

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) (B) (C) (D) (E)

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:

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

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

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/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!

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Maurício Izolan

O que está acontecendo na Ucrânia?

1 Mais de 5 milhões de crianças e adolescentes precisam de assistência humanitária, pois continuam a sofrer as consequências mortais de uma guerra brutal que não foi criada por eles. A guerra provocou
5 deslocamentos em uma escala e velocidade não vistas desde a Segunda Guerra Mundial – com impacto de longo alcance em toda a região e além. No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente na Ucrânia.
10

Os deslocamentos em grande escala observados podem ter consequências duradouras para as próximas gerações. Crianças e adolescentes que fogem da guerra na Ucrânia correm maior risco de tráfico e exploração de seres humanos. Enquanto isso,
15 ataques com armas explosivas em áreas urbanas povoadas causaram baixas civis, incluindo crianças e adolescentes, e danos consideráveis a infraestruturas e serviços essenciais.
20

Após oito anos de conflito no leste da Ucrânia e a escalada da violência em fevereiro de 2022, as famílias estão em choque, desesperadas por segurança e precisam de acesso a serviços essenciais – incluindo
25 saúde, educação, proteção, água e saneamento –, bem como a suprimentos vitais.

Fonte: <<https://www.unicef.org/brazil/guerra-na-ucrania-representa-ameaca-imediata-para-criancas-e-adolescentes>>

1

O texto 1 é do tipo informativo. Trata-se de um texto que nos passa informação e, para isso, faz uso também de elementos descritivos, narrativos e dissertativos. Pode-se observar o diálogo entre tipos textuais no fato de que:

- (A) o texto apresenta traços injuntivos, uma vez que prescreve o que deve ser feito para se sair da guerra.
- (B) o texto, para informar, descreve e narra cenas que ajudam no objetivo final.
- (C) o texto é uma descrição da situação da guerra na Ucrânia.
- (D) o texto tem fortes traços dissertativos, além de ser informativo.
- (E) o texto traz uma argumentação implícita: a de que não se deve fazer guerras.

2

Segundo as regras da boa coesão e da coerência textual, poder-se-ia reescrever o trecho “No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente na Ucrânia” da seguinte maneira:

- (A) “No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente no continente”.
- (B) “No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente no território”.
- (C) “No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente no país”.
- (D) “No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente nas fronteiras do conflito”.
- (E) “No início de agosto de 2022, mais de 6,6 milhões de refugiados da Ucrânia foram registrados em toda a Europa, enquanto milhões de pessoas foram deslocadas internamente no território europeu”.

3

No trecho “Os deslocamentos em grande escala observados podem ter consequências duradouras para as próximas gerações. Crianças e adolescentes que fogem da guerra na Ucrânia correm maior risco de tráfico e exploração de seres humanos”, pode-se observar que:

- (A) a locução verbal “podem ter” combina, no plural, com o núcleo do sujeito “deslocamentos em grande escala”.
- (B) o termo “observados” se refere ao núcleo “escala”.
- (C) a oração “que fogem da guerra na Ucrânia” se refere, como adjetivo, a “Crianças e adolescentes”.
- (D) o termo “maior risco de tráfico e exploração de seres humanos” funciona como adjunto adverbial de modo.
- (E) o termo “de seres humanos” funciona como adjunto adnominal de “exploração”.

4

Com relação à acentuação, é correto afirmar que:

- (A) “Ucrânia” é acentuada por se tratar de uma proparoxítona.
- (B) “Próximas” é acentuada por ser uma paroxítona terminada em vogal aberta.
- (C) “Consequências” é acentuada por ser uma paroxítona terminada em “a”.
- (D) “Após” é paroxítona terminada em “o(s)”.
- (E) “Saúde” é acentuada por haver um hiato as vogais “a” e “u”.

Texto II

O Pavão

1 Eu considerei a glória de um pavão ostentando o esplendor de suas cores; é um luxo imperial. Mas andei lendo livros, e descobri que aquelas cores todas não existem na pena do pavão. Não há pigmentos. O

5 que há são minúsculas bolhas d'água em que a luz se fragmenta, como em um prisma. O pavão é um arco-íris de plumas.

Eu considerei que este é o luxo do grande artista, atingir o máximo de matizes com o mínimo de elementos. De água e luz ele faz seu esplendor; seu grande mistério é a simplicidade.

15 Considerei, por fim, que assim é o amor, oh! minha amada; de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira em mim existem apenas meus olhos recebendo a luz de teu olhar. Ele me cobre de glórias e me faz magnífico.

BRAGA, R. *Ai de ti, Copacabana*. Editora do Autor, Rio de Janeiro, 1960. Disponível em: https://www.pensador.com/cronicas_de_rubem_braga/

5

Com relação ao gênero textual, podemos definir o texto acima como:

- (A) uma carta ou depoimento pessoal.
- (B) um relato de um narrador de terceira pessoa.
- (C) um depoimento sobre os pavões.
- (D) uma pequena narrativa reflexiva sobre o amor.
- (E) um texto filosófico sobre as vicissitudes do amor.

6

Com relação ao estilo, sabemos que, muitas vezes, os autores usam formas diferentes de construção, fugindo à fala cotidiana, para destacar o que falam. Essas formas podem ser chamadas de figuras de linguagem. No caso da frase “O pavão é um arco-íris de plumas”, temos a figura chamada:

- (A) hipérbole, pelo exagero da imagem.
- (B) metonímia; no caso, de parte pelo todo.
- (C) sinestesia, pois arco-íris é visual e plumas é tátil.
- (D) metáfora, pois afirma que um ser é outro ser.
- (E) paradoxo, pois não há lógica em se afirmar que um pavão é um arco-íris.

7

A ordem direta do trecho “de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira em mim existem apenas meus olhos recebendo a luz de teu olhar.” seria:

- (A) Apenas meus olhos recebendo a luz de teu olhar existem em mim de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira.
- (B) Apenas meus olhos recebendo a luz de teu olhar de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira em mim existem.
- (C) Meus olhos recebendo apenas a luz de teu olhar existem em mim de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira.
- (D) Apenas meus olhos recebendo a luz existem em mim de teu olhar de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira.
- (E) Meus olhos apenas recebendo a luz de teu olhar existem em mim de tudo que ele suscita e esplende e estremece e delira.

8

No trecho “Eu considerei que este é o luxo do grande artista, atingir o máximo de matizes com o mínimo de elementos.”, pode-se que classificar o fragmento “atingir o máximo de matizes com o mínimo de elementos” é, sintaticamente, um(a):

- (A) oração adverbial de modo.
- (B) advérbio de lugar.
- (C) oração subordinada substantiva predicativa.
- (D) oração subordinada substantiva apositiva.
- (E) objeto direto de “considerei”.

Texto III



Fonte: <<https://www.google.com/search?q=cartum+exemplos>>

9

A charge é uma mescla entre o texto e o desenho. Geralmente tem sentido humorístico. Pode-se notar que o humor se refere, neste texto, a(o):

- (A) fato de o bandido usar arma no meio do campo.
- (B) simplicidade do caipira que vê a violência como progresso.
- (C) expressão de medo da mulher do caipira.
- (D) a cara de desprezo da vaca.
- (E) fato de o bandido estar usando máscara como na cidade.

10

No trecho "Num falei procê que um dia o progresso chegava aqui, muié?", observa-se que:

- (A) a linguagem é usada de maneira errada, da forma como se fala no interior do país.
- (B) o texto é transcrito na forma da fala de pessoas do interior, sendo esse um recurso para mostrar que o bandido não entende o que fala o caipira.
- (C) o texto está na forma da fala para mostrar o contraste entre a simplicidade do caipira e a perplexidade do progresso.
- (D) a forma de transcrever o texto mostra como que a visão do caipira é mais otimista que a do homem da cidade.
- (E) a transcrição do texto na forma da fala interiorana contrasta com a dimensão da violência que vem da cidade.

LÍNGUA INGLESA

Alexandre Hartmann

The beginnings of the American banking industry can be traced to 1780 when the Bank of Pennsylvania was founded to fund the American Revolutionary War. Merchants traveled from Britain to the United States and established the Bank of Pennsylvania in 1780 to fund the American Revolutionary War (1775–1783). During this time, the Thirteen Colonies had not established currency and used informal trade to finance their daily activities.

On January 4, 1782, the first commercial bank in the U.S., Bank of North America, opened. In 1791, U.S. Treasury Secretary Alexander Hamilton created the Bank of the United States, a national bank meant to maintain American taxes and pay off foreign debt. President Andrew Jackson closed the bank in 1832 and redirect all bank assets into U.S. state banks. State banks began printing money rapidly sparking runaway inflation and leading to the Panic of 1837.

Investment banking began in the 1860s with the establishment of Jay Cooke & Company, one of the first issuers of government bonds. In 1863, the National Bank Act was passed to create a national currency, a federal banking system, and make public loans.

However, at this time, not all states had yet formally joined the union. In Oklahoma territory, which did not become a state until 1907, Muskogee mayor H.B. Spaulding resigned in 1902 from his position as vice-president of the Territorial Trust and Surety Company, after his Spaulding Mercantile Company was given a charter to found a private bank. Similarly, in 1903 several more private banks were founded. One contemporary banker from Oklahoma defending the vitality of these private non-US banks did note that a small number of bank failures had resulted from a "dip in deposits due to partial crop failure".

In 1913 the Federal Reserve was established and began executing monetary policy. The Great Depression saw to the separation between investment and commercial banking known as the "Glass-Steagall Act", but the Act was repealed in 1991 leading to the 2008 financial crisis.

Anchored by New York City and Wall Street, banking in the United States is centered on various financial services namely private banking, asset management, and deposit security. As of 2018, the largest banks in the United States were JPMorgan Chase, Bank of America, Wells Fargo, Citigroup, and Goldman Sachs. It is estimated that banking assets were equal to 56 percent of the U.S. economy. As of September 8, 2021, there were 4,951 FDIC insured commercial banks and savings institutions in the U.S.

Source: <https://en.wikipedia.org/wiki/Banking_in_the_United_States>

11

The overall purpose of the text is to

- (A) provide a brief account of the history of the American banking industry.
- (B) explain how the Bank of Pennsylvania funded the American Revolutionary War from 1775 to 1783.
- (C) justify the state banks' decision to begin printing money rapidly in 1837.
- (D) describe four provisions of the United States Banking Act of 1933.
- (E) make known the facts that led to the 2008 financial crisis.

12

In "During this time, the Thirteen Colonies had not established currency and used informal trade to finance their daily activities." (in paragraph one), the phrase **this time** refers to

- (A) today.
- (B) from the early 1770s to the late 1780s.
- (C) from the late 1770s to the late 1780s.
- (D) from the mid-1770s to the late 1780s.
- (E) from the mid-1770s to the early 1780s.

13

In the fragment of the text "these private non-US banks did note that a small number of bank failures" (in paragraph four), the phrase **a small number of** can be replaced, without change in meaning, by

- (A) quite a few.
- (B) a few.
- (C) many.
- (D) plenty of.
- (E) most.

14

In paragraph seven, the word **namely** in the fragment "it is centered on various financial services namely private banking, asset management, and deposit security" means the same as

- (A) contrarily.
- (B) to the contrary.
- (C) on the contrary.
- (D) that is to say.
- (E) again.

15

In the excerpt "President Andrew Jackson closed the bank in 1832", the phrase "the bank" refers to the

- (A) Bank of Pennsylvania.
- (B) Bank of North America.
- (C) Bank of the United States.
- (D) Bank of Oklahoma.
- (E) Federal Reserve.

MATEMÁTICA

Marcelo Leite

16

Considere que na agência Alfa, no mês de março de 2022, foram abertas 20% a mais de novas contas em relação a fevereiro de 2022 e que em abril foram abertas 10% a mais que a quantidade de novas contas abertas em março. Com base nessas informações, é correto afirmar que a quantidade de novas contas abertas em abril em relação a fevereiro foi superior em:

- (A) 30%
- (B) 31%
- (C) 32%
- (D) 33%
- (E) 34%

17

Entre os n clientes da agência Alfa, foram oferecidos os produtos A e B. Sabe-se que 400 adquiriam o produto A, 120 adquiriam tanto A e B, 500 adquiriam apenas um dos dois produtos e que 600 não adquiriam o produto B. Com base nessas informações, é correto afirmar que o valor de n é igual a:

- (A) 940
- (B) 320
- (C) 220
- (D) 120
- (E) 100

18

Considere que o modelo matemático que estima a quantidade, em milhões de reais, de investimento nas áreas educacionais e esportiva, no mês x , feito pelo banco Alfa é descrito por:

$$F(x) = \ln e^{2x + 16}$$

Considere que $x = 1$ corresponda a janeiro, $x = 2$ corresponda a fevereiro e assim por diante e que $1 \leq x \leq 12$.

A partir dessas informações, o mês em que o investimento nas áreas educacionais e esportiva foi igual a R\$ 30.000.000,00 corresponderá:

- (A) março.
- (B) abril.
- (C) maio.
- (D) junho.
- (E) julho.

19

Considere que Ana, Bia e Cláudia são funcionárias do banco Alfa e que possuem cargos distintos entre si, podendo ser: gerente, escriturária ou auditora. As suas idades são distintas entre si, podendo ser: 20, 25 ou 28 anos. Sabe-se que a escriturária é a mais nova. Cláudia tem mais de 27 anos e Bia é gerente. Com base nessas informações, podemos afirmar que:

- (A) Ana é auditora.
- (B) Cláudia é auditora.
- (C) Ana é escriturária, porém Bia não tem 25 anos.
- (D) Bia tem 20 anos.
- (E) Ana não é escriturária.

20

Marcos está se preparando para prestar o certame do Banco do Brasil e para isso irá organizar uma maratona de resoluções de questões. Ele irá resolver a cada dia 4 questões a mais que no dia anterior. Considere que esse fato ocorreu durante todos os dias no mês de fevereiro de 2023 e que, no 1º dia desse mês, ele resolveu 35 questões. A partir dessas informações, é correto afirmar que, durante o citado mês, Marcos resolveu:

- (A) 2.486 questões.
- (B) 2.488 questões.
- (C) 2.490 questões.
- (D) 2.492 questões.
- (E) 2.494 questões.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Beto Fernandes

21

Em meio a demissões contínuas, *fintechs* devem “andar de lado” para não fechar em 2023. O mês de janeiro não deve ser lembrado com saudosismo pelos trabalhadores de *fintechs* e *startups*. Seguindo o que se viu no ano passado, 2023 começou com demissões em massa em várias empresas do setor – e, segundo especialistas, a atual onda de cortes deve se prolongar por mais algum tempo.

Fonte: <<https://telesintese.com.br/em-meio-a-demissoes-contnuas-fintechs-devem-andar-de-lado-para-nao-fechar-em-2023/>>

Em relação a *startups*, *fintechs* e novos modelos de negócios, assinale a alternativa incorreta.

- (A) Uma *startup* é uma empresa que possui um modelo de negócios escalável, repetível e uma ideia inovadora que provoca impacto na sociedade, seja com um produto ou um serviço que resolve um problema.
- (B) As *big techs* são as empresas gigantes da tecnologia. Elas recebem essa denominação por serem as líderes em seus respectivos setores e atingirem a população em escala global, inovando nos produtos e influenciando o comportamento das pessoas.
- (C) *Fintech* é uma *startup* na área financeira. O termo é originado de *financial* (finanças) e tecnologia, ou seja, empresas que oferecem serviços financeiros com base em tecnologia.
- (D) De acordo com o Banco Central do Brasil, as moedas virtuais caracterizam-se como recursos em reais mantidos em meio eletrônico que permitem ao usuário realizar pagamentos a partir de contas de pagamentos.
- (E) Criptomoeda é uma forma de moeda digital que usa criptografia para garantir a segurança das transações e controlar a criação de novas unidades da moeda. O Banco Central e a Receita Federal do Brasil classificam o bitcoin como sendo um ativo, um bem como um veículo, por exemplo. Por isso, deve ser declarado no imposto de renda.

22

Uma empresa de tecnologia disruptiva que oferece soluções inovadoras em áreas como inteligência artificial, realidade virtual, *blockchain*, *fintechs* e outras áreas, que conseguiu ser avaliada em 1 bilhão de dólares antes de abrir seu capital em bolsas de valores, é denominada de:

- (A) *Big Tech*.
- (B) *Unicorn*.
- (C) *Bio Tech*.
- (D) *Bank as a Service*.
- (E) *Startup*.

23

Constitui-se como um conjunto de regras e de procedimentos que são utilizados para viabilizar pagamentos à distância, transferência de valores, aportes e saques de recursos. Pode ser utilizado tanto pelo setor público como o privado. O texto de referência faz alusão a:

- (A) Arranjos de Pagamentos.
- (B) Correspondentes Bancários.
- (C) Novos Modelos de Negócios.
- (D) *Shadow Bank*.
- (E) Sistema de Banco Sombra.

24

É a possibilidade de clientes compartilharem seus dados cadastrais e transacionais entre instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, bem como terem acesso a serviços relacionados a pagamentos e à contratação de operações de crédito no âmbito de um ecossistema interoperante no qual o compartilhamento sempre depende da sua autorização prévia. Com esse ecossistema é possível interligar vários seguimentos do sistema financeiro, como é o caso do mercado de seguros e de capitais. O sistema que o texto faz alusão é o(a)

- (A) *Open Finance*.
- (B) *Open Banking*.
- (C) *Open Data*.
- (D) *Close Friends*.
- (E) *Open Insurance*.

25

É um modelo de negócio que utiliza uma plataforma on-line (e-commerce) para conectar oferta e demanda, ou seja, fornecedores e clientes. Permite a realização de negócios *Peer to Peer* ou *Business to business*. Nesse modelo de negócios, o interveniente não precisa ser uma das partes diretamente envolvidas na transação. O referido modelo de negócios é a(o)

- (A) IA.
- (B) IOT.
- (C) *Mobile Banking*.
- (D) *Open Banking*.
- (E) *MarketPlace*.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Sbrobow

26

Carlos Eduardo aplicou um capital de R\$ 1.800,00 aplicado a 25% a.a. e Maria Eduarda aplicou um capital de R\$ 2.000,00 a 15% a.a. investidos na mesma data e no sistema de capitalização simples. Indique em quanto tempo os montantes se igualam.

- (A) 1 ano e 4 meses.
- (B) 2 anos e 3 meses.
- (C) 4 anos.
- (D) 5 anos.
- (E) 6 anos.

27

Beto tomou um empréstimo no valor de R\$ 10.000,00, em novembro de 2022, a uma taxa de juros de 4% ao mês, no regime de juros compostos. Exatamente dois meses depois, em janeiro de 2023, pagou 70% do valor do empréstimo, ou seja, dos R\$ 10.000,00, e liquidou tudo o que devia desse empréstimo em fevereiro de 2023.

A quantia paga, em fevereiro de 2023, que liquidou a referida dívida, em reais, foi de

- (A) 4.352,50.
- (B) 4.152,50.
- (C) 3.968,64.
- (D) 3.452,50.
- (E) 3.152,50.

28

Sbrobow solicitou um orçamento com um encanador e recebeu as propostas a seguir:

“Pagamento em uma única parcela, imediatamente após a entrega do serviço, no valor de R\$ 1.200,00; ou em duas parcelas de R\$ 700,00, com a primeira imediatamente após a entrega do serviço e a segunda em 30 dias após o pagamento da primeira”.

Nesse caso, é correto afirmar que a taxa mensal de juros envolvida na cobrança do encanador é igual a

- (A) 6%.
- (B) 21%.
- (C) 25%.
- (D) 30%.
- (E) 40%.

29

Aldo contratou um financiamento de R\$ 50.000,00 por meio do Sistema de Amortização Constante, para ser liquidado mediante o pagamento de 10 parcelas mensais e consecutivas.

Considerando-se uma taxa de juros de 6% ao bimestre, capitalizada mensalmente, e a primeira parcela liquidada 30 dias após a contratação, o valor correto, em reais, da terceira parcela, será de aproximadamente

- (A) 5.000,00.
- (B) 5.960,00.
- (C) 6.200,00.
- (D) 6.920,00.
- (E) 7.000,00.

30

Angelina fez um financiamento de R\$ 20.000,00 e deverá ser amortizado, por meio do Sistema de Amortização Francês (Sistema Price), em 5 parcelas semestrais e consecutivas, com juros compostos de 10% ao semestre. O valor da amortização no quarto semestre será de

Prazo	Prestação	Juros	Amortização	Saldo Devedor
0				20.000
1				
2				
3	5.291,00	1.308,89	3.982,11	9.106,79
4				
5				

- (A) R\$ 3.571,00.
- (B) R\$ 4.171,00.
- (C) R\$ 4.266,66.
- (D) R\$ 4.380,33.
- (E) R\$ 4.833,33.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Cid Roberto

31

As regras dos arranjos de pagamento facilitam as transações financeiras daqueles que não usam dinheiro-vivo, dinheiro em espécie, papel-moeda, mas que faz uso de dinheiro eletrônico, que vem a ser aquele dinheiro que está armazenado em meio eletrônico.

Diferentemente da compra com dinheiro vivo entre duas pessoas, o arranjo possibilita que o pagamento aconteça sem a necessidade de dinheiro vivo, mas com o uso de dinheiro eletrônico, também chamado de moeda eletrônica.

Podemos resumir os arranjos de pagamento como sendo as regras que viabilizam transferências de recursos, aportes e saques e tudo o mais que possa ser definido como pagamento.

Os arranjos de pagamentos reúnem as empresas que prestam serviços de pagamento, tais como: instituidoras do arranjo e as instituições financeiras e instituições de pagamentos.

Fonte: <bcbr.gov.br/estabilidadefinanceira/arranjospagamento>, acesso em 27.02.23

Com relação aos arranjos de pagamento, assinale a alternativa incorreta.

- (A) As instituidoras dos arranjos de pagamento são quem estabelecem as regras de um arranjo de pagamento específico.
- (B) As instituições de pagamento recebem em contas de pagamento.
- (C) As instituições de pagamento, mesmo não sendo instituições financeiras, podem conceder empréstimos e financiamentos.
- (D) As instituições financeiras monetárias recebem recursos em contas correntes.
- (E) As instituições financeiras fazem intermediação financeira, captam recursos e repassam estes recursos por meio de empréstimos e financiamentos.

32

As instituições financeiras trabalham com uma mercadoria chamada dinheiro. Como outra mercadoria qualquer, a mercadoria chamada dinheiro tem um preço. A taxa de juros é o preço do dinheiro.

No contexto de uma operação financeira, o juro é a remuneração que o tomador (captador) de um empréstimo paga ao doador (aplicador) de recursos.

Segundo o professor Alexandre Assaf Neto, no seu livro "Mercado Financeiro", 15ª Edição, os fatores fundamentais que afetam os juros são:

- expectativa de inflação;
- risco do tomador de recursos; e
- liquidez de mercado e risco conjuntural.

Quando os juros apresentam um comportamento de alta, os investidores de mercado são atraídos para títulos

- (A) de renda variável com maior remuneração esperada.
- (B) de renda fixa com maior remuneração esperada.
- (C) do mercado de valores mobiliários, em ações de companhias abertas, por conta da maior liquidez encontrada neste mercado.
- (D) que proporcionem rentabilidade vinculada ao comportamento de moedas estrangeiras.
- (E) de renda fixa ou de renda variável dependendo da disposição do investidor de correr riscos.

33

Ataques de Lula ao Banco Central têm efeito limitado e não devem alterar funcionamento da instituição, dizem analistas. Um dos principais alvos do presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT) nos primeiros dois meses de seu novo mandato à frente do Palácio do Planalto, o Banco Central (BC) corre riscos reduzidos de passar por mudanças estruturais nos próximos quatro anos.

A legislação determina como missão do BC "assegurar a estabilidade de preços", além do objetivo de "zelar pela estabilidade e pela eficiência do sistema financeiro, suavizar as flutuações do nível de atividade econômica e fomentar o pleno emprego".

Fonte: <infomoney.com.br/politica/ataques-de-lula-ao-banco-central-tem-efeito-limitado-e-nao-devem-alterar-funcionamento-da-instituicao-dizem-analistas>, acesso em 27.02.23

Com relação a mandato, presidente e diretores da instituição, está correto o que consta em:

- (A) O mandato é fixo, de forma faseada e não coincidente com o mandato do chefe do Executivo, de modo a reduzir o risco de interferência política e mudanças abruptas na condução da política monetária.
- (B) Não possuem estabilidade no cargo, podendo ser destituídos "ad nutum", ou seja, a qualquer momento, pelo Presidente da República.
- (C) O mandato é estipulado pelo Senado Federal após a sabatina que o presidente e cada diretor deve submeter-se naquele parlamento.
- (D) Cabe ao Poder Executivo definir o prazo do mandato de cada integrante do Conselho Diretor do BC.
- (E) Os integrantes do Conselho Diretor do BC são indicados pelo Presidente da República e por ele nomeados, após aprovação de seus nomes pela Câmara dos Deputados.

34

Ao comprar um bem pagando em várias parcelas, provavelmente você se deparou com Crédito Direto ao Consumidor (CDC). Contas a prazo de cartão de crédito também podem ser consideradas como CDC. O real motivo da existência desse crédito é dar o direito de possuir um bem sem precisar pagar seu valor total no ato da compra.

Este tipo de crédito é considerado um dos mais simples de se obter, e até por isso, é um dos mais solicitados. Ele pode ser utilizado em diversas modalidades de empréstimo, mas costuma ser mais comum na aquisição de bens, como veículos.

Fonte: <jurosbaixos.com.br/conteudo/entenda-o-que-e-credito-direto-ao-consumidor-cdc>, acesso em 27.02.23

Com relação ao CDC, assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se de um contrato sem amortização obrigatória, no qual a posse direta do bem permanece com o cliente.
- (B) É um tipo de financiamento que se destina à aquisição de bens e serviços que possibilita ao lojista comprar bens que serão vendidos em seu estabelecimento comercial.
- (C) É um financiamento para aquisição de bens e serviços, onde o próprio bem adquirido não serve como garantia da operação.
- (D) Destina-se exclusivamente à compra de bens imóveis comerciais e residenciais, e seus principais clientes são as pessoas físicas.
- (E) É uma modalidade de financiamento destinada à aquisição de bens e serviços cujo beneficiário é o consumidor ou usuário final.

35

Os bancos de investimento, como o próprio nome já entrega, são especializados em operações de investimento. Por isso, não recebem depósitos em conta nem realizam outras atividades como os bancos tradicionais.

Parece complicado à primeira vista, né? Apesar disso, não é tão difícil de entender. Em outras palavras, quando você investe por esses bancos, eles conseguem levantar fundos e podem emprestar esse dinheiro para outras pessoas.

Você, é claro, pode ter bons rendimentos com isso. Tudo depende do título escolhido e dos objetivos que você espera alcançar com as aplicações realizadas.

Fonte: <blog.toroinvestimentos.com.br/banco-de-investimento-o-que-e>, acesso em 27.02.23

Os bancos de investimentos podem captar recursos de várias formas, exceto:

- (A) certificados de depósito bancário.
- (B) recibos de depósitos bancário.
- (C) depósitos interfinanceiros.
- (D) emissão de debêntures.
- (E) repasse de recursos oficiais.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

36

O controle acionário da Americanas pertence a Lojas Americanas S/A, dona de mais de 60% do capital social, composto exclusivamente por ações ordinárias (AMER3). Os demais papéis são parte integrante do *free float* no mercado de capitais. As ações da Americanas fazem parte do Índice de Ações com *Tag Along Diferenciado (ITAG)*. Os papéis também compõem outros importantes índices, como Ibovespa, IBRX 50, ISE, Icon, IGC, IVBX-2 e MSCI.

Fonte: <www.infomoney.com.br/cotacoes/b3/acao/americanas-amer3/>

Levando em conta a notícia acima, podemos afirmar sobre as ações das Lojas Americanas que:

- (A) por emitirem apenas ações ordinárias, não podem fazer parte do Novo Mercado da B3.
- (B) a empresa poderá realizar fechamento de seu capital sem a necessidade de realização de assembleia geral dos acionistas.
- (C) caso a empresa resolva realizar amortização de ações, deve fazer oferta pública de recompra, registrando previamente a realização junto a CVM.
- (D) por fazer parte do índice Tag Along, as Lojas Americanas podem vender seu controle acionário, garantindo aos acionistas minoritários um valor de, no mínimo 60% do valor recebido pelo controlador anterior.
- (E) podem emitir ações com dividendos fixos ou mínimos.

37

Cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. O cooperativismo não visa lucros, os direitos e deveres de todos são iguais e a adesão é livre e voluntária. O Conselho Monetário Nacional classifica as cooperativas singulares em 3 tipos: plenas, clássicas e de capital e empréstimo. É uma atividade vedada às cooperativas clássicas, exceto:

- (A) captar recursos por meio de depósitos à vista de cooperados.
- (B) realizar operações que exponham o capital a riscos alavancados.
- (C) conceder créditos e prestar garantias a associados, inclusive em operações realizadas ao amparo da regulamentação do crédito rural em favor de associados produtores rurais.
- (D) captar recursos por meio de depósitos a prazo de cooperados.
- (E) obter empréstimos e repasses de instituições financeiras nacionais ou estrangeiras, inclusive por meio de depósitos interfinanceiros.

38

O Depósito a Prazo com Garantia Especial é um título de renda fixa, com garantia especial do FGC, instituído pela Resolução n. 3.692/2009 do Conselho Monetário Nacional (CMN), que conta com uma nova regulamentação em outras três Resoluções, n. 4.115/2012, n. 4.222/2013 e n. 4.805/2020. O DPGE foi criado em 2009 para auxiliar os bancos e instituições financeiras de pequeno e médio porte a captarem recursos a serem utilizados em suas operações. Podemos dizer que a sua principal característica é a proteção do FGC, mas com um teto de garantia que é superior aos demais investimentos protegidos pelo Fundo.

Sobre a cobertura do FGC para os depósitos em DPGE, podemos afirmar que o valor máximo será de:

- (A) 10 milhões.
- (B) 20 milhões.
- (C) 30 milhões.
- (D) 40 milhões.
- (E) 50 milhões.

39

Quando se fala em taxa Selic, já temos em mente que se trata da taxa de referência para as operações com títulos públicos, uma vez que, de fato, ela é balizadora dos juros praticados nas ofertas de títulos emitidos pelo tesouro nacional. Entretanto, existem 2 taxas Selic nas operações do mercado: a taxa Selic meta, e a taxa Selic over. Ante o exposto, podemos afirmar, em relação a essas 2 taxas, que:

- (A) a taxa Selic over varia diariamente em função do nível de negociações dos títulos públicos e da necessidade diária do governo em captar recursos ou praticar políticas restritivas.
- (B) a Selic meta é definida nas reuniões mensais do conselho monetário nacional, e tem aplicação exclusiva no tesouro pré-fixado sem cupom.
- (C) quando a Selic over estiver acima da meta da taxa Selic, a mesa de operações do banco central deve vender títulos para reduzir a taxa diária.
- (D) quando a Selic over estiver abaixo da meta da taxa Selic, a mesa de operações do banco central deve comprar títulos para aumentar a taxa diária.
- (E) a taxa Selic over é um balizador da taxa Selic meta.

40

Agregados monetários são classificações de ativos financeiros de acordo com liquidez dada pelo Banco Central. O agregado mais líquido de todos é o papel moeda que está em circulação na economia. Os demais agregados também exercem algumas das funções da moeda, embora, em alguns casos, em menor medida. Sobre os agregados monetários, seguindo a classificação do Banco Central, podemos afirmar, exceto:

- (A) M0 é gerado pelas instituições emissoras de haveres estritamente monetários.
- (B) M1 é gerado pelas instituições emissoras de haveres estritamente monetários.
- (C) M2 corresponde ao M1 e às demais emissões de alta liquidez realizadas primariamente no mercado interno por instituições depositárias – as que realizam multiplicação de crédito.
- (D) M3 é composto pelo M2 e captações internas por intermédio dos fundos de renda fixa e das carteiras de títulos registrados no Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic).
- (E) M4 engloba o M3 e os títulos públicos de alta liquidez.

INFORMÁTICA

Fabrizio Melo

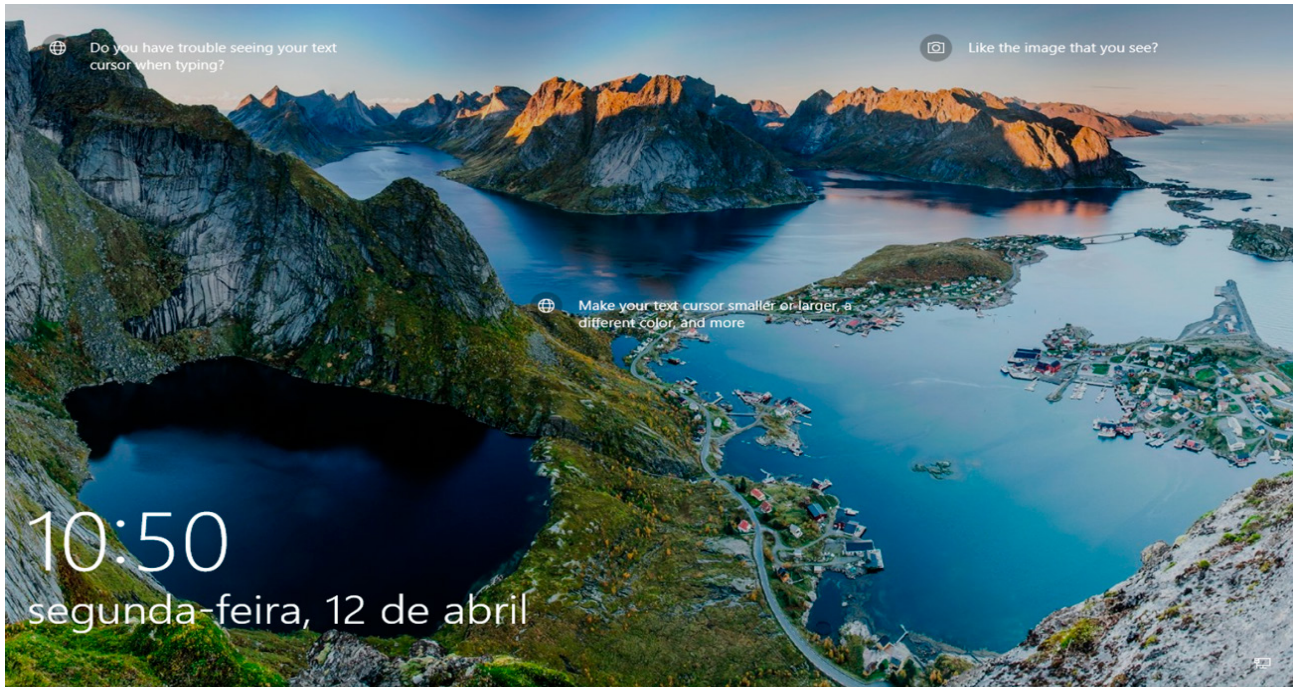
41

No Windows 10, em sua configuração padrão, idioma português, Brasil, possui um antivírus nativo que é conhecido como.

- (A) Kaspersky.
- (B) Norton.
- (C) Defender.
- (D) Firewall.
- (E) Macafee.

42

Ao sair da sua estação de trabalho, para ir ao banheiro, Zaracho, funcionário do Banco do Brasil, utiliza uma estação de trabalho com o sistema operacional Windows 10, configuração padrão idioma português Brasil, que oferece uma tela de bloqueio que ajuda na proteção do sistema nas políticas de mesa limpa.



Para acessar essa tela por meio de uma combinação de teclas de atalho, Zaracho deverá utilizar:

- (A) WINDOWS + A
- (B) WINDOWS + S
- (C) WINDOW + L
- (D) WINDOWS + G
- (E) WINDOWS + X

43

No Linux, SUSE 34 SLES 15 SP2, em seu gerenciador de arquivos, foi criado um diretório de nome BANCOBB na pasta / home de um funcionário do Banco do Brasil. Logo, ele tentou salvar nessa pasta os arquivos:

relatório.odt

RELATÓRIO.odt

Sobre o diretório e os arquivos:

- (A) Não será possível salvar o arquivo relatório.odt, pois ele está nomeado com caracteres em minúsculos.
- (B) Não será possível salvar o arquivo RELATÓRIO.odt, pois ele está nomeado com caracteres em maiúsculos.
- (C) Será possível salvar ambos os arquivos, porém será criado um segundo diretório com o nome BANCOBB2.
- (D) Será possível salvar ambos os arquivos, pois o Sistema Linux é case sensitive, o que diferencia caracteres minúsculos de maiúsculos, com isso é interpretado como sendo dois arquivos distintos.
- (E) Será possível salvar ambos os arquivos, porém o arquivo RELATÓRIO.odt será renomeado como RELATÓRIO2.odt.

44

Patrick, funcionário do Banco do Brasil, utilizando o Word 365, ao redigir um documento, precisou gerar uma mala direta para enviar uma proposta para vários clientes. Para isso, poderá acionar o Assistente de mala direta por meio das opções:

- (A) Guia Correspondências, grupo Iniciar mala direta, Iniciar mala direta, Assistente de Mala Direta Passo a Passo...
- (B) Guia Revisão, grupo Iniciar mala direta, Iniciar mala direta, Assistente de Mala Direta Passo a Passo...
- (C) Guia Exibir, grupo Macros, Macros, Gravar Macro.
- (D) Guia Exibir, grupo Iniciar mala direta, Macros, Gravar Macro.
- (E) Guia Inserir, grupo Mala direta, Mala direta, Iniciar mala direta.

45

Tecnologias como o Bluetooth e a NFC (near field communication) utilizam como redes geográficas:

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

46

Everson, funcionário do Banco do Brasil, ao utilizar uma estação de trabalho equipada com o sistema operacional Windows 10 em sua configuração padrão, idioma português Brasil, clicou em um link que fez com que abrisse uma página Web por meio do navegador Microsoft Edge. Entretanto, Everson gostaria que o navegador padrão fosse o Mozilla Firefox. Ao abrir o Mozilla Firefox e acessar as suas configurações, é possível torná-lo navegador padrão por meio da opção:

- (A) Geral.
- (B) Início.
- (C) Pesquisa.
- (D) Privacidade e segurança.
- (E) Sincronização.

47

No Whatsapp, usado em dispositivos mobiles, como Iphone e Android, é possível a criação de grupos e o convite de usuários. Pensando nisso, Coudet, funcionário do Banco do Brasil, precisou criar um grupo para realizar um convite para os participantes. Porém, Coudet percebeu que existe um limite de participantes que é diferente dos grupos criados no Whatsapp Web, ao qual é acostumado a usar. O limite de pessoas que podem fazer parte de um grupo de Whatsapp para dispositivos mobile é de

- (A) 128.
- (B) 256.
- (C) 512.
- (D) 1024.
- (E) 100.000.

48

Os principais Antivírus do mercado possibilitam varrer as memórias de um computador, bloquear e eliminar uma série de pragas virtuais. São malwares detectáveis pelos antimalwares, exceto:

- (A) vírus.
- (B) trojan.
- (C) worm.
- (D) ransomware.
- (E) spam.

49

Por meio de um sistema tradicional de e-mail, Bruno enviou um e-mail para Cláudia, que encaminhou o e-mail para Rodrigo e Carlos. Logo Carlos respondeu ao e-mail para Todos. É correto afirmar que:

- (A) Bruno recebeu 2 e-mails.
- (B) Cláudia recebeu 3 e-mails.
- (C) Rodrigo recebeu 1 e-mail.
- (D) Carlos recebeu 1 e-mail.
- (E) Carlos e Cláudia receberam 3 e-mails.

50

No MS-PowerPoint 365, configuração padrão, versão português Brasil, Sasha precisou criar uma apresentação para uma palestra que irá ministrar a vários estagiários do Banco do Brasil. Porém, Sasha terá um tempo pré-definido pela equipe de promoção da palestra. O MS-PowerPoint oferece um recurso capaz de cronometrar o tempo de duração de uma apresentação que é encontrado.

- (A) Guia Apresentação de Slides, Grupo Configurar, Testar intervalos.
- (B) Guia Revisão, Grupo Configurar, Testar intervalos.
- (C) Guia Apresentação de Slides, Grupo Configurar, Cronômetro.
- (D) Guia Inserir, Grupo Ilustrações, Cronômetro.
- (E) Guia Página Inicial, Grupo Slides, Testar intervalos.

51

Mariano, funcionário do Banco do Brasil, recebeu um pedido para produzir uma planilha de dados no MS-EXCEL 365, onde seria necessário destacar em uma planilha os saldos negativos na cor da célula em vermelho e os saldos positivos na cor da célula em azul. Mariano poderá utilizar:

- (A) Formatação Condicional.
- (B) Formato de Moeda.
- (C) Filtro.
- (D) Classificar.
- (E) Validação de Dados.

INFORMÁTICA – TÓPICOS 10 E 11
Mauricio Franceschini

52

Em relação aos tipos de conhecimento, analise as afirmativas abaixo:

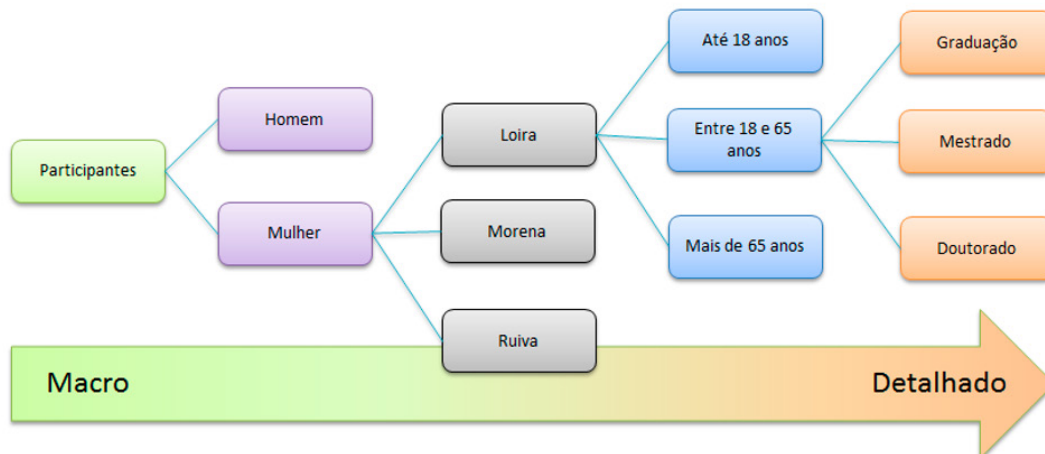
- I – Andar de bicicleta.
- II – Cozinhar pratos deliciosos.
- III – Processos de negócio.
- IV – Dirigir automóvel.
- V – Calcular uma fórmula matemática.

Assinale abaixo a alternativa correta.

- (A) I, II e III são exemplos de conhecimento tácito.
- (B) III e V são exemplos de conhecimento explícito.
- (C) I, II e IV são exemplos de conhecimento explícito.
- (D) Todas as afirmativas são exemplos de conhecimento tácito.
- (E) Todas as afirmativas são exemplos de conhecimento explícito.

53

No que diz respeito aos processos de análise multidimensional, existem várias operações possíveis com os dados. A imagem abaixo ilustra uma das operações sobre o cubo dimensional, na qual, da esquerda para a direita, são exibidos maiores detalhes sobre os dados.



Assinale abaixo a operação realizada sobre o cubo dimensional para se obter o detalhamento dos dados exibidos na imagem acima:

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

54

Os dados abertos são fundamentais como fonte de dados para a análise de informações, tanto em relação às instituições públicas quanto às empresas privadas, pois é uma adoção que pode ser estabelecida em qualquer das esferas comerciais. Quanto aos princípios dos dados abertos, o Formato Não Proprietário significa que:

- (A) todos os dados públicos são disponibilizados, em todas as suas formas.
- (B) disponibilizados o quanto rapidamente seja necessário para preservar o seu valor.
- (C) estão disponíveis em um formato sobre o qual nenhum ente tenha controle exclusivo.
- (D) não estão sujeitos a restrições por regulações de direitos autorais, marcas, patentes ou segredo industrial.
- (E) são razoavelmente estruturados e interoperáveis para possibilitar o seu processamento automatizado.

55

As bases de dados OLTP (Online Transaction Processing) são bases operacionais que armazenam transações diárias relacionadas às operações comerciais, envolvendo grande volume de inserção, alteração, exclusão e leitura de dados. Já as bases OLAP (Online Analytical Processing) são bases projetadas para a análise de grande volume de dados agregados e históricos, não sendo adequado para transações sobre os registros como na base OLTP. Abaixo, temos na coluna 1 os tipos de bases e na coluna 2 temos exemplos dessas bases. Relacione corretamente a coluna 1 com a coluna 2 e marque a sequência correta logo a seguir:

COLUNA 1	COLUNA 2
A. OLTP	() Banco de dados de uma loja de comércio eletrônico que armazena informações de pedidos de clientes, transações financeiras e informações de estoque em tempo real.
B. OLAP	() Banco de dados de uma empresa de <i>marketing</i> que contém informações sobre campanhas publicitárias, segmentação de público-alvo, análises de clientes e resultados de vendas.
	() Banco de dados de um sistema de reservas de companhias aéreas, onde as informações sobre voos, assentos, reservas, horários e tarifas são armazenadas.
	() Banco de dados de uma empresa de logística que contém informações sobre rotas, tempo de entrega, tráfego, eficiência e custos.

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

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Rafael Barbosa

56

Uma empresa fabricante de roupas para esportes radicais está pensando em expandir seus negócios para novos mercados. Para tomar a melhor decisão, a empresa precisa fazer uma análise de mercado.

As etapas da análise de mercado que podem ser seguidas pela organização são:

- (A) Identificação do público-alvo, definição de objetivos e análise da concorrência.
- (B) Análise do mercado financeiro, definição de objetivos e seleção do canal de distribuição.
- (C) Identificação do público-alvo, segmentação de mercado e análise da macroeconomia.
- (D) Análise do poder de compra do público-alvo, definição de objetivos e análise dos fornecedores.
- (E) Identificação do público-alvo, definição de objetivos e análise do setor público.

57

O Banco do Brasil é uma instituição financeira com atuação nacional, oferecendo diversos tipos de serviços bancários, desde contas correntes até investimentos em renda fixa e variável. Considerando o setor bancário, analise as afirmativas abaixo:

1. A ameaça de novos entrantes no setor bancário é baixa, devido às altas barreiras de entrada, como exigências regulatórias, estrutura de capital e escala de operação necessárias para se estabelecer no mercado.
2. A intensidade da rivalidade entre os bancos é alta, em virtude da grande quantidade de instituições atuando no mercado e da disputa por fatias de mercado.
3. A negociação com fornecedores tem pouca relevância no setor bancário, já que grande parte dos insumos utilizados pelos bancos são commodities com preços estabelecidos pelo mercado.
4. A ameaça de substitutos é baixa, uma vez que existem outras opções de investimento no mercado financeiro, como ações e fundos imobiliários, mas o setor bancário ainda é visto como uma opção segura e confiável pelos investidores.
5. A pressão exercida pelos clientes no setor bancário é alta, devido à grande oferta de serviços e à facilidade de comparação entre as diversas opções disponíveis.

São verdadeiras as seguintes afirmativas:

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

58

O Banco do Brasil é uma instituição financeira que recentemente passou por uma reformulação da sua identidade visual, a fim de modernizar sua imagem e se aproximar do público mais jovem. Analise as afirmações abaixo com relação a identidade, imagem e posicionamento do Banco do Brasil.

1. A identidade do Banco do Brasil é formada por elementos como nome, logotipo e valores, que representam sua essência e guiam suas decisões e ações.
2. A imagem do Banco do Brasil é a percepção que seus clientes e o mercado em geral têm da instituição, podendo ser influenciada por fatores como publicidade, atendimento e qualidade dos serviços.
3. O posicionamento do Banco do Brasil se refere à maneira como a instituição se diferencia da concorrência e se posiciona na mente dos consumidores, podendo ser influenciado por fatores como preços, serviços oferecidos e público-alvo.
4. A identidade visual do Banco do Brasil, incluindo cores, tipografia e design, é um elemento importante para a construção da sua imagem e para a diferenciação da concorrência.
5. A imagem do Banco do Brasil pode ser facilmente alterada por ações de *marketing* e publicidade, independentemente de sua identidade e posicionamento.

Assinale a alternativa que apresenta apenas as afirmações corretas:

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

59

A empresa ABC, fabricante de calçados, decidiu segmentar seu mercado para melhor atender às necessidades e desejos de seus consumidores. Analise as afirmações abaixo com relação à segmentação de mercado:

1. A segmentação de mercado é um processo de divisão do mercado em grupos de consumidores com características e necessidades semelhantes.
2. A segmentação geográfica leva em consideração as características dos consumidores com base em sua localização geográfica, como região, cidade, bairro entre outros.
3. A segmentação psicográfica leva em consideração as características de personalidade, valores e estilo de vida dos consumidores.
4. A segmentação comportamental leva em consideração os comportamentos e atitudes dos consumidores em relação a um produto ou serviço, como hábitos de consumo e preferências de compra.
5. A segmentação demográfica leva em consideração as características dos consumidores com base em fatores como idade, gênero, renda, escolaridade entre outros.

Assinale a alternativa que apresenta apenas as afirmações corretas:

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

60

Aqui vai uma questão relacionada ao tema de valor percebido pelo cliente:

Um restaurante deseja aumentar o valor percebido pelo cliente em sua marca. Para isso, ele pode adotar diversas estratégias. Analise as afirmações abaixo sobre possíveis ações para aumentar o valor percebido pelo cliente e marque a alternativa correta.

1. Oferecer um cardápio mais variado, com opções para diferentes tipos de dietas e restrições alimentares.
2. Contratar um chef renomado para preparar os pratos do menu.
3. Reduzir o tamanho das porções de comida para reduzir o preço dos pratos.
4. Oferecer um programa de fidelidade que dê descontos e vantagens exclusivas para clientes frequentes.

- (A) Somente a afirmação 1 está correta.
- (B) As afirmações 1, 2 e 3 estão corretas, apenas.
- (C) As afirmações 1, 2 e 4 estão corretas, apenas.
- (D) As afirmações 2 e 3 estão corretas, apenas.
- (E) Todas as afirmações estão incorretas.

61

Uma empresa de varejo está procurando melhorar a experiência do cliente em suas lojas físicas. Para isso, ela pode adotar diversas estratégias. Analise as afirmações abaixo sobre possíveis ações para melhorar a experiência do cliente e marque a alternativa correta.

1. Contratar mais vendedores para ajudar os clientes a encontrar o que precisam.
2. Oferecer Wi-Fi gratuito para os clientes usarem enquanto estão na loja.
3. Instalar terminais de autoatendimento para que os clientes possam fazer suas compras sem a ajuda de um vendedor.

- (A) Somente a afirmação 1 está correta.
- (B) As afirmações 1 e 2 estão corretas, apenas.
- (C) As afirmações 2 e 3 estão corretas, apenas.
- (D) As afirmações 1 e 3 estão corretas, apenas.
- (E) Todas as afirmações estão corretas.

62

De acordo com o modelo de aprendizagem de Kolb, existem quatro estilos de aprendizagem. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa correta.

- (A) O estilo "divergente" prefere aprender por meio da conceituação abstrata e experimentação ativa.
- (B) O estilo "assimilador" prefere aprender por meio da conceituação abstrata e observação reflexiva.
- (C) O estilo "convergente" prefere aprender por meio da experiência concreta e experimentação ativa.
- (D) O estilo "acomodador" prefere aprender por meio da conceituação abstrata e observação reflexiva.
- (E) O estilo "centralizador" prefere aprender por meio de conceitos concretos e de forma individualizada.

63

Uma empresa está procurando se tornar mais sustentável e implementar práticas mais conscientes do ponto de vista ambiental. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa incorreta.

- (A) Reduzir o uso de papel na empresa e incentivar a digitalização de documentos é uma prática sustentável.
- (B) Implementar programas de reciclagem de resíduos sólidos e incentivar a redução do consumo de água e energia elétrica são práticas sustentáveis.
- (C) Aumentar o número de viagens de avião para que a empresa possa ampliar suas operações e aumentar seus lucros é uma prática sustentável.
- (D) Utilizar materiais duráveis em vez de materiais plásticos descartáveis é uma prática sustentável, pois reduz o consumo de recursos, com a consequente redução dos custos.
- (E) Adotar ações de capacitação do pessoal, com foco na racionalização do consumo de recursos.

64

De acordo com as características dos serviços, existem quatro elementos que definem a natureza dos serviços. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa correta.

1. A intangibilidade é uma característica dos serviços que se refere à natureza abstrata dos serviços e à dificuldade de avaliar a qualidade dos serviços antes de sua utilização.
2. A inseparabilidade é uma característica dos serviços que se refere à impossibilidade de separar a produção do serviço de seu consumo.
3. A variabilidade é uma característica dos serviços que se refere à uniformidade e à consistência dos serviços ao longo do tempo e em diferentes locais.
4. A perecibilidade é uma característica dos serviços que se refere à impossibilidade de armazenar serviços para venda posterior.

- (A) Somente a afirmação 1 está correta.
 (B) Somente as afirmações 1 e 2 estão corretas.
 (C) Somente as afirmações 1, 2 e 4 estão corretas.
 (D) As afirmações 1, 2 e 3 estão incorretas, apenas.
 (E) As afirmações 3 e 4 estão incorretas, apenas.

65

A qualidade em serviços pode ser avaliada a partir de cinco dimensões, que são fundamentais para a satisfação e fidelização dos clientes. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa correta.

1. A tangibilidade é uma das dimensões da qualidade em serviços que se refere à aparência física das instalações, dos equipamentos e dos materiais de comunicação utilizados na prestação dos serviços.
2. A confiabilidade é uma das dimensões da qualidade em serviços que se refere à capacidade de prestar serviços de forma consistente e confiável ao longo do tempo.
3. A responsividade é uma das dimensões da qualidade em serviços que se refere à capacidade de atender rapidamente às solicitações dos clientes e de prestar serviços personalizados.
4. A empatia é uma das dimensões da qualidade em serviços que se refere à habilidade de entender e atender às necessidades e expectativas dos clientes.
5. A segurança é uma das dimensões da qualidade em serviços que se refere à garantia da proteção física e emocional dos clientes durante a prestação dos serviços.

- (A) As afirmações 1, 2 e 3 estão incorretas, apenas.
 (B) As afirmações 2, 4 e 5 estão corretas, apenas.
 (C) As afirmações 1, 3 e 4 estão corretas, apenas.
 (D) Todas as afirmações estão corretas.
 (E) Todas as afirmações estão incorretas.

66

As técnicas de vendas são fundamentais para o sucesso de uma organização. O processo de vendas pode ser dividido em diferentes etapas, da pré-abordagem ao pós-vendas. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa correta.

1. Na pré-abordagem, o vendedor deve pesquisar e conhecer o cliente e as suas necessidades, para poder abordá-lo de forma efetiva e personalizada.
2. Na abordagem, o vendedor deve fazer perguntas abertas e usar técnicas de escuta ativa para identificar as necessidades e expectativas do cliente.
3. Na apresentação, o vendedor deve demonstrar as características e benefícios do produto ou serviço, destacando suas vantagens em relação à concorrência.
4. No fechamento, o vendedor deve usar técnicas de persuasão para convencer o cliente a comprar o produto ou serviço, bem como pressioná-lo para fechar o negócio.
5. No pós-vendas, o vendedor deve fazer o acompanhamento da venda e se certificar de que o cliente está satisfeito com o produto ou serviço, oferecendo assistência técnica e suporte sempre que necessário.

- (A) Somente a afirmação 1 está correta.
 (B) As afirmações 1 e 2 estão incorretas, apenas.
 (C) As afirmações 2 e 3 estão corretas, apenas.
 (D) As afirmações 1, 2, 3 e 5 estão corretas, apenas.
 (E) Todas as afirmações estão corretas.

67

A geração de leads é uma estratégia essencial para empresas que desejam captar clientes e aumentar suas vendas por meio de *marketing* digital. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa correta.

1. A geração de leads consiste na coleta de informações de clientes em potencial, como nome, e-mail e telefone, para posterior contato e conversão em vendas.
2. A oferta de conteúdo relevante é uma das principais técnicas de geração de leads, que consiste em oferecer materiais informativos em troca das informações de contato dos clientes em potencial.
3. As redes sociais não são importantes para a geração de leads, pois não oferecem possibilidades de interação e relacionamento com os clientes em potencial.
4. O e-mail *marketing* não é uma ferramenta efetiva para a geração de leads, pois as mensagens podem ser consideradas invasivas pelos clientes em potencial.
5. A segmentação de leads é uma técnica importante para personalizar a comunicação com os clientes em potencial, permitindo o envio de mensagens e ofertas mais adequadas aos seus interesses.

- (A) As afirmações 1, 2 e 5 estão corretas, apenas.
 (B) As afirmações 2, 3 e 4 estão corretas, apenas.
 (C) As afirmações 1, 3 e 5 estão corretas, apenas.
 (D) As afirmações 2, 4 e 5 estão corretas, apenas.
 (E) As afirmações 1, 4 e 5 estão corretas, apenas.

68

Os gatilhos mentais são técnicas de persuasão que podem ser utilizadas em estratégias de *marketing* e vendas para atrair e converter clientes. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa incorreta.

- (A) A prova social é um gatilho mental que utiliza a opinião de outras pessoas para convencer um cliente a tomar uma decisão de compra.
- (B) A escassez é um gatilho mental que utiliza a ideia de que um produto ou serviço é raro ou exclusivo para aumentar a demanda.
- (C) O gatilho mental da urgência é uma técnica de persuasão que utiliza a ideia de que a oportunidade de adquirir um produto ou serviço é limitada no tempo, criando a sensação de que a compra deve ser feita imediatamente para não perder a chance.
- (D) A antecipação é um gatilho mental que utiliza a criação de expectativas e a sensação de surpresa para motivar o cliente a comprar o produto ou serviço.
- (E) O medo é um gatilho mental que utiliza a insegurança e a preocupação do cliente para persuadi-lo a comprar o produto ou serviço.

69

O *inbound marketing* é uma estratégia de *marketing* digital que busca atrair e converter clientes por meio da criação de conteúdo relevante e da oferta de soluções que atendam às necessidades dos clientes. Analise as afirmações abaixo e marque a alternativa correta.

1. O *inbound marketing* utiliza técnicas de interrupção, como anúncios em pop-up, para atrair a atenção dos clientes em potencial.
2. O *marketing* de conteúdo é uma das principais técnicas utilizadas no *inbound marketing*, que consiste na produção de conteúdo relevante e informativo para atrair e fidelizar clientes.
3. O *inbound marketing* não inclui o uso de redes sociais, já que não é possível criar conteúdo relevante e interativo nessas plataformas.
4. O processo de *inbound marketing* inclui a atração de visitantes para o site da empresa, a conversão desses visitantes em leads, o fechamento de vendas e a fidelização dos clientes por meio de um relacionamento contínuo.
5. O *inbound marketing* é uma estratégia de curto prazo, que busca gerar resultados rápidos e imediatos por meio de técnicas de persuasão e venda direta.

- (A) Todas as afirmações estão corretas.
- (B) Todas as afirmações estão incorretas.
- (C) As afirmações 2 e 3 estão incorretas, apenas.
- (D) As afirmações 2 e 4 estão corretas, apenas.
- (E) As afirmações 1, 4 e 5 estão corretas, apenas.

70

A ética e a conduta profissional são fundamentais em vendas, pois permitem a construção de um relacionamento de confiança e respeito com os clientes. Analise as afirmações abaixo sobre a ética e a conduta profissional em vendas e marque a alternativa correta.

- (A) É ético mentir sobre as características de um produto ou serviço para fechar uma venda, desde que o cliente não descubra a verdade.
- (B) A pressão para atingir metas de vendas pode levar a condutas antiéticas, como a utilização de informações falsas ou enganosas para persuadir o cliente a comprar.
- (C) A falta de transparência não configura uma conduta antiética, porquanto os clientes normalmente não possuem conhecimento para compreender todos os aspectos dos serviços bancários.
- (D) A conduta ética em vendas não é tão importante quanto a obtenção de lucro, pois a sobrevivência das empresas depende do sucesso nas vendas.
- (E) É aceitável oferecer vantagens financeiras ou benefícios para clientes que comprem determinados produtos ou serviços, mesmo que isso signifique prejudicar a concorrência.

BANCO DO BRASIL – 5º 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

GRAN

App

GRAN QUESTÕES



SER APROVADO É UMA QUESTÃO DE TREINO

» E, com **mais de 2 milhões de questões**, você vai achar que a prova é mais uma bateria delas.

Selecione questões por órgão, nível, cargo, banca, ano, estado, conteúdo e matéria.

Tenha controle do que já fez, avalie com facilidade seus erros e acertos e estude de forma pragmática para passar no concurso dos seus sonhos.



QUESTÕES COMENTADAS

Se surgir dúvida, não se preocupe. O app conta com mais de 700 mil questões comentadas pelos nossos professores para que você assimile melhor o conteúdo. E continuamos contando mais questões!



ASSUNTOS FREQUENTES

Saiba o que despenca nas provas. Com essa funcionalidade, você fica por dentro dos assuntos mais cobrados dos concursos, podendo assim dar mais atenção para as matérias mais importantes.



MARCADORES

Nessa categoria, quem manda é você! Crie seus próprios marcadores, organizando suas questões como for mais fácil para você. Separe por erros, difíceis, fáceis, com peguinhas ou conforme sua imaginação mandar!



A MELHOR PARTE

Uma infinidade de vantagens espera por você no Gran Questões, mas a melhor parte é: **GRÁTIS PARA ALUNOS ILIMITADOS**. Garanta agora sua Assinatura Ilimitada e use e abuse do app de questões mais completo do Brasil!

Contato para vendas:

(61) 99884-6348 | De segunda a quinta até as 22h e sexta até as 21h.



Quero estudar pelo app gran questões