não apresentam significância relevante pelo fato de se apresentarem de forma caótica e desorganizada.

- (A) Informação
- (B) Conhecimento
- (C) Dados
- (D) Inteligência
- (E) Bytes

55

Com relação aos Fundamentos da Análise de Dados e às ações relativas a estes, assinale a alternativa que está ligada à ação de inserir os dados em uma base:

- (A) Coleta.
- (B) Tratamento.
- (C) Armazenamento.
- (D) Integração.
- (E) Recuperação.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Rafael Barbosa, Carlinhos Costa, Cid Roberto e
Fernanda Rocha

56

A Resolução n. 4.539, de 24 de novembro de 2016, dispõe sobre princípios a serem observados no relacionamento com clientes e usuários e sobre a elaboração e implementação de política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Acerca da referida resolução, julgue os itens e assinale a opção correta:

- () São princípios a serem observados no relacionamento com o cliente a ética, a responsabilidade, a transparência e a sustentabilidade.
- () Os princípios a serem observados na elaboração e implementação da política de relacionamento institucional com os clientes são ética, impessoalidade, transparência e diligência.
- () Ética, responsabilidade, transparência e diligência são princípios que devem ser observados no relacionamento com clientes e usuários de produtos ou serviços prestados por instituições financeiras.

- (A) F, F, V
- (B) F, V, F
- (C) V, V, F
- (D) F, F, F
- (E) V, V, V

57

O Banco do Brasil, em atenção à Resolução n. 4.593, de 24 de novembro de 2016, decide elaborar e implementar uma política institucional de relacionamento com seus clientes e usuários. Esta política deve:

- () ser aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela ouvidoria do Banco do Brasil.
- () definir papéis e responsabilidades no âmbito do Banco do Brasil.
- () ser formalizada em documento específico, não sendo necessário mantê-lo à disposição do Banco Central do Brasil.

Julgue os itens acima em verdadeiros ou falsos e assinale a opção correta.

- (A) F, F, F.
- (B) V, V, V.
- (C) F, V, F.
- (D) V, V, F.
- (E) F, V, V.

58

Quando o Banco do Brasil anuncia em suas redes sociais que, ao financiar seu imóvel, estará incluso um seguro residencial de 24 meses, pode-se afirmar que o profissional de marketing trabalha um princípio baseado em que conceito mercadológico?

- (A) Tecnologia.
- (B) Relações públicas.
- (C) Prestação de serviço.
- (D) Posicionamento.
- (E) Segmentação de mercado.

59

Ao analisar o mercado, o Banco do Brasil identifica que o momento é favorável para o desenvolvimento de novos mercados, bem como para o lançamento de novos produtos.

Considerando a situação narrada, assinale a alternativa que indica o cenário segundo a matriz de Ansoff.

- (A) Diversificação
- (B) Penetração de mercado
- (C) Desenvolvimento de produtos
- (D) Desenvolvimento de mercados
- (E) Desenvolvimento de estratégias

60

Enquanto os produtos são produzidos em fábricas, estoçados e distribuídos posteriormente aos clientes, os serviços são prestados e consumidos em um mesmo momento. Essa característica diferenciadora dos serviços é a:

- (A) intangibilidade.
- (B) perecibilidade.
- (C) variabilidade.
- (D) simultaneidade.
- (E) heterogeneidade.

61

O Banco do Brasil, ao definir os critérios a serem utilizados para a criação de carteiras de clientes pelas agências bancárias do interior da região nordeste, decidiu que deveriam ser levadas em consideração a idade, a escolaridade e a faixa de renda. Desse modo, pode-se afirmar que o tipo de segmentação adotado foi o(a):

- (A) geográfico.
- (B) psicográfico.
- (C) demográfico.
- (D) comportamental.
- (E) psicológico.

62

Luís, funcionário do Banco do Brasil, está bastante preocupado com o alcance de determinadas metas estabelecidas para sua agência, razão pela qual precisa vender alguns produtos específicos em um curto espaço de tempo. Para tal, decide analisar a movimentação financeira dos clientes com renda mais alta para identificar aqueles com maior potencial de venda.

A ação realizada por Luís enquadra-se na seguinte etapa do processo de vendas:

- (A) pré-abordagem.
- (B) abordagem.
- (C) prospecção e qualificação.
- (D) pós-venda.
- (E) apresentação.

63

O *Inbound Marketing* pode ser conceituado como o processo de atrair, converter e encantar clientes. Entre as técnicas utilizada para atrair clientes e gerar *leads*, destaca-se a *landing page*, que pode ser corretamente definida como

- (A) uma página de captura de *leads*, na qual é ofertado algum conteúdo de valor para o cliente em troca de informações pessoais de contato.
- (B) uma página na internet com o objetivo de divulgar determinado evento, no qual serão capturadas as *leads*.
- (C) uma chamada para a ação, indicando ao cliente o passo seguinte a ser tomado.
- (D) um formulário no qual os visitantes são induzidos a deixar seus contatos.
- (E) uma página que captura os contatos dos visitantes no momento em que é acessada.

64

Para obter um alto nível de satisfação dos correntistas, o Banco do Brasil deve oferecer serviços alinhados com a(s)

- (A) a forma de atuação da concorrência.
- (B) localização geográfica da agência.
- (C) exigências legais estabelecidas pelo Governo.
- (D) expectativas dos acionistas.
- (E) expectativas dos clientes.

65

Considere que, na indústria automobilística, a empresa Corporação Capsula domina o desenvolvimento tecnológico, a fabricação e a comercialização de microprocessadores e chips, razão pela qual vem impondo altos preços no mercado. Nesse caso, a competitividade na indústria é afetada principalmente devido à(ao)

- (A) poder de barganha dos clientes.
- (B) ameaça de produtos substitutos.
- (C) rivalidade no mercado.
- (D) ameaça de novos entrantes.
- (E) poder de barganha dos fornecedores.

66

A Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, em seu art. 3, inciso IV, determina que, para fins de aplicação dessa lei, barreiras são qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros. Sobre a classificação das barreiras, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- I – barreiras urbanísticas: as existentes nos edifícios públicos e privados.
- II – barreiras arquitetônicas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo.
- III – barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes.
- IV – barreiras nas comunicações e na informação: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.

Estão corretas:

- (A) Apenas a afirmativa I e II.
- (B) Apenas a afirmativa III.
- (C) Apenas a afirmativa II e III.
- (D) Apenas a afirmativa II e IV.
- (E) Todas estão corretas.

67

A Resolução n. 4.479/2016 alterou pontualmente a Resolução n. 3.694, de 26 de março de 2009, que dispõe da prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN. A alteração esclareceu que as instituições financeiras não podem recusar ou dificultar o acesso dos clientes aos canais de atendimento convencionais, exceto em transações exclusivamente eletrônicas e na prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos.

<vbso.com.br/conselho-monetario-nacional-regulamenta-contratacao-virtual-de-produtos-bancarios>, consulta em 06.08.2021

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, na contratação de operações e na prestação de serviços, em conformidade com a Resolução no 3.694/2009, devem contemplar, em seus sistemas de controles internos, a adoção de procedimentos que assegurem

- (A) a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de seus clientes e usuários, explicitando, inclusive, as cláusulas

contratuais ou práticas que impliquem deveres, responsabilidades e penalidades e fornecendo tempestivamente cópia de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços prestados.

- (B) a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.
- (C) a divulgação de informações apenas em suas dependências internas, em local visível e em formato legível, exclusivamente aos funcionários do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.
- (D) a utilização em contratos e documentos operacionais de redação técnica bancária, de entendimento específico dos funcionários envolvidos na operação do serviço prestado.
- (E) a prestação das informações acerca das cláusulas contratuais ou práticas que impliquem deveres e responsabilidades do cliente e usuários nas operações ou serviço contratado, exclusivamente à auditoria do Banco e à Receita Federal.

68

Problemas com o banco? Ninguém deseja ou espera ter problemas com o banco em que é cliente ou que está querendo contratar. No entanto, ao precisar de algum suporte, o consumidor quer ser atendido para ter o seu problema ou dúvida resolvidos. E quando isso não ocorre, a alternativa é abrir então um chamado junto à Ouvidoria dos Bancos. Se você já teve que passar por isso, sabe exatamente do que estamos falando. A Ouvidoria pode ser entendida como uma Central de Atendimento para o registro de reclamações dos consumidores. Foi instituída por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil. Entre outras atribuições, o objetivo da Ouvidoria dos Bancos é receber e tratar reclamações de seus clientes e usuários que não foram solucionadas pelo atendimento ou meios convencionais.

<bxblue.com.br/aprenda/ouvidoria-dos-bancos-0800>, consulta em 16.08.2021

A ouvidoria, entre outras, possui a atribuição de atuar como canal de comunicação entre

- (A) a instituição financeira e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na oferta de operações de crédito.
- (B) a Febraban e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de interesses comuns.
- (C) o Ministério da Economia e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na orientação financeira.
- (D) a instituição financeira e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na oferta opções para investimentos em operações financeiras.
- (E) a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

69

Para a Lei n. 8.078/1990, é considerado Consumidor:

- (A) pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (B) apenas a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (C) pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço mesmo que como insumo para a sua atividade, independentemente da vulnerabilidade.
- (D) apenas a pessoa jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (E) pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, desde que comprove a vulnerabilidade econômica.

70

Segundo o CDC, são consideradas práticas abusivas, exceto:

- (A) condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
- (B) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.
- (C) elevar com justa causa o preço de produtos ou serviços.
- (D) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.
- (E) aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

REDAÇÃO DISCURSIVA

Tereza Cavalcanti

Texto 1

1 Para especialistas em mercado de trabalho, a postura dos usuários nas redes sociais pode influenciar diretamente no desempenho dos profissionais dentro das empresas, e muitas empresas avaliam que as opiniões de seus colaboradores nas redes podem ser confundidas com os valores da própria empresa.

Por esses motivos, as redes sociais viraram também alvo da análise de RHs já nos processos seletivos.

5 — As áreas de RH há algum tempo monitoram as redes sociais, primeiramente no sentido de conhecer o candidato a uma vaga, e assim ter uma segurança na admissão. Esse é o primeiro aspecto há um certo tempo — aponta Jader Costa Mendes, coordenador do curso de Administração da Faculdade Presbiteriana Mackenzie Rio.

Fonte: <<https://www.amatra13.org.br/>>.

Texto 2

O que mais gera demissões em relação ao uso das redes sociais?

- Procedimentos que atentam contra as regras legais, que ferem a moral ou são ofensivos aos bons costumes e à decência;
- Comportamento incorreto que ofende a dignidade, tornando impossível a manutenção do vínculo empregatício;
- Uso indevido das redes sociais em horário de trabalho;
- Uso de mídias sociais não autorizadas;
- Ofensa ao pudor, pornografia ou obscenidade, com desrespeito aos colegas de trabalho e à empresa;
- Manifestações de racismo;
- Apresentar atestado e, nos dias de licença, aparecer em festas em fotos postadas.

Fonte: <<https://g1.globo.com/>>.

Texto 3

1 As redes sociais digitais permitiram o surgimento de uma vigilância silenciosa do empregador em relação a seus funcionários, consistente na análise de suas postagens nas mídias sociais. Criou-se o "Big Brother" no trabalho, como costuma afirmar o brilhante jurista José Eduardo de Resende Chaves Junior.

Fonte: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalha-trabalhista/346886/as-redes-sociais-e-o-direito-do-trabalho>>.

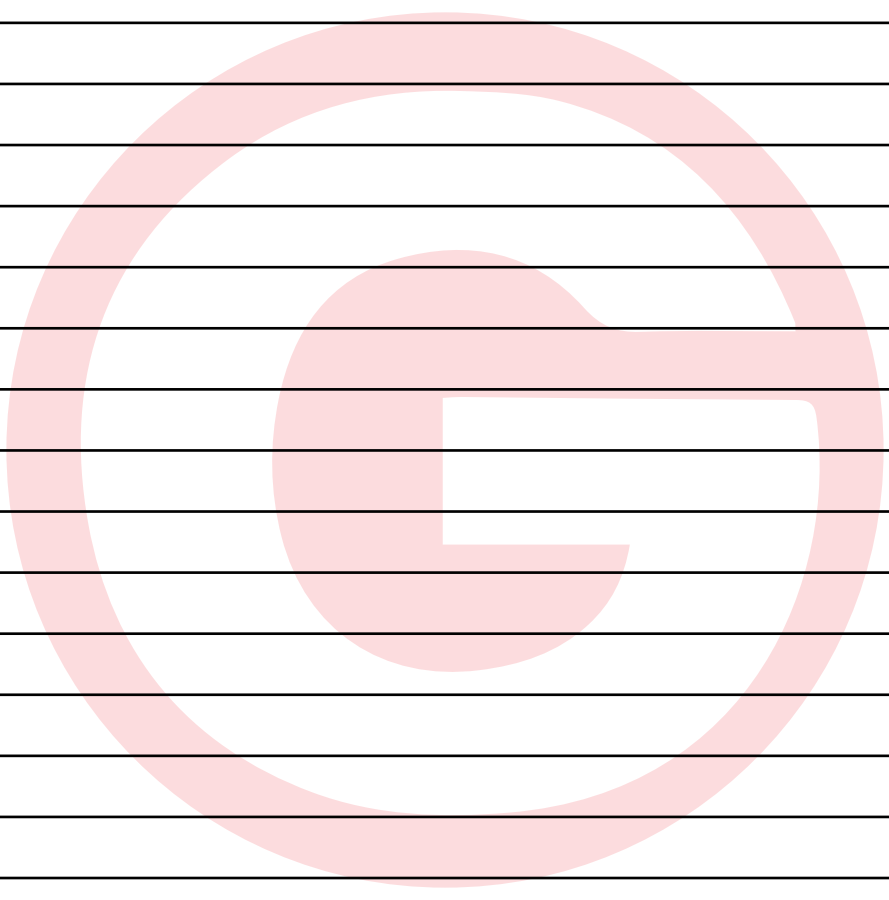
Tomando como ponto de partida essas reflexões, elabore um texto dissertativo-argumentativo, discorrendo sobre o seguinte tema:

A AVALIAÇÃO DAS REDES SOCIAIS DO TRABALHADOR: CERCEAMENTO À LIBERDADE DE EXPRESSÃO OU COMPORTAMENTO LEGÍTIMO NA CONTEMPORANEIDADE?

Orientações:

- O texto deverá ter entre 25 e 30 linhas.
- Use caneta esferográfica de tinta na cor preta.

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



SIMULADO PREPARATÓRIO PARA CONCURSO PÚBLICO
BANCO DO BRASIL
GRAN CURSOS ONLINE

FOLHA DE RESPOSTAS

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



REDAÇÃO SOB MEDIDA

**Não é qualquer texto.
É o texto que vai fazer você ser aprovado.**

»»» O Projeto Redação Sob Medida é o seu caminho para tirar nota máxima na prova discursiva. Aprenda a escrever do jeito certo, saiba como cada banca avalia as provas discursivas. Escreva, reescreva, corrija e conquiste a sua vaga.



ESCRITA PARA PROVA

Entenda que os requisitos para uma prova de concurso público e os métodos de correção são diferentes do habitual. Descubra o que cada banca cobra e não caia mais em armadilhas da escrita.



ACOMPANHE SEU DESENVOLVIMENTO

Tenha acesso a um portfólio individual, com seus textos, correções e gráficos de evolução. Com o acompanhamento de um professor, você consegue ver erros e acertos e monitorar as melhorias nas suas redações.



SIMULADOS DISCURSIVOS

Com temas de atualidades exclusivos para cada concurso, você terá acesso a um simulado online, orientado pelo professor e com correção.



JORNAL TEMÁTICO

O Jornal Temático é um periódico com dicas, de temas atuais para a prática de redações. Os tópicos mais solicitados pelas bancas são abordados para que você não seja pego de surpresa na hora da prova.



GRAN MESTRES EXCLUSIVOS

Os professores Diogo Alves e Elias Santana são os mestres responsáveis pelo projeto. Especialistas na Língua Portuguesa e em Redação Discursiva, acompanham de perto a evolução dos alunos com dicas, conselhos e técnicas.

#VEM SER GRAN



Quero passar na prova discursiva