

1ª Rodada BANRISUL (Escriturário)

*BANRISUL (Escriturário) Rodadas
Avançadas de Simulados - 2022
(Pós-Edital)*

Autor:
Sérgio Furtado

08 de Janeiro de 2023



BANRISUL

Escriturário



Simulado Especial

Rodada Avançada BANRISUL (Escriturário)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso do BANRISUL (Escriturário);
- 2 - A prova contém 80 itens que abordam conhecimentos cobrados no edital do concurso;
- 3 - As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil da banca organizadora, com questões de múltipla escolha A, B, C, D, E;
- 4 - Os participantes têm das 08:00 às 20:00 para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico a fim de que participem do Ranking Exclusivo e do Ranking Cumulativo;
- 5 - Caso o preenchimento do gabarito ocorra após às 20:00, o aluno participará apenas do Ranking Geral;
- 6 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado na última página deste PDF;
- 7 - Em até 72 horas do preenchimento do seu gabarito, serão disponibilizados na plataforma as estatísticas do seu resultado e comparativos com os outros alunos que tiverem feito o simulado até o momento.

PREENCHA SEU GABARITO

<https://bit.ly/Rodada-BANRISUL-08-01>

- | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 01 - ABCDE | 17 - ABCDE | 33 - ABCDE | 49 - ABCDE | 65 - ABCDE |
| 02 - ABCDE | 18 - ABCDE | 34 - ABCDE | 50 - ABCDE | 66 - ABCDE |
| 03 - ABCDE | 19 - ABCDE | 35 - ABCDE | 51 - ABCDE | 67 - ABCDE |
| 04 - ABCDE | 20 - ABCDE | 36 - ABCDE | 52 - ABCDE | 68 - ABCDE |
| 05 - ABCDE | 21 - ABCDE | 37 - ABCDE | 53 - ABCDE | 69 - ABCDE |
| 06 - ABCDE | 22 - ABCDE | 38 - ABCDE | 54 - ABCDE | 70 - ABCDE |
| 07 - ABCDE | 23 - ABCDE | 39 - ABCDE | 55 - ABCDE | 71 - ABCDE |
| 08 - ABCDE | 24 - ABCDE | 40 - ABCDE | 56 - ABCDE | 72 - ABCDE |
| 09 - ABCDE | 25 - ABCDE | 41 - ABCDE | 57 - ABCDE | 73 - ABCDE |
| 10 - ABCDE | 26 - ABCDE | 42 - ABCDE | 58 - ABCDE | 74 - ABCDE |
| 11 - ABCDE | 27 - ABCDE | 43 - ABCDE | 59 - ABCDE | 75 - ABCDE |
| 12 - ABCDE | 28 - ABCDE | 44 - ABCDE | 60 - ABCDE | 76 - ABCDE |
| 13 - ABCDE | 29 - ABCDE | 45 - ABCDE | 61 - ABCDE | 77 - ABCDE |
| 14 - ABCDE | 30 - ABCDE | 46 - ABCDE | 62 - ABCDE | 78 - ABCDE |
| 15 - ABCDE | 31 - ABCDE | 47 - ABCDE | 63 - ABCDE | 79 - ABCDE |
| 16 - ABCDE | 32 - ABCDE | 48 - ABCDE | 64 - ABCDE | 80 - ABCDE |



CONHECIMENTOS GERAIS**LÍNGUA PORTUGUESA****Texto para as questões 01 a 04.****Papai Noel às Avestas**

Papai Noel entrou pela porta dos fundos (no Brasil as chaminés não são praticáveis), entrou cauteloso que nem marido depois da farra. Tateando na escuridão torceu o comutador e a eletricidade bateu nas coisas resignadas, coisas que continuavam coisas no mistério do Natal. Papai Noel explorou a cozinha com olhos espertos, achou um queijo e comeu.

Depois tirou do bolso um cigarro que não quis acender.

Teve medo talvez de pegar fogo nas barbas postiças (no Brasil os Papai-Noéis são todos de cara raspada) e avançou pelo corredor branco de luar. Aquele quarto é o das crianças Papai entrou compenetrado.

Os meninos dormiam sonhando outros natais muito mais lindos mas os sapatos deles estavam cheinhos de brinquedos soldados mulheres elefantes navios e um presidente de república de celuloide.

Papai Noel agachou-se e recolheu aquilo tudo no interminável lenço vermelho de alcobaça. Fez a trouxa e deu o nó, mas apertou tanto que lá dentro mulheres elefantes soldados presidente brigavam por causa do aperto.

Os pequenos continuavam dormindo. Longe um galo comunicou o nascimento de Cristo. Papai Noel voltou de manso para a cozinha, apagou a luz, saiu pela porta dos fundos.

Na horta, o luar de Natal abençoava os legumes.

Carlos Drummond de Andrade.

01. O trecho *“Teve medo talvez de pegar fogo nas barbas postiças (no Brasil os Papai-Noéis são todos de cara raspada)”* sugere que os papais-noéis brasileiros:

a) não possuem dignidade.

- b) não são autênticos como os estrangeiros.
c) são precavidos.
d) fazem bico no natal.
e) tentam se esconder da realidade.

02. Considerando-se o texto, deve-se entender que por meio do verso *“coisas que continuavam coisas no mistério do Natal”* o autor confere uma ideia de:

- a) que o natal não é importante para ele, pois nada muda.
b) contradição, pois apesar do espírito de natal, que traz uma ideia de esperança e transformação, as coisas permanecem iguais.
c) otimismo com período natalino, já que este é um momento de reflexão e transformação humana.
d) aversão às festividades de natal, pois a rotina segue como sempre.
e) que ele espera que o mistério do Natal traga mudanças, de modo que a situação atual mude.

03. No trecho *“no Brasil as chaminés não são praticáveis”* as palavras chaminé e praticáveis estão acentuadas pelo mesmo motivo que:

- a) pé e responsáveis.
b) refém e século.
c) café e caracóis.
d) jacaré e pônei.
e) pá e frequência.

04. A palavra *“resignadas”*, presente no trecho *“a eletricidade bateu nas coisas resignadas”*, pode ser corretamente substituída por:

- a) antiquadas.
b) abatidas.
c) resilientes.
d) conformadas.
e) esperançosas.



Texto para as questões 05 a 11.

As indústrias culturais, e mais especificamente a do cinema, criaram uma nova figura, “mágica”, absolutamente moderna: a estrela. Depressa ela desempenhou um papel importante no sucesso de massa que o cinema alcançou. E isso continua. Mas o sistema, por muito tempo restrito apenas à tela grande, estendeu-se progressivamente, com o desenvolvimento das indústrias culturais, a outros domínios, ligados primeiro aos setores do espetáculo, da televisão, do show business. Mas alguns sinais já demonstravam que o sistema estava prestes a se espalhar e a invadir todos os domínios: imagens como as de Gandhi ou Che Guevara, indo de fotos a pôsteres, no mundo inteiro, anunciavam a planetarização de um sistema que o capitalismo de hiperconsumo hoje vê triunfar.

O que caracteriza o star-system em uma era hipermoderna é, de fato, sua expansão para todos os domínios. Em todo o domínio da cultura, na política, na religião, na ciência, na arte, na imprensa, na literatura, na filosofia, até na cozinha, tem-se uma economia do estrelato, um mercado do nome e do renome. A própria literatura consagra escritores no mercado internacional, os quais negociam seus direitos por intermédio de agentes, segundo o sistema que prevalece nas indústrias do espetáculo. Todas as áreas da cultura valem-se de paradas de sucesso (hit-parades), dos mais vendidos (best-sellers), de prêmios e listas dos mais populares, assim como de recordes de venda, de frequência e de audiência destes últimos.

A extensão do star-system não se dá sem uma forma de banalização ou mesmo de degradação – da figura pura da estrela, trazendo consigo uma imagem de eternidade, chega-se à vedete do momento, à figura fugidia da celebridade do dia; do ícone único e insubstituível, passa-se a uma comunidade internacional de pessoas conhecidas, “celebrizadas”, das quais revistas especializadas divulgam as fotos, contam os segredos, perseguem a intimidade. Da glória, própria dos homens ilustres da Antiguidade e que era como o horizonte resplandecente da grande cultura clássica, passou-se às estrelas – forma ainda heroicizada pela sublimação de que eram portadoras –, depois, com a rapidez de duas ou três décadas de hipermodernidade, às pessoas célebres, às personalidades conhecidas, às “pessoas”. Deslocamento progressivo que não é mais que o sinal de um novo triunfo da forma moda, conseguindo tornar

efêmeras e consumíveis as próprias estrelas da notoriedade.

(Adap. de Gilles Lipovetsky e Jean Serroy.
Uma cultura de celebridades: a universalização
do estrelato. In A cultura – mundo: resposta a
uma sociedade desorientada. Trad: Maria Lúcia
Machado. São Paulo: Companhia das Letras,
2011, p.81 a 83)

05. De acordo com o texto, é correto afirmar que:

- a) a figura da “estrela” está restrita fundamentalmente ao cinema.
- b) é positivo a atuação das estrelas na constituição da sociedade moderna.
- c) as estrelas tem função de conferir dignidade ao meio cultural, corroborando para o fato de que essa indústria tem a função de dar visibilidade à imagem de grandes líderes.
- d) a utilização da imagem da estrela está permeada em diversas áreas da sociedade, inclusive na literatura.
- e) na modernidade, a imagem independe do valor que efetivamente um homem representa.

06. As palavras destacadas nas frases abaixo pertencem à mesma classe gramatical, EXCETO:

- a) “Mas o sistema, por muito tempo restrito **apenas** à tela grande [...].”
- b) “Em **todo** o domínio da cultura, na política, na religião, na ciência, na arte, na imprensa, na literatura, na filosofia, até na cozinha, tem-se uma economia do estrelato, [...].”
- c) “As indústrias culturais, e **mais** especificamente a do cinema, criaram uma nova figura, “mágica”, absolutamente moderna: a estrela.”
- d) [...] estendeu-se **progressivamente**, com o desenvolvimento das indústrias culturais, a outros domínios, ligados primeiro aos setores do espetáculo, da televisão, do show business.
- e) “Mas alguns sinais **já** demonstravam que o sistema estava prestes a se espalhar e a invadir todos os domínios [...].”



07. Assim como no trecho *“Da glória, própria dos homens ilustres da Antiguidade e que era como o horizonte resplandecente da grande cultura clássica, passou-se às estrelas [...]”* o acento indicador de crase foi empregado CORRETAMENTE em:

- a) Segundo os autores, a sociedade necessita voltar seu olhar à todos aqueles que ninguém considera.
- b) Mostrou-se feliz por ele ter dado valor à um gesto imperceptível.
- c) O prêmio foi dado à Carlos.
- d) Josué entregou a carta escrita à lápis.
- e) Às jogadoras, o técnico agradeceu dizendo que elas “são o time”.

08. *“Depressa ela desempenhou um papel importante no sucesso de massa **que** o cinema alcançou.”*

O pronome relativo “que” refere-se a:

- a) ela.
- b) sucesso.
- c) estrela.
- d) papel.
- e) massa.

09. *“Mas alguns sinais já demonstravam **que** o sistema estava prestes a se espalhar e a invadir todos os domínios: imagens como as de Gandhi ou Che Guevara, indo de fotos a pôsteres, no mundo inteiro [...]”*

A palavra “que” exerce na frase acima a função sintática de:

- a) pronome relativo.
- b) partícula de realce.
- c) pronome indefinido.
- d) interjeição.
- e) conjunção integrante.

10. *“Mas o sistema, por muito tempo restrito apenas à tela grande, **estendeu-se** progressivamente, com o desenvolvimento das indústrias culturais, a outros domínios, ligados primeiro aos setores do espetáculo, da televisão, do show business.”*

No período acima, o verbo “estender” tem sujeito:

- a) composto.
- b) indeterminado.
- c) simples.
- d) inexistente.
- e) oculto.

11. Os termos destacados exercem a mesma função sintática, EXCETO:

- a) “**As indústrias culturais**, e mais especificamente a do cinema, criaram uma nova figura, “mágica”, absolutamente moderna: a estrela.”
- b) “Mas **o sistema**, por muito tempo restrito apenas à tela grande, estendeu-se progressivamente [...]”
- c) “A própria literatura consagra **escritores** no mercado internacional [...]”
- d) “**Deslocamento progressivo** que não é mais que o sinal de um novo triunfo da forma moda, conseguindo tornar efêmeras e consumíveis as próprias estrelas da notoriedade.”
- e) “E **isso** continua.”

12. Em que frase o verbo irregular destacado **NÃO** está empregado de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa?

- a) Elias, se tu propusesse, eu aceitaria.
- b) Que eles arguam a favor da causa.
- c) Tu aderiras ao clube?
- d) Se vós coubésseis, eu os levaria.
- e) Vós medis o terreno?



13. Assinale a alternativa que respeita as regras de pontuação da norma padrão:

- a) Corra agora meu amigo!
- b) Raphael, presidente da confederação estava presente na cerimônia.
- c) Caso chova muito não irei à festa.
- d) Compramos, bolo, sorvete e a decoração da festa.
- e) Alegre, os campeões chegaram ao estádio, com o prefeito, de avião, às quatro horas.

14. Assinale a alternativa em que, de acordo com a gramática normativa, a colocação pronominal está correta:

- a) Aquilo não parecia-lhes um mundo real.
- b) Muitos se comprometeram, mas só alguns nos apresentaram sugestões.
- c) Colegas, se dirijam à Corregedoria, que haverá uma pequena reunião.
- d) O operário tem revoltado-se contra a política salarial.
- e) Se revoltou com o que foi postado.

15. Assinale a frase em que a concordância nominal NÃO respeita as regras ortográficas e gramaticais da norma padrão:

- a) O governador recebeu ministro e secretário espanhóis.
- b) Ele apresentou argumento e razão justos.
- c) Permaneceram fechados a porta e o portão.
- d) É proibido a entrada de menores.
- e) Nunca vi tamanho desrespeito e ingratidão.

MATEMÁTICA

16. Considere o seguinte sistema de equações lineares:

$$\begin{bmatrix} 2 & 4 & 2 \\ 4 & 0 & 2 \\ 2 & 2 & 0 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} x_1 \\ x_2 \\ x_3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 13 \\ 8 \\ 7 \end{bmatrix}$$

O valor da variável x_2 é:

- a) 1
- b) 3
- c) 1,5
- d) 2,5
- e) 2



17. A relação do cliente com o sistema bancário tradicional vem passando por transformações nos últimos cinco anos com o crescimento dos bancos digitais. Analisar o perfil dos clientes dos bancos digitais, considerando idade, classe social, renda e motivação, é uma tarefa importante para os bancos tradicionais com o objetivo de preservar a posição de principal Banco na relação com o Cliente.

Para tal fim, uma agência bancária analisou os seguintes dados de uma pesquisa amostral sobre bancos digitais:

Em relação a bancos digitais, você...

45%	JÁ OUVIU FALAR
19%	SABE COMO FUNCIONA
14%	POSSUI RELACIONAMENTO
22%	NÃO CONHECE

Entre aqueles que têm relacionamento com bancos digitais (14%), os principais motivos para iniciar esse relacionamento foram...

44%	VALORES DAS TARIFAS
39%	PELA INOVAÇÃO DE SER UM BANCO 100% DIGITAL
22%	INDICAÇÃO DE AMIGO / PARENTE / CONHECIDO
16%	POR SER DIFERENTE DE OUTROS BANCOS
16%	PARA DIVIDIR O DINHEIRO EM VÁRIAS CONTAS
41%	PARA RESOLVER TUDO PELA INTERNET
28%	PARA TER MAIS UMA FONTE DE CRÉDITO (CARTÃO E LIMITE)
20%	PARA PODER FOCAR EM INVESTIMENTOS
12%	POR ESTAR INSATISFEITO COM O BANCO ATUAL (NÃO DIGITAL)
12%	PELA PROPAGANDA DO BANCO

Disponível em: <<https://www.institutoqualibest.com/wp-content/uploads/2019/06/Finan%C3%A7as-Pessoais-V5-Banking-Fintech-Insights.pdf>>. Acesso em: 09 dez. 2022. Adaptado.

Escolhendo-se ao acaso um dos entrevistados dessa pesquisa, qual é, aproximadamente, a

probabilidade de esse cliente ter um relacionamento com banco digital e de ter apresentado como motivo para iniciar esse relacionamento os valores das tarifas?

- a) 6,16%
- b) 8,14%
- c) 5,57%
- d) 9,39%
- e) 7,46%

18. Uma central de assistência técnica de celulares trabalha com três modelos de um mesmo fabricante. Para melhor organizar seu sistema, foi medido o tempo de serviço para o conserto de cada aparelho, desde a chegada do pedido de manutenção até a entrega do aparelho consertado, e cada um desses prazos foi classificado como Curto, Médio ou Longo.

A Tabela abaixo mostra a distribuição dos tempos de serviço para cada um dos três modelos aos quais a empresa prestou assistência em 2020.

Modelo	Tempo de Serviço		
	Curto	Médio	Longo
Modelo A	10%	20%	70%
Modelo B	20%	50%	30%
Modelo C	40%	20%	40%

Considerando-se que, ao longo do ano de 2020, essa empresa reparou 1.000 unidades do modelo A, 600 unidades do modelo B e 400 unidades do modelo C, qual foi a porcentagem destes atendimentos, nesse período, que tiveram tempo de serviço Médio ou Longo?

- a) 63%
- b) 69%
- c) 75%
- d) 78%
- e) 81%



19. André, Bianca e Carol precisam pintar um painel de 63m^2 . Para pintar 1m^2 , André gasta 12 minutos, Bianca gasta 10 minutos, e Carol, 15 minutos.

Supondo-se que os três pintaram, juntos, o mesmo painel, sem fazer pausas e a velocidades constantes, quanto tempo eles levaram para a conclusão da tarefa?

- a) 3 horas e 15 minutos
- b) 4 horas e 12 minutos
- c) 3 horas e 30 minutos
- d) 4 horas e 48 minutos
- e) 5 horas

20. Um fungo está se alastrando na parede, e a área contaminada pelo fungo varia no tempo de acordo com a função $A: [0, \infty) \rightarrow \mathbb{R}$, dada por $A(t) = A_0 \cdot b^t$, em que $b \in \mathbb{R}$ é uma constante maior que 1; A_0 é a área da parede contaminada no instante inicial; e $A(t)$ é a área contaminada após t dias.

De acordo com esse modelo, depois de quantos dias a área contaminada estará quadruplicada?

- a) $\sqrt[4]{4b}$
- b) $\sqrt[4]{b}$
- c) $\sqrt[4]{b}$
- d) $\log_b 4$
- e) $\log_4 b$

b) Somente a alternativa II está correta.

c) Somente a alternativa III está correta.

d) Somente as alternativas I e II estão corretas.

e) Somente as alternativas II e III estão corretas.

22. - Em 2021 foram registradas pelas instituições financeiras 119,5 bilhões de transações, um crescimento de 15% em relação a 2020 impulsionado pelo mobile banking. Sete em cada dez transações bancárias já são realizadas pelos canais digitais. A adesão ao tipo de transação "PIX" está crescendo nos últimos tempos e a tendência é que esse aumento continue durante um bom tempo. Com essa alta adesão houve um impacto direto em um outros tipos de transações, as quais tiveram uma forte queda.

Assinale a alternativa que contempla as espécies de transações impactadas principalmente e diretamente com o surgimento do "PIX":

- a) DOC e TED.
- b) Cheques, somente.
- c) Saques e boletos.
- d) Saques, somente.
- e) Boletos, somente.

23. Julgue as assertivas a seguir em Verdadeira (V) ou falsa (F):

- () O Blockchain trabalha com uma estrutura centralizada.
- () O blockchain possui a função Hash.
- () O blockchain é utilizado exclusivamente em criptomoedas.

Marque a alternativa correta:

- a) V-V-V.
- b) V-F-V.
- c) V-F-F.
- d) F-F-V.
- e) V-V-F.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21. Sobre o tema "Sistemas de Pagamentos brasileiros" julgue as assertivas a seguir:

I- Sistema de Pagamentos Instantâneos

II- Sistema de Transferência de Reservas

III- Sistema Especial de Liquidação e de Custódia

São considerados como sistema de transferência de fundos:

- a) Somente a alternativa I está correta.



24. Os bancos _____ são instituições financeiras em que todas as atividades podem ser realizadas remotamente e online. Eles aliam os serviços de internet banking às tecnologias móveis, como tablets, smartphones e notebooks, normalmente por meio de aplicativos. Não possuem agências físicas e funcionam de forma 100% digital.

Complete a lacuna acima com a alternativa correta:

- a) Digitalizados.
- b) Digitais.
- c) Múltiplos.
- d) Comerciais.
- e) Offices.

25. Sobre o tema Fintechs e Startups, analise as assertivas a seguir:

I- Para ser considerada uma startup, a empresa precisa ter um modelo de negócios escalável, repetível e em cenários previsíveis.

II- O modelo de negócio business to business é um tipo de modelo adotado no qual a empresa tem como foco prestar serviços ou vender produtos para outra empresa.

III- As fintechs não são muito seguras por não terem estrutura de um banco.

Marque a alternativa correta:

- a) Somente o item I está correto.
- b) Somente o item II está correto.
- c) Somente o item III está correto.
- d) Somente os itens I e II estão corretos.
- e) Somente os itens II e III estão corretos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

26. Ana planeja comprar um imóvel. Há duas formas pelas quais este imóvel pode ser comprado: à vista, por R\$370.000,00; ou financiado em 36 prestações mensais, a serem pagas de acordo com o sistema Price de amortização. Ana, ciente da taxa de juros do financiamento, calculou quanto seria a soma das 36 prestações e encontrou, corretamente, o valor de R\$458.845,92.

Logo, o valor da oitava parcela do financiamento é de:

- a) R\$ 12.106,29
- b) R\$ 12.241,73
- c) R\$ 12.377,18
- d) R\$ 12.745,42
- e) R\$ 12.815,79

27. Para realizar uma reforma em sua casa, José tomou um empréstimo no valor de R\$30.000,00, em janeiro de 2022, a uma taxa de juros de 5% ao mês, no regime de juros compostos. Exatamente dois meses depois, em março de 2022, pagou 60% do valor do empréstimo, ou seja, dos R\$30.000,00, e liquidou tudo o que devia desse empréstimo em abril de 2022.

A quantia paga, em abril de 2022, que liquidou a referida dívida, em reais, foi de:

- a) R\$16.075,00
- b) R\$15.828,75
- c) R\$15.075,00
- d) R\$14.875,25
- e) R\$13.891,50



28. Um empréstimo deve ser pago pelo sistema SAC em 8 parcelas mensais com juros de 4% ao mês.

Se a quarta parcela paga no financiamento do empréstimo for igual a R\$28.200,00, o valor total do empréstimo, em reais, será de

- a) R\$225.600,00
- b) R\$234.624,00
- c) R\$196.010,00
- d) R\$188.000,00
- e) R\$174.300,00

29. Uma pessoa tem uma dívida no valor de R\$3.000,00, vencendo no dia de hoje. Com dificuldade de quitá-la, pediu o adiamento do pagamento para daqui a 3 meses.

Considerando-se uma taxa de juros compostos de 3% a.m., qual é o valor equivalente, aproximadamente, que o gerente do banco propôs que ela pagasse, em reais?

- a) R\$3.270,00
- b) R\$3.278,18
- c) R\$3.330,00
- d) R\$3.198,36
- e) R\$3.318,27

30. Um cliente pagou, via internet banking, quatro duplicatas vencidas com exatamente 15 dias de atraso, cujos valores de face são de R\$5.100,00; R\$3.200,00; R\$2.900,00 e R\$8.800,00. Nesse caso, para pagamentos até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 6% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face de cada duplicata.

Considerando-se o mês comercial (30 dias), o valor total pago, em reais, por essas quatro duplicatas vencidas foi de

- a) R\$23.600,00
- b) R\$22.200,00
- c) R\$24.000,00
- d) R\$20.980,00
- e) R\$21.000,00

31. Na semana da renda fixa promovida por um determinado banco, o cliente X fez um investimento de 250 mil reais em um banco que paga 12% ao ano, com prazo de vencimento de 1 ano. Nesse mesmo dia, o cliente Y aplicou 250 mil reais na poupança, cuja taxa esperada é de 7% ao ano. Um ano depois, os dois sacaram o montante de cada operação. Considere que o cliente X pagou 20% de imposto de renda sobre os juros obtidos com a aplicação, enquanto o cliente Y não pagou imposto algum, e que nenhum dos dois sacou qualquer valor antes desse resgate.

A partir dessas informações, verifica-se que a diferença entre o ganho de capital do cliente X e o ganho de capital do cliente Y, comparando-se apenas as operações apresentadas, em reais, foi de

- a) R\$3.500,00
- b) R\$4.000,00
- c) R\$4.500,00
- d) R\$5.000,00
- e) R\$3.650,00



32. Um investidor aplica R\$ 600.000,00, em setembro de 2020, a uma taxa de juro de 10% ao ano, no regime de juro composto. Após um ano da primeira aplicação, faz uma nova aplicação, no valor de R\$ 300.000,00, a uma taxa de juro de 11% ao ano, no mesmo regime de juros, mantendo a 1ª aplicação. Completados exatos dois anos da primeira aplicação, em setembro/2022, resgata o total aplicado nas duas operações.

O valor mais próximo, em reais, da rentabilidade bruta da operação, isto é, desconsiderando impostos e taxas, é igual a

- a) R\$295.000,00
- b) R\$138.000,00
- c) R\$301.000,00
- d) R\$174.000,00
- e) R\$159.000,00

33. Um investidor comprou um título por R\$ 600 e, após 6 meses com o título, vendeu-o por R\$ 636.

Qual foi o retorno anual obtido pelo investidor?

- a) 12,36%
- b) 13,26%
- c) 11,33%
- d) 12,00%
- e) 13,00%

34. Uma pessoa ganhou um prêmio de R\$ 200.000,00 e precisa decidir qual a melhor forma de recebê-lo, considerando-se que o dinheiro tem valor no tempo, e a taxa de juros é de 10% ao ano. A melhor opção para receber o prêmio, em reais, é essa pessoa resgatar

- a) R\$200.000,00 hoje
- b) R\$205.000,00 daqui a um ano
- c) R\$210.000,00 daqui a um ano e meio
- d) R\$215.000,00 daqui a 2 anos
- e) R\$220.000,00 daqui a 3 anos

35. Um analista avalia a compra de um equipamento, cujo preço inicial, em dois fornecedores diferentes, foi orçado em 10 milhões de reais. O fornecedor I ofereceu um desconto de 16% e prazo para pagamento único exatamente após 1 mês. O fornecedor II ofereceu um desconto de 13% para pagamento à vista. Considerando-se uma taxa de 5% ao mês para o custo do dinheiro que será usado na operação, a economia, em milhares de reais, que pode ser feita se o comprador escolher a decisão mais econômica, baseada na equivalência de capitais, é de:

- a) R\$280.000,00
- b) R\$300.000,00
- c) R\$330.000,00
- d) R\$350.000,00
- e) R\$260.000,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

36. A instituição que tem por objetivo estabilizar a economia, visando ao atingimento da meta de inflação e à manutenção do sistema financeiro na condução da política monetária é a:

- a) Caixa Econômica Federal
- b) Comissão de Valores Mobiliários
- c) Banco do Brasil
- d) Banco Central do Brasil
- e) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social



37. O Banco Central do Brasil – BACEN é uma autarquia do governo federal e tem como função:

- a) Autorizar a emissão de papel moeda
- b) Emitir moeda-papel e moeda metálica
- c) Realizar operações de redesconto e empréstimo com instituições financeiras públicas exclusivamente
- d) Baixar normas que regulem as operações de câmbio, inclusive swaps, fixando limites, taxas, prazos e outras condições
- e) Realizar empréstimos de longo prazo

38. O sistema Financeiro Nacional, estruturado e regulado pela presente Lei, será constituído exceto por

- a) Conselho Monetário Nacional
- b) Banco Central do Brasil
- c) Banco do Brasil S. A
- d) Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;
- e) demais instituições públicas e privadas

39. A política do Conselho Monetário Nacional (CMN) objetivará, exceto:

- a) Orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras, quer públicas, quer privadas; tendo em vista propiciar, nas diferentes regiões do País, condições favoráveis ao desenvolvimento harmônico da economia nacional
- b) Propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos
- c) Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras
- d) Coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa
- e) Zelar pela não liquidez e insolvência das instituições financeiras

40. De acordo com a lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências, é incorreto afirmar que

- a) As disposições da presente lei não se aplicam às instituições financeiras estrangeiras, em funcionamento ou que venham a se instalar no país.
- b) As instituições financeiras, entidades e pessoas referidas nos artigos 17 e 18 desta lei, bem como os corretores de fundos públicos, ficam obrigados a fornecer ao Banco Central da República do Brasil, na forma por ele determinada, os dados ou informes julgados necessários para o fiel desempenho de suas atribuições.
- c) As instituições financeiras públicas não federais e as privadas estão sujeitas, nos termos da legislação vigente, à intervenção efetuada pelo Banco Central da República do Brasil ou à liquidação extrajudicial.
- d) As instituições financeiras levantarão balanços gerais a 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, obrigatoriamente, com observância das regras contábeis estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional.
- e) As instituições financeiras de direito privado, exceto as de investimento, só poderão participar de capital de quaisquer sociedades com prévia autorização do Banco Central da República do Brasil, solicitada justificadamente e concedida expressamente, ressalvados os casos de garantia de subscrição, nas condições que forem estabelecidas, em caráter geral, pelo Conselho Monetário Nacional.



41. Compete ao Conselho Monetário Nacional (CMN), segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República:

- a) Aprovar os orçamentos monetários, preparados pelo Banco Central da República do Brasil, por meio dos quais se estimarão as necessidades globais de moeda e crédito
- b) Autorizar o BACEN a fixar as diretrizes e normas da política cambial, inclusive quanto a compra e venda de ouro e quaisquer operações em Direitos Especiais de Saque e em moeda estrangeira
- c) Disciplinar o crédito em algumas de suas modalidades e as operações creditícias em todas as suas formas, inclusive aceites, avais e prestações de quaisquer garantias por parte das instituições financeiras
- d) Regular a constituição, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a esta lei, exceto a aplicação das penalidades previstas
- e) Coordenar a política de que trata o art. 3º desta Lei com a de investimentos do Governo Local

42. A instituição que é responsável por executar os serviços do meio-circulante é

- a) Conselho Monetário Nacional
- b) Banco do Brasil S.
- c) demais instituições financeiras
- d) Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;
- e) Banco Central do Brasil

43. De acordo com a lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências,, consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor,

- a) As pessoas físicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, somente em moeda estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.
- b) As pessoas jurídicas exclusivamente públicas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.
- c) As pessoas jurídicas exclusivamente privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.
- d) As pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros apenas próprios em moeda nacional, e a custódia de valor de apenas de propriedade própria.
- e) As pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.



44. De acordo com a lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências, as instituições financeiras somente poderão funcionar no País mediante

- a) Prévia autorização do Conselho Monetário Nacional ou decreto do Poder Executivo, quando forem estrangeiras.
- b) Prévia autorização do Banco do Brasil S.A ou decreto do Poder Executivo, quando forem estrangeiras.
- c) Prévia autorização do Banco Central da República do Brasil ou decreto do Poder Executivo, quando forem estrangeiras.
- d) Prévia autorização do Banco Central da República do Brasil quando forem estrangeiras.
- e) Nenhuma das anteriores

45. O Banco do Brasil S.A é instituição financeira responsável por

- a) Receber, a crédito do Tesouro Nacional, as importâncias provenientes da arrecadação de tributos ou rendas federais e ainda o produto das operações de que trata o art. 49, desta lei
- b) Estipular índices e outras condições técnicas sobre encaixes, mobilizações e outras relações patrimoniais a serem observadas pelas instituições financeiras
- c) Expedir normas gerais de contabilidade e estatística a serem observadas pelas instituições financeiras
- d) Delimitar, com periodicidade não inferior a dois anos o capital mínimo das instituições financeiras privadas, levando em conta sua natureza, bem como a localização de suas sedes e agências ou filiais
- e) Disciplinar as atividades das Bolsas de Valores e dos corretores de fundos públicos

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

46. O Microsoft Word, em sua versão mais atualizada, disponibiliza uma série de comandos que possibilita ao usuário realizar determinada atividade com uma maior agilidade. O comando que permite aumentar o tamanho da fonte é:

Obs.: o caractere “+” foi utilizado apenas para ilustração.

- a) Ctrl + Shift + A
- b) Ctrl + A
- c) Ctrl + Shift + >
- d) Ctrl + N
- e) Ctrl + B

47. No âmbito da Rede de Computadores, os protocolos obtêm lugar de destaque. Nesse sentido, dentre os protocolos a seguir, qual deles NÃO pertence a camada de aplicação do TCP/IP?

- a) HTTP
- b) FTP
- c) DNS
- d) IMAP
- e) TCP

48. As ferramentas *antimalware* podem se utilizar de diversos mecanismos destinados à detecção de pragas virtuais. Dentre essas ferramentas, a que analisa a estrutura de um arquivo e compara o seu comportamento com certos padrões que podem indicar a presença de uma ameaça é a(o):

- a) Detecção baseada em Heurística
- b) Detecção baseada em Assinatura
- c) Interceptação de Atividade
- d) Proteção completa
- e) Worm



49. No ambiente Windows, alguns caracteres não são destinados à nomeação de arquivos, já que são considerados especiais e utilizados para fins específicos. Dentre as seguintes alternativas, assinale a que indica apenas caracteres permitidos para a nomeação de arquivos:

- a) ~ . > ^ _
- b) - [/ ? ç
- c) + - } ~ ,
- d) + ^ ~ { :
- e) > < : / +

50. Ana deseja enviar um e-mail e utiliza-se, para tanto, do Microsoft Outlook. Assim, coloca Pedro no campo "Para", Marcos no campo "Cc" e João no campo "Cco". Pedro, ao receber o e-mail, utiliza a opção "responder para todos" e acrescenta Maria no campo "Para". Assim, o(s) usuário(s) que deverá(ão) receber o e-mail enviado por Pedro é(são):

- a) Apenas Ana e Maria
- b) Apenas Ana, Marcos e Maria
- c) Somente Ana
- d) Apenas Ana, João e Maria
- e) Ana, Marcos, João e Maria


51. Um [Data Warehouse](#) é uma organização de banco de dados para análises, projetado para ativar e fornecer suporte às atividades de business intelligence (BI), especialmente a análise avançada. A seguir, estão listadas algumas características essenciais dessa organização, à EXCEÇÃO de uma:

- a) É orientado por assunto
- b) É não-volátil
- c) É integrado
- d) É histórico
- e) É transitório

52. As Redes Sociais são estruturas sociais compostas por pessoas ou organizações – conectadas por um ou vários tipos de relações – que compartilham valores e objetivos comuns. Elas trazem inúmeras possibilidades aos usuários, entre as quais podemos destacar a troca de mensagens instantâneas. Assim, a rede social que se destina à conversação em tempo real, como principal característica, é:

- a) WhatsApp
- b) YouTube
- c) Tumblr
- d) Pinterest
- e) Foursquare

53. No editor de planilhas eletrônicas Microsoft Excel

2013, em sua configuração padrão, o ícone  serve para:

- a) Alinhar à Direita
- b) Alinhar à Esquerda
- c) Justificar o texto
- d) Aumentar Recuo
- e) Diminuir Recuo

54. Um tipo de código malicioso que permite ocultar/camuflar a existência de certos processos/programas dos métodos normais de detecção e permitir o acesso exclusivo a um computador e suas informações é o:

- a) Rootkit
- b) Backdoor
- c) Keylogger
- d) Spyware
- e) Adware



55. Dentre as opções a seguir, a única memória que será afetada, a priori, pela falta de energia em um computador é:

- a) Hard Disk
- b) Cartão de memória
- c) SSD
- d) Memória ROM
- e) Memória RAM

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56. Cada instituição pauta suas ações e metodologias pela aplicação de diferentes níveis e tipos de planejamentos. Eles são necessários para o crescimento e manutenção das atividades exercidas e a sua correta produção é imprescindível tanto no mundo corporativo, quanto no setor público. Quanto aos níveis de planejamento, julgue as assertivas a seguir:

- I- Também chamado de Planejamento Institucional, é aquele realizado no nível institucional ou estratégico, pela alta cúpula da organização (presidentes e diretores).
- II- É realizado pelo nível administrativo mais baixo da organização (supervisores). Ele se preocupa com “o que” e “como” fazer.
- III- É realizado pelo nível intermediário/gerencial (gerentes e chefes de departamento). Ele envolve uma determinada unidade (departamento, área, divisão) da organização.

Correlacione corretamente a descrição ao conceito de origem:

- a) Planejamento Estratégico, Planejamento Tático, Planejamento Operacional.
- b) Planejamento Tático, Planejamento Estratégico, Planejamento Operacional.
- c) Planejamento Operacional, Planejamento Tático, Planejamento Estratégico.
- d) Planejamento Estratégico, Planejamento Operacional, Planejamento Tático.

e) Planejamento Tático, Planejamento Operacional, Planejamento Estratégico.

57. A Estratégia pode ser definida como um caminho, ou maneira, ou ação formulada e adequada para alcançar, preferencialmente de maneira diferenciada e inovadora, as metas, os desafios e os objetivos estabelecidos, no melhor posicionamento da empresa perante seu ambiente, onde estão os fatores não controláveis.

Segundo Mintzberg, a estratégia pode ser entendida sob 05 aspectos distintos. Assinale a alternativa abaixo que contenha a definição do aspecto conhecido como “pretexto”:

- a) A estratégia age como uma “manobra” particular para eliminar ou enfraquecer o concorrente, sendo utilizada como um instrumento para lidar com a competição que a empresa enfrenta na sua atuação no mercado.
- b) A estratégia é um plano unificado, abrangente e integrado com a finalidade de assegurar que os objetivos básicos do empreendimento sejam alcançados. É um conjunto de diretrizes formuladas para lidar com uma determinada situação, por exemplo, o que uma empresa deve fazer para dominar um mercado.
- c) É uma forma de localizar a empresa no seu meio ambiente, melhorando sua posição competitiva. Nessa concepção a estratégia permite definir o local (dentro do ambiente mais amplo) onde a empresa vai concentrar os seus recursos, visando manter ou melhorar sua posição.
- d) As estratégias são abstrações que existem apenas nas mentes das pessoas interessadas, quer tenha sido concebida como uma intenção para regular o comportamento antes que aconteça ou inferida como padrões para descrever um comportamento já ocorrido.
- e) Depois que a empresa definiu um plano estratégico e começa a se estabelecer, com o tempo algumas ações bem-sucedidas se fundem em um padrão que se tornam sua estratégia. Como padrão, a estratégia é consistência de comportamento.



58. Sobre o tema “Estruturas Competitivas / Situações Concorrenciais”, analise as assertivas abaixo:

I- A Concorrência Pura ocorre quando poucas organizações controlam o abastecimento de grande parte de determinado produto.

II- A Concorrência Monopolista ocorre quando uma única organização oferece um produto que não tem um “substituto” no mercado. Ou seja, a organização é a única fornecedora desse produto.

III- A Concorrência Monopolística é um modelo de competição que se caracteriza pela quantidade de empresas que disputam um mesmo mercado com produtos e serviços que são semelhantes, mas não exatamente substitutos.

Está(ão) correta(s):

- a) Somente a assertiva I está correta.
- b) Somente a assertiva II está correta.
- c) Somente a assertiva III está correta.
- d) Somente as assertivas I e II estão corretas.
- e) Somente as assertivas II e III estão corretas.

59. Segundo os temas “Ferramentas Estratégicas” e “Análise de Portfólio”, analise a assertiva e assinale a alternativa correta:

“É uma ferramenta que classifica os produtos de uma organização de acordo com o “crescimento do mercado e participação do produto nesse mercado”. O objetivo é definir e focar a prioridade dos investimentos (alocar os recursos disponíveis da melhor maneira possível). Em outras palavras, tem por objetivo identificar quais produtos tem um maior potencial de gerar lucros, e quais devem ser descartados (para evitar prejuízos). Não possui como foco a criação de novos produtos ou mercados.

Essa descrição corresponde à ferramenta mais conhecida como:

- a) Matriz SWOT.
- b) Matriz Ansoff.

- c) Diagrama de Ishikawa.
- d) Cinco Forças de Porter.
- e) Matriz BCG.

60. A Agenda 2030 Global para o Desenvolvimento Sustentável da ONU destaca 17 objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) que estão associados a 169 metas. Analise as assertivas abaixo sobre o tema:

I- Dentre as prioridades da agenda está a igualdade de gênero e possui uma das suas vertentes o empoderamento de todas as mulheres e meninas.

II- A agricultura sustentável não está prevista expressamente na agenda global.

III- Sobre a vida terrestre, há o objetivo de travar a perda da biodiversidade e o combate à desertificação.

Está(ão) correta(s):

- a) Somente a assertiva I está correta.
- b) Somente a assertiva II está correta.
- c) Somente a assertiva III está correta.
- d) Somente as assertivas I e II estão corretas.
- e) Somente as assertivas I e III estão corretas.

61. Dentre as principais competências e atributos éticos que o profissional da área de atendimento ao cliente/público deve possuir, podem-se citar, EXCETO:

- a) Ser pontual.
- b) Ser ganancioso.
- c) Ser paciente.
- d) Ser discreto.
- e) Ser empático.



62. Sobre o tema “Vendas”, destaca-se a Venda Relacional (ou de Relacionamento). Analise as assertivas quanto às características do tema:

I- Objetivo em conservar as contas já existentes de clientes.

II- O foco é apenas na venda, não na lealdade ao cliente.

III- Visa o lucro no curto prazo.

São características da Venda relacional:

a) Somente a assertiva I.

b) Somente a assertiva II.

c) Somente a assertiva III.

d) Somente as assertivas I e II.

e) Somente as assertivas II e III.

63. Segundo o tema “Modelo de Qualidade do Atendimento em Serviços – Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL)”, analise o item a seguir:

Parasuraman, Zeithalm e Berry propuseram um modelo com o objetivo de entender como os usuários avaliavam a qualidade dos serviços prestados pelas organizações. Esse modelo ficou conhecido como SERVQUAL. Com a reestruturação do modelo anterior que levava em conta 10 critérios, sobraram 5 grandes dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, empatia e garantia.

No novo modelo, a acessibilidade, comunicação e compreensão foram substituídos e internalizados pelo critério de:

a) Tangibilidade.

b) Confiabilidade.

c) Responsividade.

d) Empatia.

e) Garantia.

64. Quanto ao tema “Aprendizado e Inteligência”, julgue as assertivas a seguir:

I- O Modelo cognitivo enfoca tanto aspectos objetivos e comportamentais, quanto aspectos subjetivos. Leva em consideração as crenças e as percepções dos indivíduos, que influenciam seu próprio processo de apreensão da realidade.

II- A Inteligência corporal-cinestésica é a habilidade de transmitir mensagens por meio de desenhos, figuras, imagens.

III- O aprendizado formal ocorre naturalmente, é baseado na experiência e caracteriza-se como predominantemente experiencial e não-institucional.

Está(ão) correta(s):

a) Somente a assertiva I está correta.

b) Somente a assertiva II está correta.

c) Somente a assertiva III está correta.

d) Somente as assertivas I e II estão corretas.

e) Somente as assertivas II e III estão corretas.

65. O Pacto Global foi lançado em 2000 pelo ex-secretário-geral da ONU, Kofi Annan, e consiste em uma iniciativa “para as empresas alinharem suas estratégias e operações a 10 princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

Assinale a alternativa abaixo que não contenha um desses princípios:

a) Combate à corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

b) Proteção ao mercado de trabalho da mulher mediante incentivos.

c) Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

d) Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

e) Abolição efetiva do trabalho infantil.



66. Os profissionais de marketing buscam uma resposta (atenção, voto, compra, doação) de outra parte, como um cliente em potencial. Nesse sentido, os profissionais de marketing estão capacitados a “estimular a demanda” pelos produtos da empresa, influenciando o nível, a oportunidade e a composição da demanda, com a finalidade de atender aos objetivos da organização.

Com isso, além de definir a orientação que seguirá, a organização precisa gerenciar as demandas para atender aos seus objetivos. Assinale abaixo a alternativa que contenha as características que descrevem corretamente a demanda irregular:

- a) Ocorre quando os consumidores não gostam do produto e podem até mesmo pagar para evitá-lo.
- b) Ocorre quando os consumidores não conhecem o produto ou não estão interessados no produto.
- c) Ocorre quando os consumidores compartilham uma forte necessidade que não pode ser satisfeita por qualquer produto existente no mercado.
- d) Ocorre quando as compras dos consumidores podem ser sazonais ou variar de acordo com o mês, a semana, o dia ou o horário.
- e) Ocorre quando há mais consumidores interessados em comprar o produto do que produtos disponíveis. Ou seja, a demanda é maior do que a oferta.

67. Existem diversos tipos de vendedores e cada um possui uma ou mais características predominantes. O tipo de vendedor _____ é o vendedor que não está autorizado a tomar pedidos, mas de quem se espera a construção de uma boa imagem ou a instrução do cliente atual ou potencial. Como exemplo, podemos citar o propagandista de um laboratório farmacêutico.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna acima:

- a) Tomador de pedidos.
- b) Técnico.
- c) Gerador de demanda.

d) Missionário.

e) Vendedor de soluções.

68. McCarthy desenvolveu um modelo chamado de 04P's (também conhecido como composto mercadológico / composto de marketing / mix de marketing). Esse modelo permite uma ação integrada, com o objetivo de criar, comunicar e entregar produtos/serviços ao consumidor.

Não se inclui entre os 04P's:

- a) Produtividade.
- b) Produto.
- c) Preço.
- d) Promoção.
- e) Praça.

69. É uma característica dos clientes que dizem “irei pensar” ou “realizarei a compra da próxima vez” ou “estou muito ocupado no momento”. Essa tende a ser uma tática bem comum utilizada pelos clientes em potencial. Esse tipo de objeção chama-se:

- a) Oculta.
- b) Por ausência de necessidade.
- c) Protelatória.
- d) Monetária.
- e) À fonte.

70. Kotler e Keller definem serviço como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um bem concreto.”

São características de um serviço, EXCETO:

- a) Intangibilidade.
- b) Homogeneidade.
- c) Inseparabilidade.
- d) Variabilidade.
- e) Perecibilidade.



71. A Segmentação de Mercado pode ser definida como “a prática de dividir o mercado em grupos homogêneos com base em seus perfis geográficos, demográficos, psicográficos e comportamentais”. Nesse caso, essa aplicação possui vantagens para a organização.

Assinale a alternativa que não seja uma vantagem da aplicabilidade da Segmentação de Mercado em uma organização:

- a) Permite o posicionamento do produto de acordo com as necessidades e preferências do mercado avaliado.
- b) Permite que a empresa identifique oportunidades.
- c) A empresa entende melhor os consumidores, permitindo o desenvolvimento de produtos personalizados.
- d) Aumenta a probabilidade de efetividade de vendas e eficiência de custo na conquista de mercado.
- e) Necessidade da coleta de informações e dados difíceis de serem coletados.

72. O marketing moderno exige mais do que desenvolver um produto adequado a um preço atraente e torná-lo acessível. As empresas precisam também se comunicar com os stakeholders atuais e potenciais, bem como com o público em geral. Para a maioria das empresas, portanto, a questão não é se, mas sim o quê, como e quando, para quem e com que frequência comunicar

Uma comunicação eficaz terá como uma de suas características principais:

- a) Que o vendedor fale mais do que o cliente.
- b) Aumento do número de litígios.
- c) Menor envolvimento do público.
- d) Indisciplina exacerbada de stakeholders.
- e) Percepção fidedigna da mensagem.

73. A (O) _____ pode ser definida (o) como a forma que uma empresa se enxerga no futuro. Indica os objetivos finais da instituição, metas que pretendem alcançar. Possui a característica de não ser permanente e normalmente há um consenso dos membros da organização sobre o futuro pretendido.

Complete a lacuna acima com a alternativa correta:

- a) Missão.
- b) Visão.
- c) Valor.
- d) Negócio.
- e) Objetivo.

74. A propaganda é uma forma paga, não pessoal, em que há um patrocinador identificado. Pode ser usada para informar ou persuadir determinada audiência. Geralmente, são utilizadas mídias de massa, como jornais, televisão, revistas e outdoors.

Sobre o tema “propaganda”, julgue as assertivas abaixo:

I- A propaganda informativa busca criar conscientização e conhecimento de marca no caso de novos produtos ou novos recursos de produtos já existentes

II- A propaganda persuasiva visa a criar simpatia, preferência, persuasão e a compra de um bem ou serviço.

III- A propaganda de reforço busca convencer atuais compradores de que fizeram a escolha certa.

Está(ão) correta(s):

- a) Somente a assertiva I está correta.
- b) Somente a assertiva II está correta.
- c) Todas as assertivas estão corretas.
- d) Somente as assertivas I e II estão corretas.
- e) Somente as assertivas II e III estão corretas.



75. A negociação pode ser entendida como um processo que envolve a troca entre duas ou mais partes interdependentes, as quais, através da comunicação, buscam entrar em acordo (ou consenso) e tomar decisões conjuntas, com o objetivo de trazer soluções que satisfaçam todas as partes envolvidas (ou seja, soluções aceitáveis e satisfatórias para todas as partes envolvidas).

O tipo de negociação que tem como características uma quantidade fixa de recursos disponíveis para ser dividida entre as partes resultando em soma-zero, antagonismo e oposição em relação ao outro e o foco do relacionamento a curto prazo chama-se:

- a) Negociação Integrativa.
- b) Negociação Cooperativa.
- c) Negociação Intersticial.
- d) Negociação Competitiva.
- e) Negociação Distributiva.

ÉTICA E DIVERSIDADE

76. O Banrisul participa do Programa Sustentare do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, como membro do Comitê Deliberativo - CDP e também como integrante destinador. A iniciativa foi instituída por meio do Decreto Estadual nº 53.307 de 2016, com o objetivo de promover a adequação à legislação ambiental, o aumento do ciclo de vida dos equipamentos eletroeletrônicos, a inclusão social e a preservação dos ecossistemas e do meio ambiente.

Considerando estas premissas e as informações trazidas pelo Relatório de Sustentabilidade do Banrisul em 2020, o Programa Sustentare oportuniza a gestão com indicadores qualitativos e quantitativos por meio de três trilhas de destinação:

- a) doar, recondicionar e reciclar;
- b) repensar, recusar e reciclar;

- c) doar, reutilizar e recondicionar;
- d) reduzir, reutilizar e reciclar;
- e) recondicionar, repensar e doar;

77. Mário, escriturário do Banrisul, em um dia normal de atendimento, recebeu sua ex-mulher Verônica, acompanhada de seu novo namorado. Ao iniciar o atendimento e receber o cartão de crédito de Verônica que estava bloqueado por ausência de limite, Mário disse que precisava reter seu cartão, pois ele tinha sido cancelado por política do banco, mas que apenas ele poderia resolver a situação caso ela acabasse seu novo relacionamento e retomasse o casamento. Ao agir assim, de acordo com a Lei n.º 11.340/2006 (Lei Maria da Penha), Mário praticou, inicialmente e predominantemente, violência doméstica de cunho:

- a) físico;
- b) psicológico;
- c) sexual;
- d) patrimonial;
- e) moral;



78. De acordo com o Código de Ética e Conduta do Banrisul, é fundamental que os sujeitos ao código observem as seguintes condutas mínimas esperadas no exercício das suas atividades diárias, dentre outras:

- I - manter-se atualizado em relação à legislação aplicável às operações, aos negócios realizados no Banrisul e às políticas, normativos e regulamentos Institucionais vigentes que disciplinam suas funções e forma de atuação;
- II - preservar a identidade Institucional, não usando o nome de qualquer empresa do Grupo Banrisul, suas marcas e seus símbolos privativos sem autorização;
- III - usar relacionamentos com agentes externos como forma de obter benefícios profissionais;
- IV - utilizar o nome do Banrisul ou seus recursos para financiar campanhas de partidos ou candidatos políticos, preservando a boa relação com o futuro governo;

Está(ão) correto(s):

- a) I e III;
- b) III e IV;
- c) II e IV;
- d) II e III;
- e) I e II;

79. De acordo com o Código de Ética e Conduta do Banrisul, quando regulamenta os princípios e diretrizes:

- I – integridade é zelar pelos valores e pela imagem do Banco e atuar em defesa dos interesses da instituição, de seus investidores e clientes;
- II – a valorização do trabalho é propiciar igualdade de oportunidades para o desenvolvimento profissional, não admitindo qualquer atitude que possa afetar negativamente e de forma ilegítima a carreira profissional, especialmente quando for baseada apenas em relacionamento pessoal ou em qualquer tipo de discriminação;
- III – respeitar as pessoas é repudiar atitudes guiadas por preconceitos relacionados à classe social, raça, religião, sexo, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação;
- IV – respeitar a concorrência é agir em conformidade com os preceitos da livre concorrência, evitando quaisquer ações ou práticas que possam caracterizar concorrência desleal ou de qualquer forma afetar adversamente a imagem dos seus concorrentes;
- V – respeitar a diversidade é repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza, intimidação, falta de respeito e consideração ou qualquer outro tipo de agressão.

Está(ão) correto(s):

- a) I, II e III;
- b) III e V;
- c) II e IV;
- d) I, IV e V;
- e) I e V;



80. Evandro, portador de necessidades especiais, no uso de sua cadeira de rodas e com seu acompanhante, Fábio, foram ao Banrisul requerer empréstimo em nome de Evandro, bem como sanar dúvidas com relação à restituição do imposto de renda. Ao serem atendidos pelo escriturário Mário, eles reclamaram da demora no atendimento, uma vez que não havia senhas de atendimento prioritário para deficientes acompanhados. Na oportunidade, Mário respondeu que:

I – Evandro teria direito a atendimento prioritário no banco pelo fato de ser pessoa com deficiência;

II – não havia previsão legal que obrigasse o banco a disponibilizar atendimento prioritário à pessoa com deficiência que estava acompanhada;

III - com relação ao imposto de renda, Evandro teria direito prioritário à restituição do imposto e;

IV – o acompanhante Fábio também faria jus à restituição do imposto de renda de forma prioritária.

Está(ão) correto(s):

- a) I, II e III;
- b) I e III;
- c) II e IV;
- d) II, III e IV;
- e) I e IV;



NÃO É ASSINANTE?

Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!

<https://bit.ly/Estrategia-Assinaturas>

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES

Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.