

## ESCRITURÁRIO - AGENTE COMERCIAL

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

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

[illegible]

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

a) este caderno, com o tema da Redação e 70 questões objetivas, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

CONHECIMENTOS BÁSICOS							
Língua Portuguesa		Língua Inglesa		Matemática		Atualidades do Mercado Financeiro	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,5 ponto cada	11 a 15	1,0 ponto cada	16 a 20	1,5 ponto cada	21 a 25	1,0 ponto cada
Total: 15,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 7,5 pontos		Total: 5,0 pontos	
Total: 32,5 pontos							

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS							
Matemática Financeira		Conhecimentos Bancários		Conhecimentos de Informática		Vendas e Negociação	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
26 a 30	1,5 ponto cada	31 a 40	1,5 ponto cada	41 a 55	1,5 ponto cada	56 a 70	1,5 ponto cada
Total: 7,5 pontos		Total: 15 pontos		Total: 22,5 pontos		Total: 22,5 pontos	
Total: 67,5 pontos							

b) um **CARTÃO-RESPOSTA** destinado à marcação das respostas das questões objetivas formuladas nas provas cujo verso é a página para desenvolvimento da Redação, que vale até 100,0 pontos, o qual é denominado **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**.

03 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

04 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

05 - Assim que receber o seu **CADERNO DE QUESTÕES**, o candidato deve:

a) transcrever, no espaço apropriado do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

**Um grande passo.**

**b)** preencher, no espaço apropriado do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, o campo de marcação referente ao seguinte gabarito:

## Gabarito 1

06 - No **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, 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/PÁGINA DE REDAÇÃO** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ☒ (C) (D) (E)

07 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, para não o **DOBRAR, AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO** somente poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

08 - 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.

09 - 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**.

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

**11 - SERÁ ELIMINADO** da presente Seleção Externa o candidato que:

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

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

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**;  
d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**;

f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, o número do gabarito e a frase constantes na capa de seu **CADERNO DE QUESTÕES**.

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

12 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

**13 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal este CADERNO DE QUESTÕES, o CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO e ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA.**

**14 - O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS E DE REDAÇÃO É DE 5 (CINCO) HORAS**, incluído o tempo para a marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA/PÁGINA DE REDAÇÃO**.

15 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

## REDAÇÃO

Refleta sobre as variáveis que podem contribuir para a elevação dos patamares de satisfação profissional e assim impactar os serviços prestados ao público por uma instituição como o Banco do Brasil.

Para situar a discussão, são oferecidos os fragmentos de textos abaixo, que têm o objetivo de subsidiar sua reflexão para a produção da redação. **Não os copie.**

## Texto I

Ao notarem que a empresa se importa com o seu bem-estar, os colaboradores e times se sentem valorizados. Eles percebem que a organização não está se dedicando apenas ao crescimento dela, mas também ao seu pessoal. Tudo isso é um investimento no capital humano, além de gerar uma imagem positiva no mercado. As companhias que vêm priorizando o bem-estar estão, inclusive, se destacando como inovadoras.

Disponível em: <<https://blog.ncare.com.br/bem-estar-no-ambiente-de-trabalho/>>. Acesso em: 15 jul. 2021. Fragmento

## Texto II

## SISTEMA DE RECOMPENSAS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

As instituições precisam de pessoas preparadas, motivadas e satisfeitas para pôr em prática os objetivos estratégicos por elas definidos. Um dos maiores desafios da gestão de recursos humanos é conseguir maximizar o desempenho e a qualidade de vida dos seus colaboradores, porque deles depende o sucesso do negócio.

VARELA, S.H.V. **Sistema de recompensas e satisfação no trabalho**. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <<https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8922/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20-%20SAMIRA%20VARELA%20-%20Vers%C3%A3o%20definitiva.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2021. Fragmento.

## Texto III

Ao contrário do que se pensa, são as pessoas e não a tecnologia que geram capital nas empresas, pois, por meio de seus conhecimentos, habilidades e competências, são capazes de gerar bons resultados e podem fazer as organizações obterem mais lucro.

São as pessoas que gerenciam a tecnologia, se relacionam com o mercado e os clientes, ajudando a tornar a empresa competitiva.

Disponível em: <<https://menvie.com.br/capital-humano/>>. Acesso em: 14 jul. 2021. Fragmento.

Considerando as reflexões suscitadas pelos textos acima, elabore uma redação de caráter dissertativo-argumentativo, abordando o seguinte tema:

**A influência da satisfação no trabalho sobre o desempenho do funcionário**

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá:

- a) demonstrar domínio da escrita-padrão;
- b) manter a abordagem nos limites da proposta, sendo apenas caso copie ou parafraseie texto alheio;
- c) redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo, não sendo aceitos textos narrativos nem poemas;
- d) demonstrar capacidade de seleção, organização e relação de argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

Apresentação da redação:

- a) O texto deverá ter de 25 a 30 linhas, mantendo-se no limite de espaço para a Redação.
- b) O texto definitivo deverá ser transcrito para a Página de Redação (o texto da Folha de Rascunho não será considerado), com caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta e em letra legível.
- c) A Redação não deve ser identificada, por meio de assinatura ou por qualquer outro sinal.

RASCUNHO

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

## O que é o QA e por que ele pode ser mais importante que o QI no mercado de trabalho

- 1 Há algum tempo, se você quisesse avaliar as perspectivas de alguém crescer na carreira, poderia considerar pedir um teste de QI, o quociente de inteligência, que mede indicadores como memória e habilidade matemática.
- 2 Mais recentemente, passaram a ser avaliadas outras letrinhas: o quociente de inteligência emocional (QE), uma combinação de habilidades interpessoais, autocontrole e comunicação. Não só no mundo do trabalho, o QE é visto como um *kit* de habilidades que pode nos ajudar a ter sucesso em vários aspectos da vida.
- 3 Tanto o QI quanto o QE são considerados importantes para o sucesso na carreira. Hoje, porém, à medida que a tecnologia redefine como trabalhamos, as habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando. Entra em cena então um novo quociente, o de adaptabilidade (QA), que considera a capacidade de se posicionar e prosperar em um ambiente de mudanças rápidas e frequentes.
- 4 O QA não é apenas a capacidade de absorver novas informações, mas de descobrir o que é relevante, deixar para trás noções obsoletas, superar desafios e fazer um esforço consciente para mudar. Esse quociente envolve também características como flexibilidade, curiosidade, coragem e resiliência.
- 5 Amy Edmondson, professora de Administração da Harvard Business School, diz que é a velocidade vertiginosa das mudanças no mercado de trabalho que fará o QA vencer o QI. Automatiza-se facilmente qualquer função que envolva detectar padrões nos dados (advogados revisando documentos legais ou médicos buscando o histórico de um paciente, por exemplo), diz Dave Coplin, diretor da The Envisioners, consultoria de tecnologia sediada no Reino Unido. A tecnologia mudou bastante a forma como alguns trabalhos são feitos, e a tendência continuará. Isso ocorre porque um algoritmo pode executar essas tarefas com mais rapidez e precisão do que um humano.
- 6 Para evitar a obsolescência, os trabalhadores que cumprem essas funções precisam desenvolver novas habilidades, como a criatividade para resolver novos problemas, empatia para se comunicar melhor e responsabilidade.
- 7 Edmondson diz que toda profissão vai exigir adaptabilidade e flexibilidade, do setor bancário às artes. Digamos que você é um contador. Seu QI o ajuda nas provas pelas quais precisa passar para

se qualificar; seu QE contribui na conexão com um recrutador e depois no relacionamento com colegas e clientes no emprego. Então, quando os sistemas mudam ou os aspectos do trabalho são automatizados, você precisa do QA para se acomodar a novos cenários.

- 8 Ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar. No mundo corporativo, o QA está sendo cada vez mais buscado na hora da contratação. Uma coisa boa do QA é que, mesmo que seja difícil mensurá-lo, especialistas dizem que ele pode ser desenvolvido.

- 9 Como diz Edmondson: “Aprender a aprender é uma missão crítica. A capacidade de aprender, mudar, crescer, experimentar se tornará muito mais importante do que o domínio de um assunto.”

Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/vert-cap-50429043>>. Acesso em: 9 jul. 2021. (Adaptado)

- 1 De acordo com o texto, hoje a valorização do QA tende a superar a do QI e a do QE no ambiente de trabalho porque
  - (A) as habilidades interpessoais são muito requeridas.
  - (B) o conhecimento tecnológico é cada vez mais necessário.
  - (C) a memória e a habilidade matemática são indicadores exigidos.
  - (D) a capacidade de adaptação faz a diferença entre o homem e a máquina.
  - (E) a automatização requer colaboradores que superem a rapidez e a precisão do algoritmo.

- 2 Ao abordar perspectivas de evolução na carreira, o texto destaca que a(s)
  - (A) mudança no mercado se dará pela valorização do QE.
  - (B) capacidade para a detecção de padrões será valorizada.
  - (C) habilidades relacionadas ao QA poderão ser aprimoradas.
  - (D) atividades relativas às artes serão excluídas das mudanças.
  - (E) competências teóricas relacionadas ao QI serão evidenciadas.

RASCUNHO

3

O trecho que evidencia a razão pela qual novos indicadores passaram a balizar o processo de seleção das empresas é:

- (A) “Há algum tempo, se você quisesse avaliar as perspectivas de alguém crescer na carreira, poderia considerar pedir um teste de QI”. (parágrafo 1)
- (B) “o QE é visto como um *kit* de habilidades que pode nos ajudar a ter sucesso em vários aspectos da vida.” (parágrafo 2)
- (C) “A tecnologia mudou bastante a forma como alguns trabalhos são feitos, e a tendência continuará.” (parágrafo 5)
- (D) “Seu QI o ajuda nas provas pelas quais precisa passar para se qualificar”. (parágrafo 7)
- (E) “Uma coisa boa do QA é que, mesmo que seja difícil mensurá-lo, especialistas dizem que ele pode ser desenvolvido.” (parágrafo 8)

4

Embora priorizando a linguagem formal, os textos jornalísticos, por vezes, apropriam-se de aspectos da linguagem coloquial, buscando simular uma conversa com o leitor.

Nesse texto, o trecho que exemplifica essa afirmação é:

- (A) “Tanto o QI quanto o QE são considerados importantes para o sucesso na carreira.” (parágrafo 3)
- (B) “Esse quociente envolve também características como flexibilidade, curiosidade, coragem e resiliência.” (parágrafo 4)
- (C) “Isso ocorre porque um algoritmo pode executar essas tarefas com mais rapidez e precisão do que um humano.” (parágrafo 5)
- (D) “Seu QI o ajuda nas provas pelas quais precisa passar para se qualificar”. (parágrafo 7)
- (E) “Ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar.” (parágrafo 8)

5

A frase em que a concordância verbal atende ao que prevê a norma-padrão da língua portuguesa é:

- (A) Restava cerca de quinze candidatos para a entrevista.
- (B) Não sou eu que elabora as perguntas para as entrevistas.
- (C) No futuro, a maioria das tarefas poderão ser realizadas por algoritmos.
- (D) Nenhum de nós estamos preparados para a responsabilidade daquele cargo.
- (E) Mais de um indicador são usados para a seleção dos profissionais durante as entrevistas.

6

Respeitando-se o ponto de vista sustentado pelo texto e adequando-se a seu sentido, a reunião dos trechos “as habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando” (parágrafo 3) e “ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar” (parágrafo 8) resulta no seguinte período:

- (A) As habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando, embora ter QI, mas nenhum QA, possa ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar.
- (B) Como as habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando, ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar.
- (C) Mesmo que as habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estejam mudando, ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar.
- (D) As habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando, desde que ter QI, mas nenhum QA, possa ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar.
- (E) As habilidades necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estão mudando, no entanto, ter QI, mas nenhum QA, pode ser um bloqueio para as habilidades existentes diante de novas maneiras de trabalhar.

7

A palavra destacada funciona como um elemento de coesão retomando um antecedente, promove a continuidade do texto e exerce uma função sintática, na seguinte passagem:

- (A) “O **que** é o QA”. (título)
- (B) “um algoritmo pode executar essas tarefas com mais rapidez e precisão do **que** um humano.” (parágrafo 5)
- (C) “Para evitar a obsolescência, os trabalhadores **que** cumprem essas funções precisam desenvolver novas habilidades”. (parágrafo 6)
- (D) “Edmondson diz **que** toda profissão vai exigir adaptabilidade e flexibilidade”. (parágrafo 7)
- (E) “mesmo **que** seja difícil mensurá-lo, especialistas dizem que ele pode ser desenvolvido.” (parágrafo 8)

RASCUNHO

RASCUNHO



8

A frase em que o verbo apresenta a mesma predicação que o verbo **ocorrer** em “Isso **ocorre** porque um algoritmo pode executar essas tarefas” (parágrafo 5) é:

- (A) “**Entra** em cena então um novo quociente”. (parágrafo 3)
- (B) “Esse quociente **envolve** também características como flexibilidade, curiosidade, coragem e resiliência.” (parágrafo 4)
- (C) “A tecnologia **mudou** bastante a forma como alguns trabalhos são feitos”. (parágrafo 5)
- (D) “você **é** um contador.” (parágrafo 7)
- (E) “Seu QI o **ajuda** nas provas”. (parágrafo 7)

9

O pronome **se** destacado apresenta a mesma função e classificação que exerce em “Automatiza-**se** facilmente qualquer função que envolva detectar padrões nos dados [...]” (parágrafo 5) no seguinte período:

- (A) Alguns trabalhadores mais velhos arrependem-**se** de não procurar entender a nova realidade do mercado de trabalho.
- (B) Acostumar-**se** com as novas exigências do mundo do trabalho é condição para sobreviver no mercado hoje.
- (C) O mercado vem mudando: trata-**se** agora de valorizar flexibilidade, curiosidade, coragem e resiliência.
- (D) Ainda **se** hesita diante da escolha entre habilidades medidas pelo QI e aquelas medidas pelo QA.
- (E) Ao longo do tempo, verificam-**se** mudanças nas habilidades exigidas diante de novas maneiras de trabalhar.

10

A colocação do pronome oblíquo átono destacado está de acordo com o que prevê a norma-padrão da língua portuguesa no seguinte período:

- (A) Consideraria-**se** o QA mais importante que o QI há duas décadas?
- (B) **Se** busca investir naquilo que pode fazer a diferença entre a máquina e o homem.
- (C) As mudanças no mercado de trabalho jamais dar-**se**-ão sem investimento no capital humano.
- (D) Os candidatos que saem-**se** melhor nas entrevistas são contratados mais rapidamente.
- (E) Alguns **se** consideram mais preparados para enfrentar adversidades no trabalho do que em família.

## LÍNGUA INGLESA

## Revolution Accelerated

How Digital Transformation is Shaping the Future of Banking

- 1 Like all businesses, banks have had to act fast to respond to the unprecedented human and economic impact of Covid-19.
- 2 First, they needed to keep the lights on and ensure business continuity. Second, they had to meet the changing ways customers wanted to engage. Finally, they sought to balance their business priorities with a responsibility to support society. Previous crises cast the banks as part of the problem — this time they are part of the solution.
- 3 Banks who have embraced modern banking technology have fared better in meeting these challenges. They've moved seamlessly to remote working, kept up service for their customers, coped with huge increases in demand and quickly adapted their products. In contrast, banks using legacy 'spaghetti' software have struggled.
- 4 Covid-19 has accelerated the need for modern banking technology, but it didn't create it. Before coronavirus, the 2020s were already being framed as the decade for digital in the banking industry. Banks' return on equity were too low and their cost-income ratios were too high. Meanwhile, regulation like open banking was disrupting the industry and increasing competition from new entrants like the GAAFAAs (Google, Amazon, Alibaba, Facebook, Apple).
- 5 Providing seamless digital customer experiences was therefore already a 'must'. Every year, Temenos partners with the Economist Intelligence Unit (EIU) for a global study on the future of banking. More than 300 banking leaders are interviewed from retail, commercial and private banks. Over half of these are at C-suite level.
- 6 In 2020, the study took place amid the Covid-19 crisis. The results give a fascinating insight into banking leaders' approach during these unprecedented times. But they also show how they see their industry in the years to come.
- 7 And the findings suggest three trends which will shape the future of banking:
  1. New technologies will be the key driver of banking transformation over the next 5 years. 77% of respondents strongly believed that Artificial Intelligence (AI) will be the most game-changing of these technologies. They see a diverse range of uses for AI — from personalised customer experience to fraud detection.
  2. Banks will overhaul their business models to create digital ecosystems. 80% of respondents believe that banking will become part of a platform of services. 45% are committed to transforming their business models into digital ecosystems.



3. The sun will set on branch banking. World Bank data shows that visits to branches have been steadily declining globally over the last decade. As a result of coronavirus, customers are now more concerned about visiting their branch, and so even more people are willing to try digital applications. This combination of pandemic and increasingly transformative advanced technology has led a majority of respondents (59%) to our survey with the EIU to state that traditional branch-based banking model will be dead in just five years. That's a 34% increase from last year.

8 The current environment is undoubtedly challenging for banks. But they have the capital, customer relationships and customer data. They are regulated. And most importantly: they still enjoy their customers' trust.

9 In short, banks are best-placed to succeed if they commit to end-to-end digital transformation. That means a fully digital front office which creates hyper-personalized experiences and ecosystems. And a back office driving efficient operations and rapid innovation. By embracing modern banking technology, banks can support their customers today, create new value for the future and drive new levels of future growth.

Available at: <<https://www.cnn.com/advertorial/how-digital-transformation-is-shaping-the-future-of-banking>>. Retrieved on: July 13th, 2021. Adapted.

11

The overall purpose of the text is

- (A) to explain how the banking industry works.
- (B) to discuss the impact of the coronavirus pandemic on the health system.
- (C) to launch new investment opportunities in the banking industry.
- (D) to state that digital transformation in banking has been accelerated by the coronavirus pandemic.
- (E) to promote new AI technology that will change the future of banking.

12

According to the 2<sup>nd</sup> paragraph of the text, after the Covid-19 outbreak, banks initially had to face the following number of challenges:

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

13

In paragraph 6, the personal pronoun **they**, used twice in the sentence "But they also show how they see their industry in the years to come", refers to the following fragment at the same paragraph:

- (A) the study
- (B) the results
- (C) banking leaders
- (D) Covid-19 crisis
- (E) unprecedented times

14

In the sentence of the last paragraph "In short, banks are best-placed to succeed if they commit to end-to-end digital transformation", the phrase **In short** conveys an idea of

- (A) cause
- (B) addition
- (C) emphasis
- (D) conclusion
- (E) time sequence

15

From the sentence of the last paragraph, "By embracing modern banking technology, banks can support their customers today, create new value for the future and drive new levels of future growth", it is inferred that

- (A) banks cannot grow after the coronavirus pandemic.
- (B) modern banking technology can help reshape the present and the future of banks.
- (C) modern technology can frustrate the present and the future of the banking industry.
- (D) as result of the coronavirus pandemic, banks will not be able to meet customers' demands in the future.
- (E) due to the coronavirus pandemic, banks are not able to meet customers' expectations in the present.

RASCUNHO

RASCUNHO



## MATEMÁTICA

16

Para os seis primeiros meses de um investimento, a evolução, em milhares de reais, de um certo investimento de R\$ 3.000,00 é expressa pela fórmula  $M(x) = -\frac{1}{4}(x-4)^2 + 7$ , onde  $M(x)$  indica quantos milhares de reais a pessoa poderá retirar após  $x$  meses desse investimento. Um cliente pretende deixar esse investimento por seis meses.

Nesse caso, de quanto será a sua perda, em reais, em relação ao máximo que ele poderia ter retirado?

- (A) 1.000
- (B) 3.000
- (C) 4.000
- (D) 5.000
- (E) 6.000

17

Um garçom ganha um salário fixo por mês mais gorjetas diárias. Como regra, ele se propôs a cada dia do mês guardar um pouco do que ganha de gorjetas para fazer uma reserva financeira, que é depositada no banco ao fim do dia 30, exceto em fevereiro. No dia 1, ele guarda R\$ 1,00; no dia 2, guarda R\$ 2,00; no dia 3, R\$ 3,00, e assim, sucessivamente, até que no dia 30, ele junta R\$ 30,00 ao que vinha guardando e faz o depósito. Em um determinado mês de 30 dias, ele precisou gastar tudo que havia juntado até o fim do dia 15, mas quis repor esse gasto. Para isso, guardou do dia 16 até o dia 30 um valor fixo de  $x$  reais por dia, de modo que, no fim do mês, depositou a mesma quantia que vinha depositando todos os meses, exceto em fevereiro.

Qual é o valor de  $x$ ?

- (A) 20
- (B) 23
- (C) 25
- (D) 27
- (E) 31

18

Uma empresa paga um salário bruto mensal de R\$ 1.000,00 a um de seus funcionários. Além desses honorários, a empresa deve recolher o FGTS desse empregado.

Sabendo-se que o valor pago corresponde a, aproximadamente, 8,33% do salário bruto, qual o valor pago, a título de FGTS, por esse funcionário?

- (A) R\$ 1.008,33
- (B) R\$ 8,33
- (C) R\$ 83,30
- (D) R\$ 991,67
- (E) R\$ 1.083,30

19

Um banco está planejando abrir uma nova agência em uma cidade do interior. O departamento de Marketing estima que o número de clientes da agência (NC) em função do número de meses decorridos ( $t$ ) desde a inauguração seguirá a seguinte função exponencial:

$$NC(t) = 100 \times (2^t)$$

Quantos meses completos, após a inauguração, o número estimado de clientes da agência será superior a 2.000?

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

20

Um banco está selecionando um novo escriturário e recebeu um total de 50 currículos. Para o exercício desse cargo, três habilidades foram especificadas: comunicação, relacionamento interpessoal e conhecimento técnico. As seguintes características foram detectadas entre os candidatos a essa vaga:

- 15 apresentavam habilidade de comunicação;
- 18 apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal;
- 25 apresentavam conhecimento técnico;
- Seis apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal e de comunicação;
- Oito apresentavam habilidade de relacionamento interpessoal e conhecimento técnico;
- Dois candidatos apresentavam todas as habilidades;
- Oito candidatos não apresentavam nenhuma das habilidades.

Com base nessas informações, qual o número total de candidatos que apresentam apenas uma das três habilidades apontadas?

- (A) 28
- (B) 38
- (C) 21
- (D) 13
- (E) 15

RASCUNHO



## ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21

Uma pessoa estava querendo fazer um empréstimo e descobriu que algumas instituições que praticam o *shadow banking* ("sistema bancário sombra") geralmente servem como intermediários entre credores e tomadores de empréstimos, fornecendo crédito e capital para investidores e corporações.

Ao fazer uso dessas instituições para fazer um empréstimo, a pessoa incorre em riscos?

- (A) Não, pois vai ter toda a assessoria para fazer o empréstimo.
- (B) Não, pois o *shadow banking* realiza operações passando por toda a supervisão ou regulação dos sistemas financeiros/ bancários do país.
- (C) Sim, pois essas instituições não são bancárias, não recebem depósitos tradicionais como um banco tradicional e são estruturas paralelas aos mercados tradicionais.
- (D) Sim, pois o *shadow banking* é uma estrutura paralela aos mercados tradicionais, embora passe por todas as regulações e seja uma instituição bancária.
- (E) Sim, pois o *shadow banking* não é uma instituição financeira, embora tenha registro no Banco Central.

22

Um meio de troca é aquilo que os compradores oferecem aos vendedores quando aqueles adquirem bens e serviços.

Quando um consumidor, por exemplo, compra um perfume numa loja localizada numa economia onde o nível inflacionário é baixo e controlado, o vendedor entrega o produto para o cliente em troca de

- (A) moeda, por ser o meio de troca de maior aceitabilidade.
- (B) mercadoria, por ser o meio de troca mais eficiente.
- (C) moeda-mercadoria, por ser o meio de troca mais durável.
- (D) outro bem, por ser o meio de troca com menor custo de carregamento.
- (E) outro serviço, por ser o meio de troca de maior divisibilidade.

23

A *blockchain* é um tipo específico de banco de dados distribuído, no qual há uma cadeia de blocos ordenados e interligados, com garantia de ordem cronológica. Os dados registrados nos blocos podem variar de transações financeiras a contratos inteligentes.

Na *blockchain* da *bitcoin*, as entidades que registram novos blocos na cadeia são chamadas de

- (A) registradores
- (B) mineradores
- (C) trabalhadores
- (D) gerenciadores
- (E) conectores

24

Leia as considerações seguintes sobre o expressivo crescimento das criptomoedas nas movimentações financeiras internacionais.

Criptomoeda, ou moeda criptografada, é um ativo digital denominado na própria unidade de conta que é emitido e transacionado de modo descentralizado, independentemente de registro ou validação por parte de intermediários centrais, com validade e integridade de dados assegurada por tecnologia criptográfica e de consenso em rede. Trata-se de instrumentos desenhados para viabilizar transferências de valores em rede de maneira segura e independente de um sistema de intermediação financeira (...). Outro aspecto econômico que merece destaque é o lado político-econômico da atribuição de valor a uma moeda. As moedas estatais de curso forçado contam não apenas com reservas legais, mas também com uma infraestrutura estatal ou privada (fortemente regulada) e com as políticas monetária e cambial oficiais (...). Muitas criptomoedas, mesmo que funcionem como instrumentos descentralizados, têm grande parte de sua base monetária em poder da organização que a desenvolveu.

Stella, J.C. **Moedas virtuais no Brasil**: como enquadrar as criptomoedas. Revista da PGBC, v. 11, n. 2, dez. 2017, p. 151, 156. Disponível em: <<https://revistapgbc.bcb.gov.br/index.php/revista/issue/download/26/A9%20V.11%20-%20N.2>>. Acesso em: 24 jul. 2021.

O texto sugere que o mercado de criptomoedas é fonte de enorme instabilidade e preocupação dos bancos centrais, porque as empresas emissoras desses ativos monetários

- (A) são reguladas pelos bancos centrais.
- (B) têm enorme capacidade de manipulação da taxa de câmbio entre a criptomoeda emitida e os demais ativos digitais.
- (C) conseguiram transformá-los no principal meio de troca utilizado nas transações financeiras internacionais.
- (D) vinculam a unidade de conta da criptomoeda às principais moedas conversíveis, como o dólar norte-americano e o euro.
- (E) forcem o enquadramento das criptomoedas emitidas na mesma categoria das demais moedas eletrônicas já existentes.

25

Um indivíduo abriu uma conta em um banco digital. Essa instituição tem um modelo de negócio que desburocratizou o mercado e oferece soluções simples por meio da tecnologia, otimizando serviços e deixando de repassar custos operacionais da empresa para seus clientes.

Como são chamadas as empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios?

- (A) Nutechs
- (B) Inovatechs
- (C) Fintechs
- (D) SmartTechs
- (E) HealthTechs

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Ao verificar o saldo devido de seu financiamento de R\$ 8.000,00, um cliente percebeu que, após pagar a primeira prestação de R\$ 1.726,93, ele havia amortizado apenas R\$ 1.518,93. Consultando seu gerente, ele soube que nesse financiamento foi usado o sistema **Price**.

Qual é a taxa mensal de juros cobrada nesse financiamento?

- (A) 1,0%
- (B) 1,3%
- (C) 1,6%
- (D) 2,3%
- (E) 2,6%

27

No boleto bancário da sua prestação, uma pessoa leu que é cobrada uma multa de 1,2% por dia de atraso sobre o valor da prestação, condicionada a atrasos não maiores que 30 dias. Em certo mês, essa pessoa pagou uma prestação com atraso, tendo de desembolsar R\$ 233,20 em vez dos R\$ 220,00 normalmente pagos nos meses em que não houve atraso no pagamento.

Por quantos dias ela atrasou a prestação nesse mês?

- (A) 5
- (B) 10
- (C) 15
- (D) 20
- (E) 25

28

Um banco ofereceu a um cliente um financiamento de R\$ 120.000,00, pelo sistema **SAC**, a uma taxa de juros de 10% a.m., para ser pago em 4 prestações mensais ao final de cada mês, sendo a primeira prestação no valor de R\$ 42.000,00. A Tabela abaixo poderá ser usada para seus cálculos.

Período	Saldo Inicial	Juros	Amortização	Prestação	Saldo Final
0					120.000,00
1	120.000,00			42.000,00	
2					
3					
4					

Quais os valores aproximados que serão pagos, pelo cliente, a título de juros e prestação, respectivamente, ao final do terceiro mês?

- (A) R\$ 12.000,00; R\$ 42.000,00
- (B) R\$ 3.000,00; R\$ 39.000,00
- (C) R\$ 12.000,00; R\$ 30.000,00
- (D) R\$ 6.000,00; R\$ 36.000,00
- (E) R\$ 9.000,00; R\$ 33.000,00

29

Um banco fez um empréstimo de R\$10.000,00 a um cliente, pelo prazo de um mês, cobrando o valor de R\$ 100,00 a título de juros.

Qual foi a taxa de juros que o banco cobrou do cliente?

- (A) 0,01 ao mês
- (B) 10% ao ano
- (C) 1% ao ano
- (D) 0,1 ao mês
- (E) 0,05 ao mês

30

Um cliente 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\$ 3.500,00 à vista.

Qual o valor aproximado a ser investido para esse objetivo ser alcançado?

- (A) R\$ 2.629,60
- (B) R\$ 2.450,00
- (C) R\$ 2.692,31
- (D) R\$ 2.341,50
- (E) R\$ 2.525,00

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

31

A pandemia do coronavírus, declarada em março de 2020, alterou significativamente as relações sociais e econômicas ao redor do globo. Em resposta, autoridades mundiais atuaram tempestivamente, recorrendo a instrumentos monetários para dinamizar a economia, associando estímulo monetário com controle inflacionário.

Com essa finalidade, no Brasil, em agosto de 2020, o Banco Central do Brasil (Bacen) anunciou a utilização de um instrumento denominado

- (A) Teto dos gastos
- (B) Isenção tributária
- (C) Dominância fiscal
- (D) *Foward guidance*
- (E) *Quantitative easing*

32

Existem títulos de dívida de longo prazo emitidos por sociedades de ações e destinados, geralmente, ao financiamento de projetos de investimento ou para alongamento do perfil de endividamento das empresas.

Tais títulos são

- (A) as ações
- (B) as debêntures
- (C) os dividendos
- (D) os *Depository Receipts* (DR)
- (E) os *Brazilian Depository Receipts* (BDR)

33

Dentro do Sistema de Metas para a inflação, o Conselho Monetário Nacional (CMN) estabelece a meta para a inflação. A partir dessa meta, o Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil (Bacen) reúne-se periodicamente para analisar a economia brasileira.

Nesse contexto, é atribuição do Copom

- (A) definir a meta da taxa Selic.
- (B) determinar o papel do Bacen no mercado cambial.
- (C) formular normas aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional (SFN).
- (D) divulgar, diariamente, a taxa de juros de curto prazo para operações realizadas no mercado financeiro.
- (E) autorizar o funcionamento das instituições financeiras e de outras entidades conforme legislação em vigor.

34

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) foi criada em 07/12/1976, pela Lei nº 6.385/76.

A CVM

- (A) é um órgão emissor de moeda-papel.
- (B) é vinculada à Casa Civil.
- (C) fornece crédito às instituições.
- (D) é responsável por formular a política de crédito.
- (E) regula mercados da Bolsa de balcão.

35

Um determinado banco programou uma campanha de empréstimos a juros baixos, com o escopo de angariar clientes para sua carteira de mutuários. Após ampla campanha de divulgação, vários pretendentes compareceram às agências bancárias, onde receberam informações de que deveriam subscrever fichas com informações pessoais e autorizar que o banco as divulgasse sempre que julgasse necessário e sem que houvesse necessidade de essa divulgação ser previamente comunicada à clientela.

Nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a cláusula de divulgação deve obedecer ao princípio da

- (A) negociação
- (B) taxação
- (C) menção
- (D) referência
- (E) transparência

36

Um jovem atua em uma organização social com inúmeros projetos em comunidades carentes situada em região metropolitana de uma grande capital brasileira. A organização possui vários empregados, recrutados diretamente nas comunidades, e conta com financiamento de pessoas físicas e jurídicas. Com o intuito de ampliar sua base de colaboradores, agenda diversos compromissos com empreendedores que tenham interesse na região.

Nos termos da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil, seria adequado que houvesse

- (A) percentual de funcionários que exercesse atividade remunerada decorrente de atuação nas organizações sociais.
- (B) incentivo aos funcionários do banco para que desempenhassem atividades voluntárias no projeto.
- (C) colaboração não consistente em financiamento a programas e projetos sociais.
- (D) integração de outras instituições financeiras como requisito de participação.
- (E) neutralidade na intervenção em projetos sociais em comunidades carentes por ausência de recursos para todos.

37

Ao realizar a matrícula do seu curso, o estudante preencheu uma ficha cadastral com os seguintes dados: nome, endereço, telefone, religião, estado civil, raça, nome dos pais, número de filhos e sindicato ao qual era filiado.

Segundo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), consideram-se sensíveis os seguintes dados solicitados:

- (A) religião, raça e filiação a sindicato
- (B) religião, estado civil e filiação a sindicato
- (C) religião, estado civil e raça
- (D) número de filhos, raça e religião
- (E) número de filhos, raça e estado civil

38

Aqueles que participam do mercado de câmbio de um país podem ser divididos entre os que produzem divisas e os que cedem divisas.

Produzem e cedem divisas, respectivamente, os

- (A) exportadores; os turistas estrangeiros.
- (B) importadores; os que fazem transferências para o exterior.
- (C) que recebem transferências do exterior; os que remetem lucro ao exterior.
- (D) tomadores de investimentos quando remetem dividendos ao exterior; os exportadores.
- (E) tomadores de empréstimos quando remetem o principal ao exterior; os importadores.

39

Essencialmente, o mercado de capitais canaliza a poupança da sociedade para suprir as necessidades das empresas por recursos produtivos. Promover o fortalecimento de mercados de capitais locais para que se tornem pilares para o desenvolvimento econômico tem sido um objetivo constante, em praticamente toda a comunidade internacional.

A sociedade é beneficiada à medida que o mercado de capitais cumpre aquelas que são suas quatro principais funções:

- (A) aumento do consumo imediato, maior propensão ao risco, alocação de recursos em poucos ativos e aumento da autonomia gerencial corporativa.
- (B) desmobilização do investimento, maior aversão ao risco, alocação enviesada de recursos e afrouxamento da rígida disciplina de capital corporativa.
- (C) mobilização da poupança, gestão de riscos, alocação eficiente de recursos e aumento da disciplina corporativa.
- (D) transferência do investimento para o futuro, eliminação dos riscos sistemáticos, construção de carteiras diversificadas e estímulo à governança.
- (E) estabilidade da propensão a consumir, redução do risco assistemático, alocação aleatória de recursos e extinção dos custos de agência.

40

Considere as informações contidas no Código de Ética do Banco do Brasil:

O propósito assumido pelo Banco é cuidar do que é valioso para as pessoas, mantendo a visão de ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável.

Disponível em: <<https://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/Codigoetica.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2021.

Nesse Código de Ética, a consideração do interesse coletivo na tomada de decisões refere-se diretamente ao seguinte valor:

- (A) inovação
- (B) eficiência
- (C) confiabilidade
- (D) espírito público
- (E) senso de dono

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

41

Uma opção de navegador web (browser) de internet disponível para instalação em diversas plataformas é o Mozilla Firefox, que apresenta um conjunto de funcionalidades, entre elas o seu histórico de navegação.

Inclui(em)-se no histórico de navegação do Mozilla Firefox

- (A) a Configuração de zoom
- (B) o Certificado OCSP
- (C) o Protocolo HTTPS
- (D) os Cookies
- (E) os Temas

42

O serviço de correio eletrônico é uma ferramenta essencial para o trabalho do dia a dia dos colaboradores de uma empresa.

Para garantir a segurança da comunicação do cliente de correio eletrônico com os servidores de correio eletrônico de entrada e de saída de mensagens, é importante configurar a utilização do padrão de segurança

- (A) TLS
- (B) SMTP
- (C) IMAP
- (D) POP3
- (E) HTTP

43

Um usuário precisa utilizar o Explorador de Arquivos do Windows 10 para listar, pelo menos, os atributos de nome e data e hora de modificação dos arquivos e das subpastas, contidos em uma pasta.

Para apresentar esses atributos, depois de selecionar a pasta desejada no Explorador de Arquivos, o usuário deve selecionar a opção de exibição

- (A) ícones grandes
- (B) ícones médios
- (C) ícones pequenos
- (D) detalhes
- (E) lista

44

O Microsoft Teams possui recursos que apoiam reuniões de times de trabalho em discussões, tais como o desenho ou a readequação de procedimentos organizacionais.

Uma opção disponível para reuniões é o lobby, que funciona como

- (A) discador de chamadas pinnedGroup
- (B) integrador de armazenamento com o OneDrive
- (C) integrador de tarefas com o calendário
- (D) notificador do feed de atividades
- (E) uma sala de espera de reuniões

45

Existem diferentes soluções tecnológicas baseadas em multimídia, que permitem a uma empresa difundir seus objetivos e valores, estabelecendo, assim, pontes com todos com quem interage. Podcasts representam uma das possíveis soluções.

Os podcasts são caracterizados por serem armazenados no formato de

- (A) áudio, podendo ser baixados ou executados em serviços de reprodução de streaming.
- (B) bibliotecas, disponibilizando serviços via API específico para aplicações relacionadas a gaming.
- (C) imagens com alta qualidade, se estiverem armazenadas nos formatos de 24 ou 32 bits de cores.
- (D) nuvem, sendo adequados para utilização em redes sociais, Enhancing UGC Video Sharing ou streaming.
- (E) televisão, sendo transmitidos por streaming, mediante utilização do protocolo VoIP.

46

Portais corporativos revelam-se uma interessante alternativa de comunicação com seu público-alvo. Esses portais permitem que a organização transmita, pela internet, sua mensagem diretamente para o meio externo com um conteúdo organizado. Ao ser desenvolvido, é importante que tal conteúdo seja testado nos principais navegadores de rede. Um importante representante dessa categoria é o Mozilla Firefox, sendo a escolha dos temas uma das etapas importantes no projeto de um portal.

Qual é a função dos temas no Mozilla Firefox?

- (A) Configurar a privacidade de informações que possam identificar o usuário em: normal, rigoroso ou personalizado.
- (B) Mudar a aparência, como, por exemplo, o esquema de cores ou a imagem de fundo das barras de ferramentas.
- (C) Organizar as abas abertas em uma única janela, definindo sua sequência de apresentação por um critério de ordenação.
- (D) Permitir a edição do controlador de zoom da página apresentada, adequando-a às configurações de tela.
- (E) Sincronizar itens favoritos entre os diversos dispositivos de um usuário, tais como senhas ou abas abertas.

47

Em uma organização, o uso do Telegram pode otimizar a tarefa de gestão de equipes por meio de uma comunicação mais eficiente entre seus membros.

Nesse contexto, qual é a função dos links t.me?

- (A) Acessar a API do Telegram.
- (B) Adicionar os administradores de um grupo.
- (C) Configurar o GRPDbot.
- (D) Enviar mensagens a partir de um nome de usuário previamente configurado.
- (E) Inicializar chats secretos.

48

Dois funcionários de um determinado banco estão editando, simultaneamente, o mesmo arquivo de texto (documento tipo docx) utilizando o Microsoft Office 365 online.

Considerando esse cenário, o arquivo final conterá

- (A) somente as modificações realizadas pelo funcionário de nível hierárquico mais alto.
- (B) somente as modificações realizadas pelo funcionário que fechar o arquivo por último.
- (C) somente as modificações realizadas pelo funcionário que fechar o arquivo primeiro.
- (D) somente as modificações realizadas pelo funcionário que tiver aberto o arquivo primeiro.
- (E) todas as modificações realizadas por ambos os funcionários.

49

Um banco decidiu realizar uma ação de marketing de um novo produto. Buscando apoiar essa ação, a área de TI decidiu estabelecer um mecanismo para identificar quais clientes estariam mais inclinados a adquirir esse produto. Esse mecanismo partia de uma base histórica de clientes que receberam a oferta do produto, e tinha várias colunas com dados sobre os clientes e a oferta, além de uma coluna registrando se eles haviam efetuado ou não a compra do tal produto.

Para isso, decidiram ser mais adequado usar um processo de mineração de dados baseado na noção de

- (A) agrupamento
- (B) aprendizado não supervisionado
- (C) classificação
- (D) regressão linear
- (E) suavização

50

Designado para relatar a qualidade das atividades desenvolvidas em um determinado banco, um funcionário recebeu a seguinte Tabela, com a quantidade de notas relativas à avaliação dos correntistas sobre o atendimento no caixa, sendo 1 a pior nota, e 5, a melhor nota.

Nota	Quantidade
1	3.000
2	9.500
3	12.000
4	15.000
5	8.000

Qual é a moda das notas dessa avaliação?

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 3,33
- (D) 4
- (E) 5



51

Apesar de os navegadores serem as ferramentas dominantes na internet, vários serviços possuem ferramentas próprias mais adequadas e, inclusive, mais otimizadas para protocolos específicos. Um desses protocolos foi desenvolvido para a transferência de arquivos, sendo usado a partir de programas como FileZilla.

Esse protocolo é conhecido como

- (A) ftp
- (B) imap
- (C) pop3
- (D) ssh
- (E) telnet

52

Sabendo que o banco em que trabalha vai colocar centenas de ATMs em shoppings e postos de gasolina, um funcionário de TI propôs que cada ATM mandasse periodicamente um sinal de status, por meio do protocolo UDP.

Esse protocolo do conjunto TCP/IP é considerado como parte da camada

- (A) de aplicações
- (B) de transporte
- (C) de rede
- (D) de enlace de dados
- (E) física

53

Foi solicitado a um funcionário de um determinado banco que realizasse uma pesquisa, exclusivamente com variáveis do tipo qualitativa, sobre a satisfação dos clientes com os serviços oferecidos pela instituição.

Para atender a essa demanda utilizando os meios adequados, sua escolha de escalas de mensuração deve estar limitada às escalas

- (A) intervalares e razão
- (B) nominais e intervalares
- (C) nominais e ordinais
- (D) ordinais e intervalares
- (E) ordinais e razão

54

Os bancos investem em recursos de segurança para minimizar os riscos de fraude nas operações bancárias através de *Internet Banking*. Os usuários, porém, precisam estar atentos aos golpistas que procuram persuadir vítimas em potencial a acessar *sites* falsos e a fornecer informações sensíveis.

Esse ataque é conhecido como

- (A) botnet
- (B) injection
- (C) spyware
- (D) phishing
- (E) ransomware

55

O Google Drive é uma ferramenta que permite o armazenamento de arquivos na nuvem. Suponha que um usuário A tenha criado uma pasta no Google Drive para arquivos de um Projeto X qualquer.

Para compartilhar essa pasta do Projeto X no Google Drive com outros usuários, a partir de uma estação de trabalho, é necessário:

- (A) solicitar o compartilhamento da pasta ao Google, por e-mail.
- (B) dispor do número do telefone celular dos outros usuários, de modo a cadastrá-los para ter acesso à pasta.
- (C) notificar os outros usuários que eles precisam estar usando o Google Drive no momento em que o usuário A compartilhar a pasta.
- (D) enviar aos outros usuários o endereço (link) da pasta.
- (E) aguardar três dias após a criação da pasta para que ela possa ser compartilhada.

RASCUNHO



## VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

KB foi convidado para realizar auditoria no Banco C, instituição de pequeno porte, sediada no interior do Brasil, sendo sua carteira diversificada, abrangendo o financiamento de pequenos empreendedores das áreas urbana e rural de diversos municípios. Apurando a qualidade do relacionamento com os clientes e a obediência a normas regulamentares, o auditor avalia que alguns itens não estão observados, uma vez que os funcionários mantêm encontros eventuais com os clientes e entre si, não tendo ciência de qualquer norma sobre o tema.

Nos termos da Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, nesse caso, um dos itens não cumpridos é o de

- (A) conferir liberdade plena aos colaboradores para atuar.
- (B) olvidar programa de treinamento de empregados.
- (C) impor atendimento a clientes da área rural.
- (D) estabelecer competições para galgar posições na instituição.
- (E) indicar metas para a venda de produtos e serviços.

57

Um banco brasileiro de investimentos decidiu tornar-se banco múltiplo, oferecendo conta-corrente apenas no formato digital, com taxa zero aos seus clientes. Sustentou sua decisão por reconhecer a perecibilidade dos serviços de outros bancos tradicionais, já que algumas agências ficavam vazias na maior parte do dia, enquanto enormes filas se formavam em horários de pico, sendo menos custoso o atendimento virtual.

Nesse caso, a decisão tomada deveu-se à seguinte característica dos serviços:

- (A) existência de variação na consistência de entrega e dificuldade de padronização.
- (B) existência de cocriação com participação física e direta de funcionário e cliente.
- (C) dificuldade de explicar os benefícios de algo que não pode ser tocado.
- (D) impossibilidade de ser guardado, estocado ou armazenado.
- (E) facilidade de ser copiado por seus processos não serem patenteáveis.

58

Um cliente migrou para um banco digital e está avaliando a qualidade do serviço contrastando a expectativa que possui com o serviço que recebe de fato. Ele tem considerado a qualidade bastante satisfatória, a despeito de algumas dificuldades tecnológicas que tem enfrentado.

Nesse caso, a avaliação de qualidade que o cliente faz é explicada pelo conceito de

- (A) comunicação boca a boca
- (B) experiência passada
- (C) promessas de serviços explícitas
- (D) promessas de serviços implícitas
- (E) zona de tolerância

59

Um grupo empresarial, atuando em transportes terrestres, recebeu autorização da ANAC para operar voos comerciais no território nacional e decidiu lançar ações no mercado, visando a encomenda de aeronaves. A estratégia do novo entrante é vista com cautela por analistas de mercado, uma vez que essa indústria demanda volumes elevados de investimento e apresentou baixas margens nos últimos anos. Adicionalmente, o grupo encontra-se em processo de recuperação judicial, e sua entrada no mercado de aviação comercial acontece em crise do setor aéreo, diante dos efeitos da pandemia.

Sendo assim, o analista teve cautela ao interpretar as informações sobre a barreira de entrada relacionada a

- (A) diferenciação de serviços
- (B) identidade da marca
- (C) política governamental
- (D) retaliação esperada
- (E) requisitos de capital

60

No *marketing* de relacionamento de uma empresa, foi utilizada uma venda consultiva.

Isso significa que tal venda foi focada

- (A) no recebimento dos pedidos de compra, buscando a minimização do preço para garantir a venda e a gestão de todas as contas.
- (B) no canal de vendas (atração), fluxo e conversão, sem levar em conta os processos internos de atendimento e a divulgação do serviço.
- (C) nos clientes interessados nos serviços de valor agregado, envolvendo os profissionais que têm conhecimento profundo da empresa.
- (D) nos clientes que não estão interessados, ou que são incapazes de ter recursos para os serviços de valor agregado oferecidos pela empresa de venda.
- (E) nas técnicas de *coaching*, onde o vendedor não fala para o cliente qual é a solução para o seu problema, conduzindo-o para *insights* através de perguntas.

61

Um atendente comercial de um banco privilegia dois tipos de habilidades para a realização de seu trabalho: a observação refletida e a conceitualização abstrata. Assim sendo, ele gosta de criar modelos teóricos, raciocina por indução, se interessa pelas ideias e conceitos abstratos, gosta que suas teorias sejam bem fundamentadas e verídicas e procura diversas explicações para um evento que observa.

Com base nessas características, verifica-se que o atendente do banco privilegia um estilo de aprendizagem de

- (A) acomodação
- (B) assimilação
- (C) divergência
- (D) convergência
- (E) racionalização

62

O crescimento dos canais eletrônicos está criando uma mudança fundamental na natureza do *marketing*, conforme notado no setor dos bancos.

Muitas organizações estão substituindo um local físico onde fornecedores e clientes se encontram para fazer negócios, por um local virtual identificado como

- (A) lugar de mercado
- (B) espaço de mercado
- (C) *display* de varejo
- (D) cenário de serviço
- (E) momento da verdade

63

Para contribuir com as ações de *marketing* de relacionamento dos bancos, os escriturários devem, durante o atendimento,

- (A) medir e mapear todos os serviços prestados por sua agência.
- (B) divulgar a lucratividade da empresa expressa em seu balanço.
- (C) esclarecer e divulgar as taxas cobradas por cada serviço bancário.
- (D) pesquisar e mensurar a satisfação dos clientes.
- (E) propor prêmios substanciais para cada cliente conquistado.

64

DD é estudante universitário na área de Ciências Exatas e participa de núcleo que constrói sistemas operacionais para facilitar a vida cotidiana. Um dos projetos é destinado a viabilizar a virtualização das atividades financeiras, buscando extinguir os atos físicos, inclusive moedas. O Banco LL realiza contrato com a Universidade que lidera o projeto e cria um setor para aplicar os programas criados. Em decorrência disso, seleciona vários clientes e estabelece condições para que todos os atos financeiros possam ser realizados por computadores e aparelhos celulares mediante criptografia, que confere segurança ao modelo.

Nos termos da Resolução CMN nº 3.694/2009, as instituições financeiras, ao proporcionar aos clientes esses serviços,

- (A) estão vedadas de realizar integralmente atividades por meio eletrônico.
- (B) são condicionadas à educação tecnológica dos clientes escolhidos.
- (C) devem apresentar projetos experimentais para obter autorização do agente regulador.
- (D) devem alertar seus clientes das atividades em meio eletrônico, garantindo sua integridade e direitos.
- (E) submetem-se a rígido controle operacional de empresas especializadas.

65

MEK é correntista do Banco L, mantendo relações negociais frequentes, bem como sua família. Por força desse relacionamento, possui dois contratos de cartão de crédito que utiliza nas suas compras cotidianas. Em determinado dia, é surpreendido pela entrega de mais um cartão de crédito que não havia solicitado. No dia seguinte, dirige-se à agência bancária onde movimenta sua conta corrente e apresenta o cartão, com pedido de devolução, por não ter interesse no adicional.

Segundo as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, o(a)

- (A) recebimento pelo consumidor leva à cobrança de anuidade pelo emissor.
- (B) pagamento não efetuado da anuidade cobrada permite a inscrição do consumidor no cadastro de inadimplentes.
- (C) fornecimento de cartões de créditos a clientes habituais independe de formalização de contrato.
- (D) banco tem direito a ressarcimento pelas despesas de remessa do cartão.
- (E) entrega sem solicitação caracteriza prática abusiva do fornecedor.

66

A ampliação das fronteiras do *marketing* digital fez com que os canais remotos de vendas passassem a ter importância muito grande nos negócios. Como forma de monitorar os resultados das atividades de *marketing* desenvolvidas no *site* oficial de uma empresa, o gerente constatou que, ao longo de uma semana, 420 compras foram iniciadas no *site*, mas apenas 357 foram finalizadas e geraram receitas para a empresa.

Nesse caso, a taxa de abandono foi de

- (A) 3,5%
- (B) 7,5%
- (C) 15,0%
- (D) 58,0%
- (E) 63,0%

67

Mesmo sendo, ainda, alvo de controvérsias entre acadêmicos, as técnicas de gatilhos mentais são muito usadas por gestores de vendas e *marketing*. Uma empresa que vende roupas estabeleceu um tempo limite de 20 minutos para que o cliente compre com desconto através de seu aplicativo. Se o cliente não finalizar a compra nesse tempo, o carrinho de compras se esvazia e os descontos são perdidos.

Esse é um caso característico de gatilho de

- (A) Urgência
- (B) Escassez
- (C) Ancoragem
- (D) Prova Social
- (E) Conformidade

68

A gestão da experiência do cliente é fundamental para reter os clientes numa empresa. Depois de mapear a jornada do cliente e fazer adequações nos canais de relacionamentos remotos e presenciais, o gerente de uma agência bancária decidiu medir o impacto dessas ações na taxa de rotatividade de clientes (*churn rate*) ao longo de um trimestre. Em janeiro sua agência contava com 460 clientes, mas 23 clientes encerraram suas contas no final do terceiro mês.

Dessa forma, a taxa de rotatividade dessa agência foi de

- (A) 2,3%
- (B) 5,0%
- (C) 9,5%
- (D) 20,0%
- (E) 37,0%

69

Segundo pesquisa contratada por um banco, os clientes tendem a perceber melhor a vontade que os funcionários têm de ajudar os clientes e atendê-los sem demora, quando isso é mostrado em uma propaganda.

Dessa forma, segundo a pesquisa, há uma relação direta positiva entre o componente do composto de *marketing* e a dimensão da qualidade em serviço denominados, respectivamente,

- (A) produto e empatia
- (B) praça e confiabilidade
- (C) produto e tangibilidade
- (D) promoção e segurança
- (E) promoção e responsividade

70

*Storytelling* é a técnica de contar histórias para se aproximar dos clientes e facilitar a venda.

Uma forma eficiente de praticar essa técnica ocorre quando o vendedor narra

- (A) experiências de sucesso de outros clientes com a empresa.
- (B) diversas tarefas a serem realizadas num dia de trabalho.
- (C) percalços e prejuízos que podem ocorrer com a compra.
- (D) problemas que teve ao longo da sua jornada na firma.
- (E) segredos da gerência e demais funcionários da companhia.