

BANCO DO BRASIL ESCRITURÁRIO: AGENTE COMERCIAL

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

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

Conhecimentos Básicos								Conhecimentos Específicos	
Língua Portuguesa		Língua Inglesa		Matemática/Atualidades do Mercado Financeiro					
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação		
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 25	1,0 cada	26 a 70	1,0 cada		
Total: 10,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 10,0 pontos		Total: 45,0 pontos			
Total: 70,0 pontos									

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

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



FOLHA DE ROSTO ORIENTATIVA PARA PROVA OBJETIVA

LEIA AS ORIENTAÇÕES COM CALMA E ATENÇÃO!

INSTRUÇÕES GERAIS

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

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

treinodifícil_jogofácil@grancursosonline.com.br.

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

Desejamos uma excelente prova!



**DIRETORIA DE PRODUÇÃO EDUCACIONAL
PRODUÇÃO DE MATERIAIS DIVERSOS**

FICHA TÉCNICA DO MATERIAL

grancursosonline.com.br

CÓDIGO:

1622023316

TIPO DE MATERIAL:

Simulado Preparatório

NUMERAÇÃO:

4º Simulado

NOME DO ÓRGÃO:

Banco do Brasil
BB

CARGO:

Agente Comercial

MODELO/BANCA:

Cesgranrio

EDITAL:

Pós-Edital

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO:

2/2023

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Fidelis Almeida

1 Em casa, os donos da verdade costumam ser os pais. São eles que "sabem de tudo". Depois deles somos obrigados a suportar a sapiência dos professores. E, crescendo, percebemos que a verdade foi
5 espertamente dividida em capitânias hereditárias, cada qual destinada a um rico proprietário, sobrando para nós mínimas migalhas.

É que sendo a verdade tão ameaçadora, ela se torna arma inigualável, da qual os poderosos imediatamente se apropriam. A verdade, dizem eles, não é
10 para qualquer um; só os mais dotados (e leia-se aqui os mais ricos, os mais fortes) podem ter acesso a ela, porque só os mais dotados sabem entendê-la. E dito isso se encarregam serenamente de administrá-la
15 como um bem pessoal, transformando-se em seus porta-vozes, e defendendo-a contra todas as outras verdades possíveis.

Deus, qualquer Deus, não chega e grita bem alto suas verdades para o povo reunido numa praça. Prefere chamar baixinho um eleito, atraí-lo ao alto do
20 monte, para que receba de Suas mãos a verdade, e desça com elas já bem codificadas. Pelo menos, é o que diz o eleito. Hoje, com a televisão, há deuses (do rock, da política, da economia) que falam
25 suas verdades em cadeia. Mas tudo leva a crer que o melhor bocado, a verdade mais importante continua sendo reservada, para ser divulgada, aos poucos e oportunamente, via eleito, cognominado assessor de imprensa.

A verdade portanto não é produto entregue diretamente do produtor ao consumidor. Sofre, como as hortaliças, a ação do atravessador, ou intérprete. As verdades sobre o andamento do país são administradas pelos governos, as verdades divinas são transcritas pelas religiões, a publicidade dita as verdades
35 dos bens de consumo. Elegendo a grande sinfonia interpretativa, os órgãos de comunicação de massa interpretam as interpretações, quer dizer, estabelecem a verdade das verdades.

40 É no meio de todas essas verdades tão pouco convincentes que nós, nunca chamados ao alto do monte, nos perguntamos aflitos: a verdade, onde fica a verdade?

Fonte: Marina Colasanti. *A verdade oculta da mentira*. In: A Nova Mulher. Rio (1980), Nórdica. Texto adaptado.

1

Com base nas ideias apresentadas no texto, entende-se:

- (A) Os pais costumam impor a verdade aos filhos, uma atitude de natureza violenta.
- (B) Os mais fortes são os mais aptos a receber a verdade e entendê-la.
- (C) A verdade é intermediada por pessoas ou instituições que a modulam de acordo com seus valores ou interesses.
- (D) A verdade poderá ser atingida pelas pessoas comuns desde que elas acessem os órgãos de comunicação.
- (E) A verdade é manifestada numa relação direta entre produtor e consumidor.

2

Com o trecho que finaliza o texto, "a verdade, onde fica a verdade?" (l.42-43), a autora

- (A) concebe que, no fim das contas, não existe a verdade.
- (B) indica que existem muitas verdades não convincentes, condicionadas por diversos grupos.
- (C) defende que a verdade deve ser buscada a qualquer custo.
- (D) propõe que cada pessoa deve questionar onde se encontra a verdade.
- (E) argumenta que cada grupo possui sua verdade própria, a qual deve ser respeitada.

3

Observe a oração destacada no seguinte trecho do texto: "É que **sendo a verdade tão ameaçadora**, ela se torna arma inigualável, da qual os poderosos imediatamente se apropriam." (l.8-10).

Mantém-se o valor semântico dessa oração reescrevendo-a da seguinte forma:

- (A) por mais que seja a verdade tão ameaçadora.
- (B) contanto que a verdade seja tão ameaçadora.
- (C) a fim de a verdade ser tão ameaçadora.
- (D) como a verdade é tão ameaçadora.
- (E) ainda que a verdade seja tão ameaçadora.

4

O redator, inadvertidamente, não seguiu os preceitos da pontuação em:

- (A) "E, crescendo, percebemos que a verdade foi espertamente dividida em capitânias hereditárias..." (l.4-5)
- (B) "A verdade, dizem eles, não é para qualquer um; só os mais dotados..." (l.10-11)
- (C) "Prefere chamar baixinho um eleito, atraí-lo ao alto do monte, para que receba de Suas mãos a verdade..." (l.20-21)
- (D) "A verdade portanto não é produto entregue diretamente do produtor ao consumidor." (l.30-31)
- (E) "É no meio de todas essas verdades tão pouco convincentes que nós, nunca chamados ao alto do monte, nos perguntamos aflitos..." (l.40-42)

5

Acerca do vocábulo destacado em “São eles **que** ‘sabem de tudo’.” (l.2), é correto afirmar que ele

- (A) introduz oração subordinada substantiva.
- (B) é um pronome interrogativo.
- (C) introduz oração subordinada adjetiva.
- (D) é uma conjunção adverbial consecutiva.
- (E) integra expressão de realce.

6

Considerando-se os trechos do texto, o adjetivo destacado assume valor de avaliação subjetiva, em relação ao substantivo a que se refere, em:

- (A) “...a verdade foi espertamente dividida em capitânias **hereditárias**...” (l.4-5)
- (B) “...cada qual destinada a um **rico** proprietário...” (l.6)
- (C) “E dito isso se encarregam serenamente de administrá-la como um bem **pessoal**...” (l.13-15)
- (D) “Elegendo a grande sinfonia **interpretativa**, os órgãos de comunicação de massa interpretam as interpretações...” (l.36-38)
- (E) “É no meio de todas essas verdades tão pouco **convincentes** que nós, nunca chamados ao alto do monte...” (l.40-42)

7

Nas passagens do texto, entre as expressões verbais destacadas, assinale aquela cuja predicação verbal é distinta das demais.

- (A) “Depois deles somos obrigados a **suportar** a sapiência dos professores.” (l.2-4)
- (B) “...**percebemos** que a verdade foi espertamente dividida em capitânias hereditárias...” (l.4-5)
- (C) “Hoje, com a televisão, **há** deuses (do rock, da política, da economia) que falam suas verdades em cadeia.” (l.23-25)
- (D) “A verdade portanto não é produto entregue diretamente do produtor ao consumidor.” (l.30-31)
- (E) “...os órgãos de comunicação de massa **interpretam** as interpretações...” (l.37-38)

8

No texto, em “**Elegendo a grande sinfonia interpretativa**, os órgãos de comunicação de massa interpretam as interpretações, quer dizer, estabelecem a verdade das verdades.” (l.36-39), a oração destacada apresenta no período uma ideia de

- (A) adversidade.
- (B) proporção.
- (C) consequência.
- (D) condição.
- (E) causa.

9

Considerando-se a norma-padrão da língua, a frase que segue adequadamente os preceitos da regência é:

- (A) Os filhos aspiram o dia em que se tornam independentes dos pais.
- (B) A casa que ele morava era distante do centro da cidade.
- (C) Aonde iam os palestrantes, deixavam boas lembranças para as futuras gerações.
- (D) Muitos professores assistem aos alunos nas dificuldades apresentadas durante a aprendizagem.
- (E) Chegaram no topo da montanha ainda pela manhã, mas chovia forte em toda a região.

10

Emprega-se corretamente o sinal indicativo de crase em:

- (A) O retorno à Brasília foi planejado durante a noite.
- (B) Caminhar até à fronteira brasileira era a meta do grupo de aventureiros.
- (C) A referência à Joana d’Arc na aula de história aumentou a curiosidade dos alunos.
- (D) Observar as aves à distância permite entender seus hábitos de alimentação.
- (E) À propósito, você ainda não me disse qual sua comida preferida.

LÍNGUA INGLESA

Alexandre Hartmann

What Are the Global Risks to Watch for in 2023?

Last week, policy and business leaders at the World Economic Forum's 53rd Annual Meeting in Davos explored global risks that will shape the coming year. Here's our take on the destabilizing risks to watch for in 2023, based on the seventh annual project with my New York University graduate students and crowdsourced consultancy Wikistrat.

Global Trends

— Superpowers Clash in a Leaderless World: Expect resurgent great power competition that limits progress on tackling global challenges. The U.S.-EU support of Ukraine against Russia will persist, but look for recurrent friction in the Western alliance (over aid and subsidies). U.S.-China competition will continue over tech (especially chips), security (Taiwan, Pacific), oil and green energy (rare earth minerals). Note the evolving China-Russia partnership seeking to rewrite a fragile post-Cold War order. And look for tension between India and China at the border and Indian Ocean.

— More Citizens Push Back Against Governments: Ukraine has reminded us that democracy is worth fighting for, but the global decline of democracy continues. Our research since 2017 identified a recurrent crisis of political legitimacy in which citizens have been challenging the political status quo. According to the 2023 Edelman Trust Barometer, of the 32,000 respondents in 27 countries surveyed, government is viewed as "unethical and incompetent." This year, the anti-government strain will persist, with additional concern over perceived electoral fraud in places like Brazil, Nigeria, Turkey, Myanmar, Thailand, Pakistan, and Zimbabwe.

— An Exodus of Climate Refugees: The establishment of the Loss and Damage Fund at COP27 was historic. Developing countries will be paid for climate disasters caused by emissions from developed countries. Yet we aren't clear who will contribute to the fund—or when (the goal of keeping global heating below 1.5 degrees Celsius also "died" at the summit). The post-Ukraine war push for renewables and schemes like carbon capture are positive for the long term. But, for now, expect more disasters (especially in places like the Sahel) to create more climate refugees, as governments struggle.

— Resurgent Global Food Crisis: Inflation peaked in 2022, but the International Monetary Fund (IMF) said food prices will "remain elevated" due to the Ukraine war. Many will feel the pinch this year, yet in certain regions, particularly Africa, the World Bank predicted more acute food insecurity that could lead to starvation. Food production will be hindered by high fertilizer prices. But the real threat to food security will come from climate change which no government can fix—not in 2023 anyway. Expect famine, food refugees and possibly more terrorist recruits as groups exploit the desperation of the food insecure.

— Extremism Keeps Evolving: As governments prioritize more urgent (especially economic) risks, violent hate will keep spreading—offline and online (including in the decentralized space). Islamist extremist groups (and the Wagner Group) will move deeper into parts of Africa and South Asia. Far right extremists will expand in Brazil, U.S. and Europe. Buddhist extremism may surge ahead of Myanmar's elections. Also worth noting is the rise of Hindu extremism inside and outside India (Canada, U.K., Australia, U.S.). And could a more violent form of environmental activism—such as eco-terrorism—surface?

Source: <https://www.newsweek.com/what-are-global-risks-watch-2023-opinion-1776920>

11

The overall purpose of the text is

- (A) to report the latest news of a meeting in Davos.
- (B) to persuade people to invest in stocks.
- (C) to invite people to attend the World Economic Forum's 53rd Annual Meeting in Davos.
- (D) to celebrate the seventh annual project with my New York University.
- (E) to anticipate troublesome events that might happen in 2023.

12

From the sentence of the fourth paragraph, "Yet we aren't clear who will contribute to the fund—or when", it is inferred that the person that will provide the fund with resources is

- (A) well-known.
- (B) obvious.
- (C) unknown.
- (D) evident.
- (E) explicit.

13

In the 3rd paragraph of the text, in the fragment "Our research since 2017 identified a recurrent crisis of political legitimacy in which citizens have been challenging the political status quo", the word **which** refers to

- (A) research.
- (B) recurrent crisis of political legitimacy.
- (C) political legitimacy.
- (D) citizens.
- (E) political status quo.

14

In the 4th paragraph, the word "like" in "The post-Ukraine war push for renewables and schemes like carbon capture are positive for the long term" can be replaced, without change in meaning, by

- (A) such as.
- (B) thus.
- (C) hence.
- (D) therefore.
- (E) consequently.

15

In the 5th paragraph, in the fragment "Food production will be hindered by high fertilizer prices", the verb phrase **will be hindered** indicates a

- (A) habitual action in the present.
- (B) certainty in the future.
- (C) promised action in the past.
- (D) one-time action in the past.
- (E) current action.

MATEMÁTICA

Marcelo Leite

16

Considere que a quantidade de novos clientes inadimplentes no banco Alfa aumenta 2% em relação ao mês anterior, durante todo o ano de 2022. Sabe-se que, em janeiro, esse banco tinha 2.000 clientes inadimplentes. Então, a quantidade de novos inadimplentes em junho desse mesmo ano será igual a:

Considere $1,02^6 = 1,13$

$1,02^5 = 1,10$

- (A) 2.260.
- (B) 2.200.
- (C) 2.180.
- (D) 2.150.
- (E) 2.140.

17

Uma pesquisa realizada com 800 clientes do banco Alfa constatou que 320 clientes possuem o produto A, 530 possuem o produto B e 50 não possuem nenhum desses produtos. Com base nessas informações, é correto afirmar que, entre os clientes pesquisados, a quantidade dos que possuem apenas o produto A será igual a:

- (A) 220.
- (B) 100.
- (C) 180.
- (D) 200.
- (E) 140.

18

Sobre certo valor ocorreram dois aumentos sucessivos acumulativos de 20% e 10%. Logo, é correto afirmar que esses dois aumentos correspondem a único aumento de:

- (A) 30%
- (B) 31%
- (C) 31,4%
- (D) 32%
- (E) 32,9%

19

A negação da sentença “Todo cliente é assíduo” responderá a:

- (A) Algum cliente é assíduo.
- (B) Nenhum cliente é assíduo.
- (C) Todo cliente não é assíduo.
- (D) Nenhum cliente não é assíduo.
- (E) Pelo menos um cliente não é assíduo.

20

Marcos Eduardo e Paulo Ricardo são escriturários e ficam responsáveis por atender as pessoas interessadas no produto A do banco Alfa. Em comum acordo, eles dividem essas pessoas de forma proporcional à quantidade de vogais do sobrenome de cada um. Hoje eles terão que atender 84 pessoas, com isso o escriturário Marcos Eduardo irá atender:

- (A) 48 pessoas.
- (B) 40 pessoas.
- (C) 36 pessoas.
- (D) 32 pessoas.
- (E) 28 pessoas.

**ATUALIDADES DO
MERCADO FINANCEIRO**

Beto Fernandes

21

A moeda desempenha várias funções importantes na economia. Essas funções ajudam a facilitar as transações econômicas, promover a estabilidade financeira e suportar o crescimento econômico. Uma das funções da moeda permite que ela seja usada como uma referência para comparação e para medir o valor de bens e serviços. Essa função é denominada de:

- (A) meio de pagamento.
- (B) medida de valor.
- (C) meio de troca.
- (D) reserva de valor.
- (E) símbolo monetário.

22

A segmentação digital é o processo de dividir o público-alvo em grupos menores com base em características como localização geográfica, idade, gênero, comportamento de compra e interesses. Essa segmentação permite que as empresas personalizem sua mensagem e ofereçam experiências mais relevantes e eficazes a cada grupo de clientes. Em relação às possibilidades de segmentação digital, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Segmentação demográfica: dividir o público-alvo com base em características demográficas, como idade, gênero, renda e localização geográfica.
- (B) Segmentação comportamental: dividir o público-alvo com base em seus hábitos de compra, interesses e preferências.
- (C) Segmentação geográfica: dividir o público-alvo com base na localização geográfica, como país, região, cidade ou bairro.
- (D) Segmentação psicográfica: dividir o público-alvo com base nas atitudes, valores, personalidade e estilo de vida.
- (E) Segmentação por estágio do funil de vendas: dividir o público-alvo com base em seus hábitos de compra, interesses e preferências.

23

O Bitcoin (BTC) é usualmente reconhecido como a primeira criptomoeda da história, revolucionando o Mercado Financeiro internacional. Por ser de emissão e controle descentralizados, seus criadores temeram um processo de mineração que poderia provocar um ciclo desenfreado de emissão de novas moedas – processo este verificado com as moedas tradicionais, causando processos inflacionários. Por essa razão, programaram em sua constituição um volume máximo de emissão que não ultrapasse o limite de _____ unidades. O volume que representa o limite de Bitcoins passíveis de emissão no mercado é de:

- (A) 1 (um) milhão de unidades.
- (B) 100 (cem) milhões de unidades.
- (C) 21 (vinte e um) bilhões de unidades.
- (D) 21 (vinte e um) milhões de unidades.
- (E) 21 (vinte e um) mil unidades.

24

O mercado financeiro é um ambiente que reúne um conjunto de instituições – entre tomadores de recursos e investidores – e permite a negociação de produtos financeiros, como títulos públicos, ações, fundos de investimentos, entre outros. Em relação a atualidades do mercado financeiro, assinale a alternativa correta.

- (A) Seguindo o entendimento proposto pelo Banco Central do Brasil, criptomoedas e moedas eletrônicas são sinônimos, tendo sua previsão disciplinada pela Lei n. 12.865, de 9 de outubro de 2013.
- (B) O mobile banking é o principal canal de comunicação com as denominadas contas digitais.
- (C) No Brasil, não há qualquer regulamentação sobre startup's financeiras, as chamadas fintechs.
- (D) Dentro do open banking, as instituições devem compartilhar, no mínimo, os dados cadastrais dos clientes e os dados de suas transações.
- (E) Marketplace é o modelo de negócio que utiliza uma plataforma online (e-commerce) para conectar oferta e demanda, ou seja, fornecedores e clientes em que a plataforma, como regra, é a própria ofertadora de todos os produtos oferecidos.

25

A transformação digital no Sistema Financeiro exige que as instituições enfrentem novos desafios. Por essa razão, o propósito de planejar e organizar pessoas, infraestrutura, comunicação e componentes materiais de um serviço de forma a melhorar sua qualidade e a interação entre a instituição financeira provedora do serviço e os consumidores é fundamental. Nesse sentido, assinale a alternativa que corresponde ao conceito supracitado.

- (A) Bank as a Service
- (B) Segmentação de mercado
- (C) Service Design
- (D) Blockchain
- (E) Inteligência Artificial Cognitiva

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Sbrobow

26

Maria Eduarda efetuou o resgate total de sua aplicação financeira em um fundo de investimento, tendo sido creditado em sua conta corrente o montante de R\$ 26.050,00. Considerando que a variação da quota no período foi de 4,2%, o valor inicial da aplicação foi de

- (A) R\$ 21.000,00.
- (B) R\$ 22.000,00.
- (C) R\$ 23.000,00.
- (D) R\$ 24.000,00.
- (E) R\$ 25.000,00.

27

Angelina deseja fazer uma aplicação em uma instituição financeira, que paga uma taxa de juros compostos de 10% ao ano, por um período de 3 anos, já que, ao final da aplicação, planeja comprar uma TV no valor de R\$ 3.327,50 à vista. Qual o valor aproximado a ser investido para esse objetivo ser alcançado?

- (A) R\$ 2.500,00.
- (B) R\$ 2.450,00.
- (C) R\$ 2.692,31.
- (D) R\$ 2.341,50.
- (E) R\$ 2.525,00.

28

Carlos aplica R\$ 10 000,00 em uma determinada data e resgata o montante de R\$ 12.600,00 depois de um ano. Se a taxa de juros desse investimento foi de 20%, tem-se que a taxa de inflação, nesse período de aplicação, foi igual a:

- (A) 5%.
- (B) 6%.
- (C) 6,6%.
- (D) 7,8%.
- (E) 8,4%.

29

As principais características do Sistema de Amortização Francês (Tabela Price) são:

- (A) a prestação é constante, os juros e as amortizações são crescentes.
- (B) a prestação é constante, os juros e as amortizações são decrescentes.
- (C) a prestação é constante, os juros são decrescentes e as amortizações são crescentes.
- (D) a prestação é crescente, os juros e as amortizações são decrescentes.
- (E) a prestação é decrescente, os juros e as amortizações são crescentes.

30

Júlia estava interessada em adquirir um imóvel e procurou um grande banco para conseguir financiamento. O valor do financiamento foi de R\$ 432.000,00 para comprar um apartamento na cidade de Brasília-DF. Conforme a negociação feita com o banco, o financiamento deverá ser pago em 12 anos, com prestações mensais, calculadas de acordo com o Sistema de Amortização Constante (SAC). Se a taxa de juros que o banco cobra é de 2% ao mês, o valor amortizado mensalmente é de:

- (A) R\$ 4.638,89.
- (B) R\$ 4.521,13.
- (C) R\$ 3.963,78.
- (D) R\$ 3.000,00.
- (E) R\$ 2.500,00.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Cid Roberto

31

Desde fevereiro de 2021, o presidente e os diretores do BC têm mandatos fixos de quatro anos, que não coincidem com o mandato de presidente da República.

As críticas do presidente Luiz Inácio Lula da Silva sobre a atuação do Banco Central na definição da taxa de juros geraram discussões, nos últimos dias, sobre o nível de independência da autoridade monetária em relação ao governo.

Pela lei aprovada durante o governo Bolsonaro, Lula só poderá substituir o atual presidente do Banco Central, Roberto Campos Neto, em 2025. O mandato dele vai até 31 de dezembro de 2024. Até lá, o governo poderá fazer mudanças em algumas diretorias, mas de forma gradual. A legislação criada com o objetivo de dar mais autonomia ao BC também especifica em que situações os dirigentes podem ser demitidos.

Fonte: <exame.com/brasil/lula-pode-mudar-regras-do-banco-central-veja-como-sao-escolhidos-os-diretores>, acesso em 11/02/2023.

A Diretoria colegiada é composta pelo presidente e _____ diretores. Ao longo de 2023, poderão ser substituídos _____ diretores.

Preenchem corretamente as lacunas acima o que consta em

- (A) oito / três
- (B) seis / dois
- (C) oito / quatro
- (D) nove / três
- (E) oito / dois

32

As sociedades de crédito, financiamento e investimento (SCFI), conhecidas como “financeiras”, são instituições privadas que fornecem empréstimo e financiamento para aquisição de bens, serviços e capital de giro.

Muitas das financeiras não ligadas a bancos fazem parte de conglomerados econômicos e operam como braço financeiro de grupos comerciais ou industriais. É o caso, por exemplo, de algumas lojas de departamento e montadoras de veículos que possuem suas próprias financeiras, concentrando suas operações no financiamento de seus próprios produtos.

As SCFIs também podem operar em nichos que não são atendidos pelos conglomerados bancários, principalmente nos empréstimos e financiamentos com características específicas (risco mais elevado, financiamento de veículos usados, convênios com estabelecimentos comerciais). Devem ser constituídas sob a forma de sociedade anônima, em cuja denominação social deve constar a expressão “Crédito, Financiamento e Investimento”. São supervisionadas pelo Banco Central.

Fonte: <bcbr.gov.br/pre/composicao/financeiras.asp?frame=1>, acesso em 11/02/2023.

As sociedades de crédito, financiamento e investimento (SCFI) podem captar recursos por meio de

- (A) depósitos à vista.
- (B) depósitos de caderneta de poupança.
- (C) emissão, aceite ou colocação de letras de câmbio.
- (D) debêntures.
- (E) emissão de títulos públicos federais.

33

Muitos mercados precisam de um órgão regulador para funcionarem bem. Caso contrário, se existirem falhas de mercado, haverá muita gente insatisfeita com o produto negociado (sejam elas compradoras ou vendedoras). No mercado financeiro, por exemplo, talvez a principal falha que pode existir é a de assimetria de informação.

O emissor de um papel pode não ter a informação suficiente para saber se o comprador desse papel é uma pessoa confiável, que irá honrar com seus compromissos. Da mesma forma, o comprador do papel pode não possuir informação suficiente a respeito desse ativo, de modo que ele acabe saindo no prejuízo.

Para minimizar esse ruído, e impedir o mal funcionamento do mercado financeiro, existe a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Ela é um órgão regulador desse mercado.

Fonte: <brpartners.com.br/entenda-o-que-e-a-comissao-de-valores-mobiliarios-cvm>, acesso em 11/02/2023.

As atividades da CVM contemplam

- (A) cumprir e fazer cumprir as normas oriundas do Banco Central do Brasil.
- (B) estabelecer regras para a atuação das sociedades administradoras de cartões de crédito.

- (C) zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras nacionais.
- (D) zelar pelo funcionamento eficiente e regular do mercado de capitais.
- (E) negociar contratos de valores mobiliários.

34

O seguro é uma forma de amparo financeiro para eventualidades, oferecido por uma seguradora a pessoas ou empresas, por meio de um contrato.

Assim, é possível contratar diferentes tipos de seguros para proteger o que é importante para você.

Isso pode incluir um patrimônio como casa, automóvel, moto, ou ainda, uma cobertura para sua vida, saúde, bem-estar e de seus familiares.

Dessa forma, o seguro promove mais tranquilidade ao cliente por saber que tem uma empresa responsável por arcar com possíveis prejuízos que alguns eventos podem causar.

Mas o segurado também tem suas responsabilidades: dar informações precisas e honestas sobre seus bens e hábitos de qualidade de vida. Além disso, deve pagar à seguradora o valor combinado, seja mensal ou anual.

Fonte: <mobills.com.br/blog/seguros/tipos-de-seguros>, consulta em 11/02/2023.

Com relação às operações de seguros, assinale a alternativa correta.

- (A) O prêmio é o valor pago pelo cliente à seguradora para ter a cobertura do seguro contratado definido por uma estimativa, de acordo com o nível de risco (alto ou baixo) relacionado ao bem.
- (B) O risco é o acontecimento previsto na apólice do seguro em que foi contratada a cobertura para esse evento. Assim, o segurado tem direito à indenização ao acionar a seguradora.
- (C) O sinistro é um evento incerto, que não depende da vontade do cliente ou da seguradora para ocorrer. Pode ser considerado a expectativa para os tipos de sinistro, portanto, sem definição de risco não há contrato de seguro.
- (D) A apólice é um conjunto de valores determinados no contrato a serem pagos caso algum dos eventos previstos aconteça.
- (E) A cobertura é o documento que determina as obrigações e direitos, tanto da seguradora como do segurado, além do detalhamento de todos os serviços e proteções contratadas.

35

BC anuncia leilões de swap cambial tradicional para fins de rolagem integral dos contratos vincendos em 3 de abril de 2023.

O Banco Central, a partir desta sexta-feira (10/2/2023), dará início à rolagem dos contratos de swap cambial com vencimento em 3 de abril de 2023, no montante de US\$ 15,3 bilhões (306.925 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 3/4/2023 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: <<https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/17831/nota>>, consulta em 11/02/2023.

O swap cambial tradicional objetiva

- (A) conter a queda da taxa de câmbio.
- (B) conter a elevação da taxa de câmbio.
- (C) incentivar depósitos em cadernetas de poupança com rendimentos vinculados à variação cambial.
- (D) colocar mais mercadoria moeda estrangeira no mercado de câmbio como forma de diminuir a taxa de câmbio.
- (E) retirar grande quantidade de mercadoria moeda estrangeira a fim de que a taxa de câmbio se eleve.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

36

O efeito Fisher define que a taxa de juros nominal é igual à taxa de juros real mais a expectativa de inflação. Dessa forma, podemos afirmar que uma elevação da expectativa da inflação ocasionaria um aumento da taxa de juros nominal para manter a economia em equilíbrio. Tendo como base essa ideia da relação entre taxa de juros e inflação, caso a expectativa de inflação do Brasil para 2023 seja maior que 4,75% A.A., qual medida deverá ser adotada pelo governo para conter essa alta?

- (A) Redução da carga tributária sobre a folha de pagamentos.
- (B) Elevação da taxa básica de referência para as operações com títulos públicos.
- (C) Redução da taxa de juros do redesconto.
- (D) Aumento da taxa de câmbio do real em relação ao dólar norte-americano.
- (E) Estímulo ao aumento da expansão da base monetária M1.

37

Quando falamos de taxas de câmbio reais e nominais, sabemos que se trata da inclusão da variável inflação na análise da relação entre as moedas. Sendo assim, caso no Brasil a taxa de inflação seja de 10% ao ano, e, nos Estados Unidos, a inflação seja de 5% ao ano, considerando a taxa de câmbio de 1 USD/5 BRL, podemos inferir que:

- (A) os produtos brasileiros não possuem maior competitividade em relação aos mesmos produtos comercializados pelos EUA, permanecendo constantes as demais variáveis.
- (B) os produtos norte-americanos possuem maior competitividade em relação aos brasileiros.
- (C) a moeda brasileira é mais atrativa para os estrangeiros do que o dólar para os brasileiros.
- (D) as duas moedas são mutuamente paritárias, iguais pela taxa de inflação.
- (E) os importadores brasileiros terão maior facilidade de lucratividade nas suas operações.

38

É competência do Banco Central do Brasil, segundo a legislação vigente:

- (A) estimular a formação de poupança para aplicação em debêntures.
- (B) disciplinar o crédito em todas as suas formas e as operações creditícias.
- (C) disciplinar a atividade das bolsas de valores.
- (D) regulamentar as operações de recolhimentos compulsórios, bem como os critérios para remuneração destes.
- (E) estabelecer a meta de inflação, com antecedência de 3 anos.

39

O Sistema Integrado de Comércio Exterior – Siscomex é um instrumento administrativo que integra as atividades de registro, acompanhamento e controle das operações de comércio exterior. Criado para facilitar e modernizar os processos envolvendo importações e exportações, o sistema possui órgão responsável por credenciar os usuários, e esse órgão é chamado de:

- (A) Secretaria da Receita Federal.
- (B) Banco Central do Brasil.
- (C) Secretaria de Comércio Exterior.
- (D) Conselho Monetário Nacional.
- (E) Bancos de Câmbio.

40


O fundo garantidor do crédito, associação civil sem fins lucrativos, criada para proteger os clientes poupadores do sistema financeiro, é regulamentado pela Resolução CMN n. 4.222/2013, posteriormente atualizada pela Resolução CMN n. 4.653/2018, na qual houve alteração da contribuição especial para proteção dos DPGEs junto ao FGC, captados pelas instituições financeiras com alienação de recebíveis, para o valor de:

- (A) 0,10%.
- (B) 0,0125%.
- (C) 0,05%.
- (D) 0,04%.
- (E) 0,02%.

INFORMÁTICA

Fabrizio Melo

41

No Windows 10, em sua configuração padrão, idioma português, Brasil, o ícone  apresentado na barra de Tarefas permite que um usuário tenha acesso

- (A) ao navegador padrão, Microsoft Edge.
- (B) ao Explorador de Arquivos do Windows.
- (C) à assistente pessoal, Cortana.
- (D) à visualização das janelas que estão abertas no desktop.
- (E) à Central de Ações do Sistema.

42

Rever, funcionário do Banco do Brasil, utilizando um computador equipado com o sistema operacional Windows 10, configuração padrão, idioma português Brasil, recém-instalado e sem nenhum aplicativo adicional inserido, precisou redigir um texto que exigia a inserção de figuras e formatações simples. O editor que o funcionário utilizará será o:

- (A) Bloco de Notas.
- (B) Microsoft Office Word.
- (C) WordPad.
- (D) Libre Office Writer.
- (E) Corel Draw.

43

No Linux, SUSE 34 SLES 15 SP2, em seu gerenciador de arquivos, é possível acessar a unidade conhecida como diretório raiz.

O diretório raiz é identificado como:

- (A) C:\
- (B) \
- (C) /
- (D) C:/
- (E) //

44

Givanildo, funcionário do Banco do Brasil, utilizando o Word 365, ao redigir um documento, precisou convertê-lo para o formato PDF, ao qual o Word possui compatibilidade. Para efetuar essa conversão, ele seguirá o caminho:

(A) Guia Arquivo, Exportar, Criar documento PDF/XPS.
 (B) Guia Arquivo, Exportar como PDF.
 (C) Guia Página Inicial, Exportar, PDF.
 (D) Guia Inserir, Exportar, Criar documento PDF/XPS.
 (E) Guia Revisão, Enviar, Formato PDF.

45

Dois funcionários do Banco do Brasil estavam realizando uma chamada em vídeo por meio de um aplicativo próprio. Após a chamada, surgiu uma dúvida com relação aos protocolos TCP/IP utilizados para esse tipo de serviço. O protocolo da camada 4 (transporte) do modelo OSI, utilizado nesse tipo de serviço que não exige confiabilidade e o ordenamento da entrega dos pacotes é

(A) TCP.
 (B) UDP.
 (C) HTTP.
 (D) SMTP.
 (E) SNMP.

46

O navegador Microsoft Edge possui uma ferramenta que ajuda a proteger contra sites e softwares de phishing e malware e ajuda o usuário a tomar decisões informadas sobre downloads. Essa ferramenta é conhecida como:

(A) Navegação InPrivate.
 (B) Prevenção de Rastreamento.
 (C) Defender Smart Screen.
 (D) Navegação Anônima.
 (E) Bloqueador de Pop-ups.

47

Atualmente, no Youtube, é possível assistir a um vídeo, em um computador, utilizando o modo teatro, que permite


(A) um meio termo entre o tamanho normal e o de tela cheia.
 (B) um tamanho em tela cheia.
 (C) a diminuição do volume do som de maneira automática.
 (D) o download do vídeo.
 (E) a minimização da janela no computador do usuário.

48

Nas políticas de Hardening, os procedimentos básicos de autenticação de usuários envolvem requisitos. Um deles é:

(A) Cada usuário deve ter permissão para acessar o equipamento de acordo com o seu trabalho.
 (B) Deve ser criado um usuário para cada operador ativo da rede, desativando contas antigas.
 (C) Manter o registro de cada usuário com suas respectivas permissões.
 (D) Utilizar preferencialmente protocolos com suporte a mensagens criptografadas: SSH, HTTPS, SFTP ou Winbox no secure mode, na última versão estável disponível.
 (E) Evitar gerenciar logs dentro dos roteadores, pois, quanto mais funções o roteador tiver que executar, menos processamento será utilizado para rotear pacotes.

49

No Google Drive, através do botão  é possível

(A) efetuar o download de um arquivo.
 (B) criar um novo documento no MS-Word.
 (C) efetuar o download e uma pasta.
 (D) criar uma nova pasta.
 (E) abrir uma janela para o envio de uma nova mensagem através do Gmail.

50

No MS-PowerPoint 365, configuração padrão, versão português Brasil, é possível a inserção de elementos gráficos que variam desde listas gráficas e diagramas de processos até gráficos mais complexos, como diagramas de Venn e organogramas, por meio do seguinte recurso:

(A) WordArt.
 (B) SmartArt.
 (C) Gráfico.
 (D) Modelos 3D.
 (E) Instantâneo.

51

Rubens, funcionário do Banco do Brasil, recebeu um pedido para produzir uma planilha de dados no MS-EXCEL 365, em que seria necessário criar espaços para a digitação de alguns dados, como a data de recebimento de documentos de outras agências. Rubens viu a necessidade de configurar a célula na qual seriam digitadas as datas para que aceitasse somente valores nos formatos de DATA. Caso fosse digitado outro formato numérico ou texto, o Excel iria exibir uma mensagem de erro. A ferramenta que Rubens utilizará será:

(A) Formatação Condicional.
 (B) Função Agora().
 (C) Filtro.
 (D) Classificar.
 (E) Validação de Dados.

INFORMÁTICA
Maurício Franceschini**52**

É um tipo de conhecimento mais difícil de ser formalizado e transmitido às outras pessoas. Ele está relacionado às experiências, à visão de mundo e às práticas de determinado indivíduo. Tal conceito está relacionado a:

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

53

No que diz respeito aos processos de análise multidimensional, há uma operação com o cubo multidimensional caracterizada por cortar o DW em cubos menores, restringindo os dados analisados a um subconjunto de dados. Trata-se da operação conhecida como:

- (A) Pivotagem ou Rotação.
- (B) Slice ou Fatiamento.
- (C) Dice ou Corte.
- (D) Drill Down.
- (E) Roll Up.

54

Na análise de dados, podem ser utilizados vários tipos de dados de diversas fontes, formatos e níveis de estruturação. Arquivos do tipo CSV, XML e JSON representam:

- (A) dados semiestruturados.
- (B) bancos de dados.
- (C) dados estruturados.
- (D) tabelas.
- (E) dados não estruturados.

55

Em relação à modelagem multidimensional de um cubo OLAP, assinale a alternativa definida por objetivar maior eficiência no tempo de busca de dados em detrimento da normalização dos dados e da economia de espaço de armazenamento.

- (A) Snow flake
- (B) Star schema
- (C) Star flake
- (D) Drill down
- (E) Roll up

VENDAS E NEGOCIAÇÃO
Rafael Barbosa**56**

Determinada organização estabeleceu como referencial estratégico o seguinte:

“Ser o Banco mais relevante e confiável para a vida dos clientes, funcionários, acionistas e para o desenvolvimento do Brasil”.

Nesse caso, a referida organização estabeleceu:

- (A) sua missão.
- (B) sua visão.
- (C) um valor.
- (D) um desafio.
- (E) uma meta estratégica.

57

Entre as ferramentas utilizadas no diagnóstico estratégico, destaca-se a matriz SWOT.

Por meio da referida ferramenta, a organização pode identificar suas forças e fraquezas, no ambiente interno, bem como as oportunidades e ameaças existentes no ambiente externo.

Caso determinada organização identifique a predominância de fraquezas no ambiente interno e a predominância de ameaças no ambiente externo, tal situação pode ser descrita como:

- (A) sobrevivência e problemas.
- (B) desenvolvimento e alavancagem.
- (C) manutenção e vulnerabilidade.
- (D) crescimento e restrições.
- (E) situação crítica e deserção.

58

As agências do Banco do Brasil são conhecidas por serem modernas e contarem com equipamentos de última geração. Adicionalmente, os atendentes possuem enorme boa vontade em resolver os problemas dos clientes prontamente.

Assinale a alternativa que descreve, respectivamente, as dimensões da qualidade em serviços descritas.

- (A) Responsividade e confiabilidade
- (B) Empatia e tangibilidade
- (C) Confiabilidade e cordialidade
- (D) Tangibilidade e responsividade
- (E) Segurança e empatia

59

O posicionamento é tido como a capacidade de a empresa realizar seus trabalhos de forma diferente da concorrência ou de produzir algo único. Do ponto de vista estratégico, posicionar a sua marca no mercado significa se diferenciá-la da concorrência. São vantagens de um adequado posicionamento, exceto:

- (A) fidelização e retenção dos clientes.
- (B) controle da imagem organizacional.
- (C) aumento da competitividade.
- (D) maior conexão com o público.
- (E) elevação dos níveis de deserção.

60

O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006.

Desse modo, o Banco do Brasil deve constituir o componente organizacional de ouvidoria, que tem, entre suas responsabilidades, prestar atendimento de última instância aos clientes, inclusive por meio de telefone.

Caso o Banco do Brasil disponibilize um canal de atendimento telefônico para que os clientes possam entrar em contato com a ouvidoria, estaremos diante do telemarketing:

- (A) de atendimento.
- (B) de retenção.
- (C) de ancoragem.
- (D) ativo.
- (E) receptivo.

61

Entre os conflitos éticos existentes, o Banco do Brasil decidiu adotar ações para priorizar o combate à propina, que pode ser exemplificada da seguinte forma:

- (A) ocorre quando o funcionário privilegia seus interesses pessoais em detrimento dos interesses da organização.
- (B) ocorre quando o funcionário fornece uma informação falsa ou omite uma informação relevante, induzindo o cliente a erro.
- (C) ocorre quando o funcionário acessa ou divulga informações a que não deveria ter acesso.
- (D) ocorre quando o funcionário que propõe que o cliente tome um empréstimo como condição para que sua agência compre os materiais de escritório vendidos pela empresa gerida pelo cliente.
- (E) ocorre quando o funcionário exige um pagamento pessoal a ele como forma de melhorar as condições do empréstimo oferecido ao cliente.

62

A característica distintiva dos serviços relacionada ao fato de não poderem ser estocados e armazenados é a:

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

63

Conforme Nonaka e Takeuchi, o processo de criação de conhecimento nas organizações se relaciona com a interação entre os conhecimentos tácitos e explícitos, dando origem aos modos de conversão do conhecimento.

A forma de conversão do conhecimento por meio da qual os funcionários compartilham suas experiências profissionais uns com os outros é denominada:

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

64

Deserção pode ser conceituada como o abandono da organização pelo cliente, com a consequente redução da taxa de fidelização. Entre as possíveis causas da deserção, podemos apontar as seguintes, exceto:

- (A) os clientes trocam de fornecedores em virtude de preços menores.
- (B) os clientes trocam de fornecedores pois desejam melhores produtos e/ou serviços.
- (C) os clientes trocam de fornecedores por um processo inadequado de atendimento aos clientes. Exemplos típicos dessas falhas são o descumprimento de promessas e profissionais mal-informados ou com comportamento indevido.
- (D) os clientes trocam de fornecedores por razões de mercado: por mudança de endereço ou falência da empresa.
- (E) os clientes trocam de fornecedores em razão da existência de consonâncias políticas com a organização.

65

O Banco do Brasil optou pelo tipo de segmentação de mercado que leva em consideração o comportamento do cliente, seja ele relacionado à periodicidade de compras, benefícios buscados ou forma de utilização do produto/serviço. Constata-se que foi escolhido o modelo de segmentação

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

66

Os serviços complementares facilitadores são necessários para a prestação do serviço (por exemplo, fazer uma reserva) ou ajudam no uso do produto principal (por exemplo, informações).

WIRTZ, Jochen, et al. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia, estratégia. 8ª ed. Editora Saraiva, 2021. Com adaptações.

São serviços complementares facilitadores os seguintes:

- (A) informações, emissão de pedidos, faturamento e pagamento.
- (B) consulta, hospitalidade, guarda de valores e exceções.
- (C) consulta, emissão de pedidos, guarda de valores e exceções.
- (D) consulta, emissão de pedidos, guarda de valores e pagamento.
- (E) informações, emissão de pedidos, guarda de valores e exceções.

67

Atualmente, um dos principais canais remotos para realização de vendas é o comércio eletrônico.

Em termos conceituais, o comércio eletrônico engloba diversas modalidades, podendo abranger, inclusive, a realização de transações entre consumidores, de forma direta, por meio de plataformas como o Mercado Livre, Webmotors ou OLX.

A modalidade de comércio eletrônico descrita é a:

- (A) B2I
- (B) B2G
- (C) C2C
- (D) B2B
- (E) B2C

68

Em uma negociação, determinado vendedor faz uma proposta arbitrária acerca do valor monetário de determinado produto, em patamar bastante elevado. Em uma segunda proposta, reduz drasticamente o valor monetário do produto.

Com isso, o vendedor gerou no cliente a percepção de que a segunda proposta era extremamente vantajosa.

Nessa situação, o vendedor utilizou o gatilho mental da:

- (A) urgência.
- (B) reciprocidade.
- (C) escassez.
- (D) ancoragem.
- (E) prova social.

69

Acerca do atendimento prestado pela ouvidoria, julgue os itens em verdadeiro ou falso e assinale a opção correta.

- () O atendimento prestado pela ouvidoria deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual pode ser fornecido ao demandante de forma facultativa.
- () O atendimento prestado pela ouvidoria deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, deve ser arquivada a respectiva documentação.
- () O atendimento prestado pela ouvidoria deve abranger, necessariamente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário.
- () O atendimento prestado pela ouvidoria pode abranger as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

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

70

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

A referida norma estabelece que as instituições por ela abrangidas devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários, a qual deve ser:

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

Assinale a opção correta.

- (A) Estão corretos apenas os itens I e II.
- (B) Estão incorretos apenas os itens I e III.
- (C) Estão corretos apenas os itens II e III.
- (D) Todos os itens estão corretos.
- (E) Todos os itens estão incorretos.

BANCO DO BRASIL – 4º SIMULADO
GRAN

FOLHA DE RESPOSTAS

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

ASSINATURA
ILIMITADA

CONCURSOS, OAB E RESIDÊNCIAS

8.0

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

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

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



FACILITE SEUS ESTUDOS:

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



TUDO NO SEU TEMPO E ESPAÇO:

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



VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHO:

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



TUDO DE NOVO QUANTAS VEZES VOCÊ QUISER:

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



NÚMEROS GRANDES:

milhares de alunos aprovados, mais de 1 milhão de questões, mais de 23 mil cursos e centenas de professores para te ajudar a passar.



TUDO NA SUA MÃO:

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

Contato para vendas:

(61) 99884-6348 | No horário das Seg. a quinta até as 22h e Sex até as 21h.



Quero ser assinante
ilimitado agora