



Forward guidance



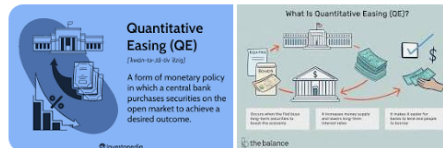
Traduzido do inglês - Forward guidance é uma ferramenta utilizada por um banco central para exercer seu poder na política monetária a fim de influenciar, com suas próprias previsões, as expectativas do mercado sobre os níveis futuros das taxas de juros. [Wikipedia \(inglês\)](#)

[Ver descrição original](#) ▼

Feedback

Aproximadamente 14.600.000 resultados (0,33 segundos)

Quantitative easing (QE) is a monetary policy action where a central bank purchases predetermined amounts of government bonds or other financial assets in order to stimulate economic activity. Quantitative easing is a novel form of monetary policy that came into wide application after the financial crisis of 2007-2008.



[wikipedia.org](https://en.wikipedia.org/wiki/Quantitative_easing)
https://en.wikipedia.org/wiki/Quantitative_easing

[Quantitative easing - Wikipedia](#)

[Sobre trechos em destaque](#) • [Feedback](#)

Outras perguntas

- What is quantitative easing in simple terms? ▼
- What is an example of quantitative easing? ▼
- Is quantitative easing the same as printing money? ▼
- Is quantitative easing good or bad? ▼

Feedback

[warren.com.br](https://warren.com.br/magazine/o-que-e-quantitativo...)
<https://warren.com.br/magazine/o-que-e-quantitativo...>

[O que é, e como funciona o quantitative easing? - Warren](#)

8 de jun. de 2021 — **Quantitative easing**, ou flexibilização quantitativa, é uma estratégia de política monetária na qual o Banco Central de um país compra ...

Flexibilização quantitativa (Quantitative easing)

Quantitative easing, conhecido também como flexibilização quantitativa, afrouxamento quantitativo ou políticas quantitativas de mitigação financeira é um instrumento de afrouxamento monetário que consiste na criação de quantidades significantes de dinheiro novo, eletronicamente, pelo banco central de um país. [Wikipédia](#)

Feedback

O que é dominância fiscal? A dominância fiscal é um conceito de economia que descreve um quadro desfavorável na administração econômica de um país. Ela ocorre, em termos simples, quando há desequilíbrio entre a política monetária e a política fiscal do Estado. 10 de mar. de 2021

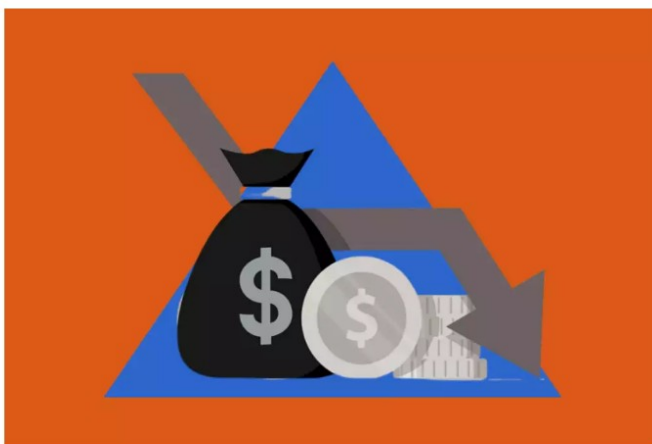


politize.com.br

<https://www.politize.com.br/dominancia-fiscal>

Dominância Fiscal: entenda o que esse conceito significa!

[? Sobre trechos em destaque](#) • [Feedback](#)



ECONOMIA

O que é o teto de gastos públicos? Entenda a regra

Por Bruno André Blume

Publicado em:
22/10/2021

Atualizado em:
18/11/2022

O que é o teto de gastos públicos?

Em 2016, a proposta do governo do ex-[presidente](#) Michel Temer foi de estabelecer um **limite para os gastos** do governo federal para os próximos 20 anos a partir de 2017, tendo como base o orçamento do governo em 2016.

Assim, o teto de gastos estabelece um limite de gastos para a União. Isso significa que a Emenda Constitucional definiu que o crescimento dos gastos públicos seria totalmente controlado por lei.

Dessa forma, o governo federal fica impedido de criar um [Orçamento para a União](#) maior do que o ano anterior - [ele pode apenas corrigir os valores de acordo com a inflação](#). Alguns gastos até podem crescer mais do que a inflação, desde que ocorra cortes reais em outras áreas. Isso implica que, na prática, portanto, as **despesas do governo não terão crescimento real** por 20 anos a partir de 2017.

Vale destacar que o congelamento dos gastos público pode ser **revisado** após 10 anos.

E por que a PEC 241 foi aprovada em 2017?

O governo Temer argumentava que o teto era necessário para **controlar os gastos públicos**, que estariam em uma trajetória insustentável de crescimento.

Segundo dados do Tesouro Nacional e do [IBGE](#), entre 1997 e 2015, as despesas do Governo Federal cresceram de R\$ 133 bilhões para R\$ 1,15 trilhão, um crescimento de mais de **864%**.

No mesmo período, a inflação, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor (IPCA), do IBGE, subiu **306%**. Ou seja, os gastos reais do governo cresceram em ritmo acelerado ao longo de quase duas décadas. Esse crescimento de gastos deve-se em grande parte a regras da nossa legislação que garantem reajustes acima da [inflação](#) para várias áreas do [orçamento público](#).

Esse aumento dos gastos não era visto como um problema tão sério ao longo da década passada, já que **o governo também arrecadou mais receitas**, graças ao crescimento econômico na década de 2000. Mas com a crise econômica que o país vivenciou desde 2015, essa questão voltou a receber atenção.

O problema é que, enquanto os gastos continuavam a subir, a arrecadação de [tributos](#) **desacelerou muito**, junto com o resto da economia. Em 2015, o governo arrecadou 5,62% menos recursos do que em 2014, em termos reais.

Antecipando a grave situação da [política fiscal](#), o governo Dilma planejou um ajuste no início de 2015, que não incluía a ideia de teto de gastos públicos, mas procurava evitar um rombo nas contas públicas. As principais medidas eram cortar gastos e aumentar impostos.

O ajuste não saiu da forma como a equipe econômica de Dilma esperava. Em 2016, com o [impeachment](#) dela e a chegada de Temer à presidência, foi nomeada uma nova equipe econômica, que procurou solucionar a questão fiscal através do **controle das despesas**.

Quais são os efeitos do teto de gastos?

Com o teto de gastos para a União, a principal tendência é que, dentro de alguns anos após essa PEC, os gastos públicos tenham uma participação menor na economia e que os recursos que financiam serviços públicos sejam limitados, tais como **educação e saúde**. Por lei, o governo deve destinar um percentual de suas receitas para essas áreas. Você pode aprender melhor sobre isso no nosso post sobre [quanto o governo investe em saúde e educação](#).

Por lei, os órgãos da União que extrapolarem o limite de gastos enfrentaram algumas punições:

- proibição de aumentar os salários dos servidores no ano seguinte;
- proibição de contratar concurso público;
- proibição de criar novos cargos ou reestruturar planos de carreira.

Em 2020 e 2021, com o contexto da **pandemia de coronavírus**, o teto de gastos voltou a ser tema de grande debate. Isso porque o [auxílio emergencial](#) aos trabalhadores representa um gasto não esperado nas contas públicas e entra em choque com o limite de gastos impostos pela Emenda.

Em 2021, uma nova revisão sobre o teto de gastos foi proposta, o governo Bolsonaro propôs realizar uma parte do pagamento do programa [Auxílio Brasil](#) fora do teto. O assunto gerou polêmica em torno do debate entre manter um programa social necessário ativo, que traria ganhos eleitorais para o então presidente, e a manutenção da **responsabilidade fiscal com as contas do governo**, que seria um elemento importante para evitar um agravamento da crise econômica do país.

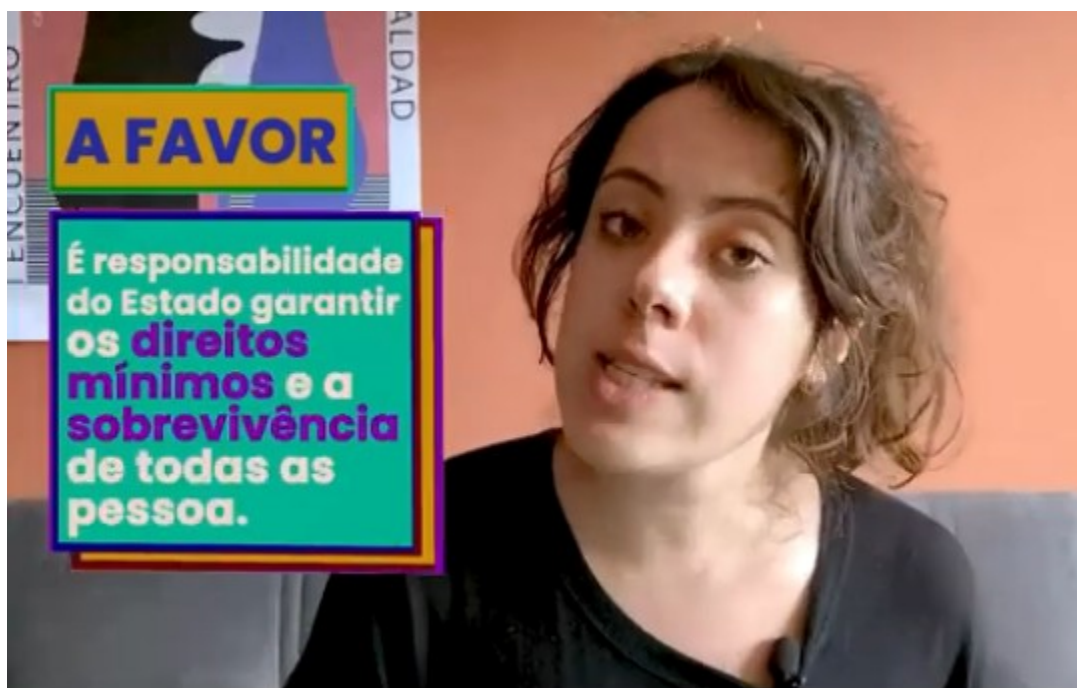
O teto de gastos também é influenciado pela **Proposta de Emenda à Constituição 23 de 2021**, mais conhecida como [PEC dos Precatórios](#), que sugere um limite ao valor que o governo usará do seu orçamento para pagar os precatórios. A medida versa sobre o pagamento de dívidas do [poder público](#), comprometendo parte dos recursos que poderiam ser utilizados para outros fins.

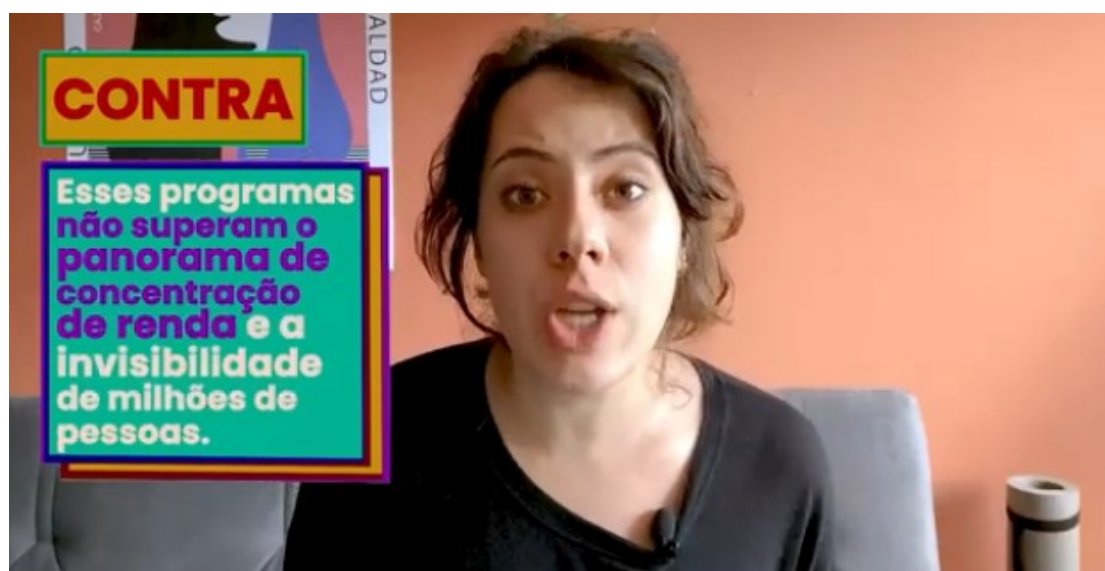
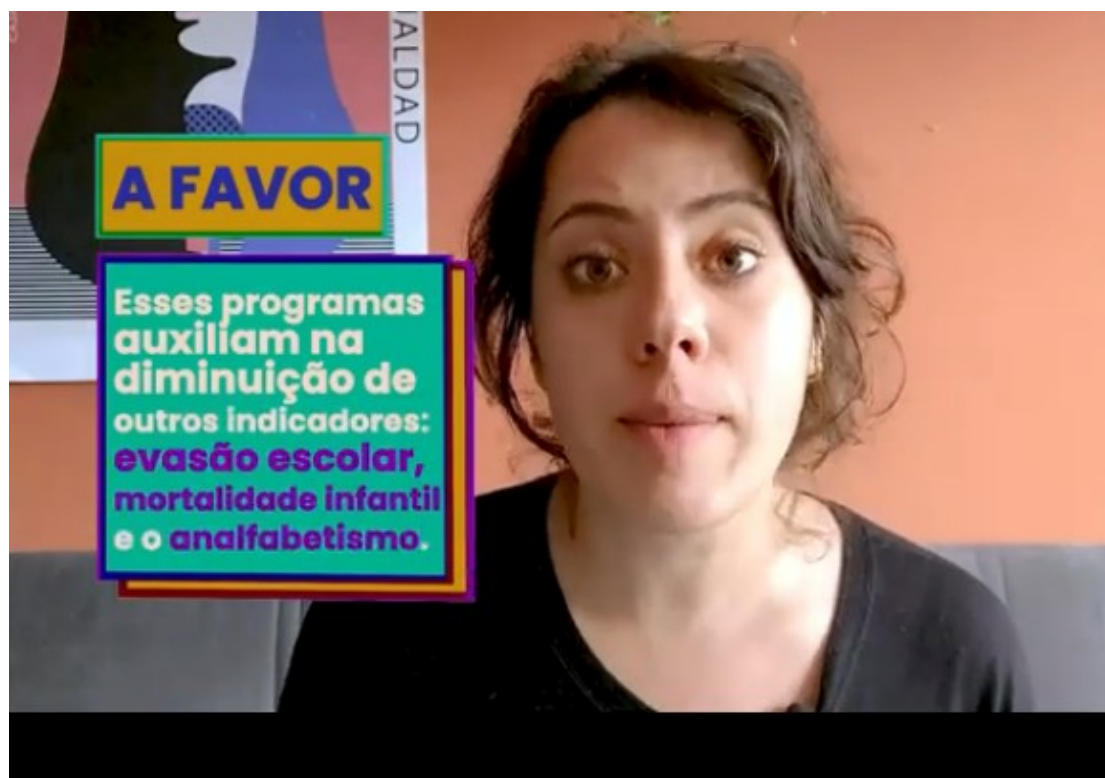
Em 2022, surgiu mais um fator que exercerá influência significativa no teto de gastos: a [PEC da transição](#). A proposta surgiu devido ao Orçamento de 2023, que não inclui o atual valor do [Auxílio Brasil](#), tampouco as outras propostas do governo eleito.

Dessa forma, para tornar possível a execução de medidas além daquelas previstas na **proposta orçamentária de 2023**, sem ultrapassar o teto de gastos estabelecido, a PEC da transição propõe a alteração do texto constitucional para que despesas como essa não sejam contabilizadas dentro do teto.

E você, o que acha do teto de gastos para o orçamento da União? Deixe sua opinião nos comentários!







3

Q1830874

Matemática Financeira

Conceitos fundamentais de Matemática Financeira

Juros compostos

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova B

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

juros compostos = $c \cdot (1+i)^t$
 $3500 = C \cdot 1,1^3$

Responder

3

Q1830874

Matemática Financeira

Conceitos fundamentais de Matemática Financeira

Juros compostos

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova B

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

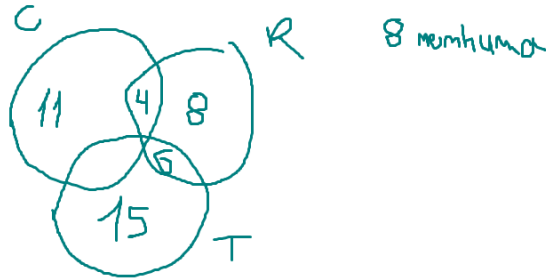
FÓRMULA DOS JUROS COMPOSTOS
 $3500 = C \cdot 1,331$
 $C = 3500/1,331$

Responder



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



Responder

Gabarito Comentado (1)

Aulas (3)

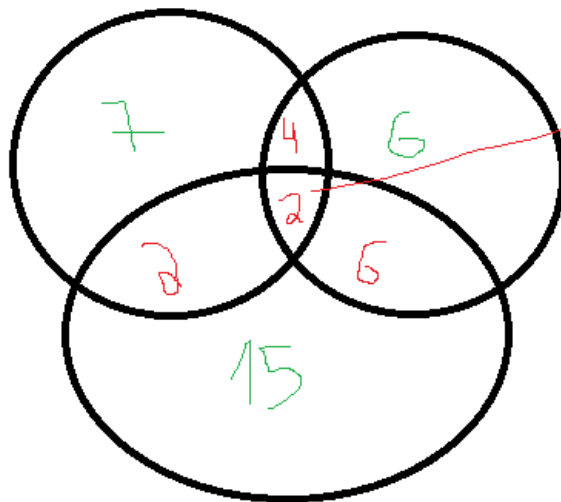
Comentários (0)

Estatísticas

Cadernos

Criar anotações

Notificar Erro



PRIMEIRO COLOCAR
A INTERSECÇÃO DOS 3
GRUPOS

RESPOSTA CORRETA
E CORRIGIDA DA
QUESTÃO

A FÓRMULA É $A + B + C - A \wedge B - A \wedge C - B \wedge C + A \wedge B \wedge C$

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

Responder

Gabarito Comentado (1)

Aulas (4)

Comentários (0)

Estatísticas

Cadernos

Criar anotações

Notificar Erro

Qconcursos

Matemática

do mês, depositou a mesma quantia que vinha depositando todos os meses, exceto em fevereiro.

Qual é o valor de x ?

$$S = \frac{(a_1 + a_n) \cdot n}{2}$$

A) 20

$$\overbrace{x + x + \dots + x}^{15 \text{ PARCELAS}} = 1 + 2 + 3 + \dots + 29 + 30$$

B) 23

$$15x = \frac{(1 + 30) \cdot 30}{2}$$

C) 25

~~2~~

D) 27

$$x = 1 + 30$$

E) 31

$$x = 31$$

118

0

MÉTODO DA P.A (FÓRMULA DA PA)

$$S = ((A1 + AN) * N) / 2$$

11
Q1830852
Português > Sintaxe, Regência

Ano: 2021
Banca: CESGRANRIO
Órgão: Banco do Brasil
Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova B

Texto associado

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)

ANALISAR A PREDICAÇÃO É O MESMO QUE ANALISAR A TRANSITIVIDADE DO VERBO

NESSE CASO O VERBO É INTRANSITIVO.

Responder
Você errou! Resposta: A
Tirar Dúvida

Gabarito Comentado (1)
Aulas (4)
Comentários (0)
Estatísticas
Cadernos
Criar anotações
Notificar Erro

falsidade ideológica

~~D~~ apresenta condições e características de um empréstimo a um cliente que contrata o produto e que descobre posteriormente que havia mais taxas cobradas pelo banco e mais prestações a serem pagas.

empréstimo A | empréstimo B
48x | 72x
sem juros | alguns

Para Porter, a competitividade na indústria é definida pelos seguintes fatores:

- Novas empresas dentro da indústria;
- Produtos que podem atuar como substitutos de bens ou serviços que as companhias produzem dentro da indústria;
- Competência dos fornecedores de controlar assuntos como custos de matérias que as companhias da indústria utilizam para manufaturar seus produtos;
- Poder de negociação que os compradores possuem dentro da indústria;
- Grau de rivalidade ou competição entre as firmas dentro da indústria.

Para o modelo de estratégias genéricas os compradores, produtos substitutivos, fornecedores e novas empresas potenciais constituem as forças que corroboram para o nível de rivalidade entre as firmas da indústria. Desse modo, após a compreensão das forças que determinam a competitividade dentro da indústria o administrador é capaz de desenvolver estratégias que tornem sua organização mais competitiva. Porter criou três estratégias genéricas, são elas:

- Diferenciação – estratégia que estuda tornar uma organização mais competitiva através do desenvolvimento de um produto que o cliente perceba como diferente dos demais oferecidos pelos concorrentes.

POR EXEMPLO O IPHONE
QUE É UM PRODUTO DIFERENCIADO

- Liderança de custo – método que visa aumentar a competitividade de uma organização através do fornecimento de produtos mais baratos do que os do concorrente.

XIAOMI É UM APARELHO CELULAR
ANDROID QUE NO GERAL TENDE A
LIDERAR O MERCADO ATRAVÉS DO
BAIXO CUSTO DO PRODUTO

- Focalização – estratégia que visa torna a organização mais competitiva através da concentração/foco em um determinado consumidor.

Ante o exposto, a alternativa correta é a letra **A**, uma vez que a criação de equipes interfuncionais, recompensadas por assumir riscos e o desenvolvimento de produtos inovadores estão relacionados com a estratégia genérica da diferenciação. Para essa abordagem a organização se torna mais competitiva ao desenvolver produtos que o cliente perceba como diferente e inovadores dos demais oferecidos no mercado.

FOCO EM CARROS DE LUXO POR EXEMPLO
PUBLICO ESPECIFICO = FERRARI
LAMBORGHINI ETC

Fonte:

CHIAVENATO, Idalberto. Administração geral e pública: provas e concursos. 5ª ed. São Paulo: Manole, 2018.

A questão em análise nos introduz uma contextualização que nos remete ao **Modelo das Estratégias Genéricas de Competição** proposto por Michael Porter.

As estratégias de segmentação estão relacionadas ao posicionamento da empresa frente a um mercado consumidor. Essa segmentação refere-se à segmentação de mercado, ou seja, a empresa adota determinada postura de venda ou de características do produto, conforme as necessidades desejadas de um público-alvo.

Para entendermos melhor, as estratégias se dividem em: liderança em custos, diferenciação e foco ou enfoque ou segmentação. **A estratégia de enfoque** visa valorizar e recompensar a adaptabilidade organizacional e o relacionamento com os clientes. **A estratégia de diferenciação** objetiva gerar vantagem competitiva em um produto com características únicas, que sejam diferenciais em relação ao dos concorrentes, como, por exemplo, a qualidade de um produto. Por fim, a **estratégia de liderança em custo** objetiva a obtenção de vantagens competitivas com a oferta de um produto com custos mais baixos que o dos concorrentes.

Assim, após a questão exigir utilizarmos a ótica da estratégia de liderança em custos, vamos à análise das alternativas:

A) **ERRADA**. A redução do custo de utilização pelo comprador e as características do produto, escolheu um produto considerado único pelos clientes – características inerentes à estratégia de diferenciação.

PRODUTO ÚNICO - IPHONE- PLAYSTATION - FERRARI

B) **ERRADA**. A paridade de preço e custo de um serviço, ofereceu um serviço melhor do que o dos concorrentes em termos de atributos técnicos, funcionalidade e confiabilidade – características inerentes à estratégia de enfoque.

OFERECEU UM FOCO EM DETERMINADO NICHOS

C) **ERRADA**. O aspecto visual e funcional de um produto, ofereceu ao mercado um produto diferente e singular, com características distintas dos produtos concorrentes – características inerentes à estratégia de diferenciação.

PRODUTO COM DESIGN DIFERENCIADO --- XBOX SERIES X

D) **CERTA**. Os esforços de redução de custos quanto à sustentabilidade, fez com que seu custo total fosse menor do que o de seus concorrentes – características inerentes à estratégia de liderança em custos e é o gabarito da questão em análise.

MENOR CUSTO DO MERCADO - EXEMPLO DO ANDROID

E) **ERRADA**. As preferências dos potenciais compradores de um serviço, atendeu melhor ao seu alvo estratégico do que aos concorrentes do setor – características inerentes à estratégia de diferenciação.

SERVIÇO DE HOTEL 5 ESTRELAS POR EXEMPLO

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova C

Um funcionário, em um determinado setor, desenvolveu uma maneira própria de atuar, alinhado à visão e à missão da organização e aos normativos internos. Ele se tornou uma referência, por sempre ter um conselho ou uma orientação a dar aos colegas, mesmo que usando metáforas e uma linguagem nada usual, em uma espiral do aprendizado.

Visando à sustentabilidade organizacional, verifica-se que o funcionário converte conhecimento tácito em explícito por meio de

- ☐ A combinação
- ☐ B exteriorização
- ☐ C institucionalização
- ☐ D interiorização
- ☒ E socialização

Responder



Você errou! Resposta: B

Tirar Dúvida

Para resolução da questão em análise, faz-se necessário o conhecimento da disciplina: Gestão do conhecimento. Sendo mais especificamente abordada a Espiral do Conhecimento.

Diante disso, vamos a uma breve explicação.

Na Gestão do Conhecimento, há o esforço de se transformar o conhecimento tácito em explícito e o de transformar o conhecimento individual em coletivo, havendo o seu compartilhamento entre todos os colaboradores da organização.

Trata-se da administração dos ativos intangíveis, através de um processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos para a organização.

Segundo Ribas (2015): "Nonaka e Takeuchi (1995) consideram que a criação do conhecimento organizacional resultaria da conversão de conhecimento tácito (relacionado ao conhecimento que o indivíduo possui informalmente, dentro de sua estrutura cognitiva) em conhecimento explícito (conhecimento formal e racional em que o conhecimento é explicitado em registros)". (Ribas, *apud* Nonaka e Takeuchi, 1995).

Com efeito, os autores representam a criação do conhecimento organizacional em um processo espiralado, que possui quatro etapas: Socialização (tácito para tácito), **Externalização (tácito para explícito)**, Combinação (explícito para explícito) e Internalização (explícito para tácito).

Ante o exposto, a alternativa correta é a letra B, uma vez que o funcionário converte conhecimento tácito em explícito por meio da Externalização, que é a conversão do conhecimento tácito para explícito. Por exemplo, a gravação de vídeos pelos funcionários mais experientes, relatando suas experiências.

Fonte:

RIBAS, Andréia Lins. **Gestão de Pessoas para concursos**. 3ª Ed. – Brasília: Alumnus, 2015.



Para resolução da questão em análise, faz-se necessário o conhecimento...

Autor: Antonio Diniz, Bacharel em Administração de Empresas, Pós-graduado em Gestão Pública; Docência no Ensino Superior; Gestão Estratégica; Governança Corporativa. Mestrando em Governança. Analista da ECT, atuando no departamento de governança corporativa. , de Administração Geral, Administração Pública

Para resolução da questão em análise, faz-se necessário o conhecimento da disciplina: Gestão do conhecimento. Sendo mais especificamente abordada a Espiral do Conhecimento.

Diante disso, vamos a uma breve explicação.

Na Gestão do Conhecimento, há o esforço de se transformar o conhecimento tácito em explícito e o de transformar o conhecimento individual em coletivo, havendo o seu compartilhamento entre todos os colaboradores da organização.

Trata-se da administração dos ativos intangíveis, através de um processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos para a organização.

Segundo Ribas (2015): "Nonaka e Takeuchi (1995) consideram que a criação do conhecimento organizacional resultaria da conversão de conhecimento tácito (relacionado ao conhecimento que o indivíduo possui informalmente, dentro de sua estrutura cognitiva) em conhecimento explícito (conhecimento formal e racional em que o conhecimento é explicitado em registros)". (Ribas, *apud* Nonaka e Takeuchi, 1995).

Com efeito, os autores representam a criação do conhecimento organizacional em um processo espiralado, que possui quatro etapas: Socialização (tácito para tácito), **Externalização (tácito para explícito)**, Combinação (explícito para explícito) e Internalização (explícito para tácito).

Ante o exposto, a alternativa correta é a letra B, uma vez que o funcionário converte conhecimento tácito em explícito por meio da Externalização, que é a conversão do conhecimento tácito para explícito. Por exemplo, a gravação de vídeos pelos funcionários mais experientes, relatando suas experiências.

Fonte:

RIBAS, Andréia Lins. **Gestão de Pessoas para concursos**. 3ª Ed. – Brasília: Alumnus, 2015.



Aproximadamente 3.600.000 resultados (0,30 segundos)

Dicionário

Definições de [Oxford Languages](#) · Saiba mais



tácito

adjetivo

- não formalmente expresso.
 - não traduzido por palavras; silencioso, calado.
"os amores t. das estátuas de mármore"
 - que não é preciso dizer por estar implícito ou subentendido.
"acordo t."
- POUCO USADO**
onde não há som, ruído, rumor; sossegado, tranquilo.
"a t. noite de seus sonhos"
- que não se revela; recôndito, secreto, oculto.

Dicionário

Definições de [Oxford Languages](#) · [Saiba mais](#)



explicito

adjetivo

1. que é claro, explicado sem ambiguidade.
"formulação e."
2. que não tem reservas ou restrições na expressão.
"sexo e."

Semelhantes

compreensível

acessível

claro

coerente

cristalino

descomplicado



16

Q1829834

Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146 de 2015 > Direitos Fundamentais no Estatuto da Pessoa com Deficiência , Direito ao Trabalho , Inclusão da Pessoa com Deficiência no Trabalho

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova C

B é empregado do Banco G, atuando como caixa em agências. Após cursos de capacitação, foi promovido a gerente e, por consequência, transferido para local de trabalho distante de sua residência. No percurso diário, sofreu acidente que acarretou a diminuição de movimentos nas mãos e nos pés, dificultando seu caminhar. Tendo em vista que sua capacidade laboral foi atingida, requereu transferência para agência mais próxima de sua residência. Após os trâmites internos, obteve sua transferência. A par disso, iniciou procedimentos fisioterapêuticos por recomendação médica.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, é direito da pessoa com deficiência submeter-se a

- ☒ A reabilitação profissional
- ☐ B tratamentos alternativos sem comprovação científica
- ☐ C determinação de local de trabalho
- ☐ D função escolhida pelo empregador
- ☐ E procedimento arbitrado por comissão laboral

Responder



Parabéns! Você acertou!



Para responder essa questão são necessários conhecimentos sobre a Lei ...

Autor: Ana Luiza Fonseca, Advogada, Bacharel em Direito pela PUC-Minas e Especialista em Direito do Trabalho e Previdenciário., de Direito do Trabalho, Direito Processual do Trabalho, Direito Previdenciário, Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146 de 2015

Para responder essa questão são necessários conhecimentos sobre a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, denominada Estatuto da Pessoa com Deficiência.

A) Inteligência do art. 36, caput do Estatuto, o poder público deve implementar serviços e programas completos de habilitação profissional e de **reabilitação profissional para que a pessoa com deficiência possa ingressar, continuar ou retornar ao campo do trabalho**, respeitados sua livre escolha, sua vocação e seu interesse.

B) Inexiste previsão no Estatuto da Pessoa com Deficiência sobre o mencionado na assertiva.

C) Inexiste previsão no Estatuto da Pessoa com Deficiência sobre o mencionado na assertiva.

D) Inexiste previsão no Estatuto da Pessoa com Deficiência sobre o mencionado na assertiva.

E) Inexiste previsão no Estatuto da Pessoa com Deficiência sobre o mencionado na assertiva.

Gabarito do Professor: A

17

0

17 Q1829832 Administração Geral > Gestão da Qualidade , Melhoria Contínua e Qualidade Total

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova C

Uma pesquisa junto aos clientes de um banco revelou que havia problemas com a dimensão da qualidade de serviços empatia. Dessa forma, para melhorar a percepção da qualidade do serviço desse banco, os gerentes deveriam

- ☐ A) melhorar as instalações, equipamentos e mobiliário das agências.
- ☐ B) investir mais recursos em propagandas focadas nos clientes locais.
- ☒ C) instruir os funcionários a dedicar atenção individualizada aos clientes.
- ☐ D) reduzir os custos de operação e cobrar tarifas mais baixas pelos serviços.
- ☐ E) ampliar o treinamento dos funcionários e tornar os serviços mais confiáveis.

Responder

Parabéns! Você acertou!



Gabarito Comentado (1)



Aulas (4)



Comentários (0)



Estatísticas



Cadernos



Criar anotações



Notificar Erro

Diante disso, vamos a uma breve explicação.

Segundo Fortuna (2008), o sistema financeiro é compreendido por um conjunto amplo de instituições que se propõe a tornar possível por meio de diversas atividades de fluxo de recursos financeiros, entre poupadores e investidores, em uma economia.

Nas últimas décadas, o segmento financeiro tem passado por grandes transformações, consequências não só da evolução dos mercados, mas também da influencia de forças em seu ambiente de competição, como a globalização e os novos avanços tecnológicos. Essa competitividade incentiva a renovação, o uso de novas tecnologias, o atendimento pontual e eficaz as necessidades dos clientes, além de impulsionar o crescimento econômico do país.

Posto isso, vamos à análise das alternativas.

A) **ERRADA.** Para o crescimento dos negócios os gerentes bancários precisam desempenhar funções que resultem em rentabilidade e competitividade em um mercado cada vez mais disputado e fatores como, nível de desculpas, não são avaliados como fator de competitividade.

B) **ERRADA.** O rendimento de seus funcionários é um fator a ser observado na competitividade, contudo o relacionamento com seus familiares, isoladamente, não é.

C) **ERRADA.** Para Vasques (2003), não basta só ouvir o cliente, elogios ou reclamações, é de suma importância fazer algo com essas informações. Como, por exemplo, o lançamento de produtos que minimizem as reclamações recebidas. Logo, o número de reclamações, por si só, não influencia diretamente nos fatores de avaliação, mas sim o que foi feito através delas.

D) **ERRADA.** O princípio de Pareto (regra 80/20) é um método que prevê que 80% dos efeitos surgem a partir de apenas 20% das causas, é uma abordagem de causa e efeito.

E) **CERTA.** A elevada competitividade do mercado, no segmento bancário, pode ser avaliada por diversos fatores, entre elas o alcance de metas. Essas metas podem ser: o aumento de benefícios ofertados aos clientes, a qualidade na prestação de serviços, a boa atuação do marketing/propaganda, o lucro, a fidelização de clientes entre outros. Apesar de não ser uma nova forma de atuação dos bancários é a alternativa, mais certa, entre as demais.

Para resolução da questão em análise, faz-se necessário o conhecimento sobre metodologia SERVQUAL.

Diante disso, vamos a uma breve explicação.

A metodologia SERVQUAL mensura a qualidade do serviço baseando-se na expectativa do cliente em contraponto com o percebimento que esse mesmo cliente tem em relação ao serviço que recebeu.

Neste sentido, para avaliar a qualidade utiliza-se de um instrumento em que se desenvolve um questionário composto por 22 itens, a partir dessa avaliação será possível analisar a diferença entre a expectativa e a percepção que resultará na qualidade do serviço. Esse método avalia as cinco dimensões da qualidade em serviços: confiabilidade, garantia, empatia, aspectos tangíveis e capacidade de resposta.

- **Confiabilidade** (habilidade de prestar o serviço com exatidão);
- **Garantia** (conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança);
- **Empatia** (grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes);
- **Aspectos tangíveis** (aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação);
- **Capacidade de resposta/ responsividade** (rapidez em prestar serviços e a disposição em solucionar dúvidas do cliente).

Ante o exposto, a alternativa correta é a letra C, uma vez que o enunciado da questão relata que o banco em questão sofre com problema com a dimensão da qualidade de serviços empatia. A alternativa que melhor traduz uma abordagem para minimizar o referido o problema é preparar os funcionários a dedicar atenção individualizada aos clientes.

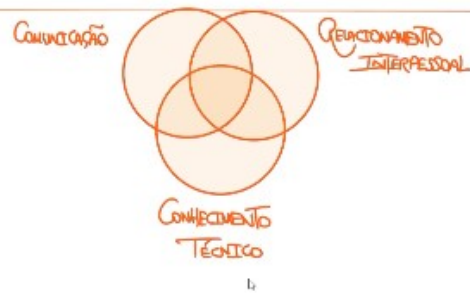
Fitzsimmons (2010) traz que um atendimento de qualidade deve preencher três requisitos em relação à empatia: os serviços devem ser prestados com atenção personalizada (individualmente), funcionários devem saber as necessidades dos clientes e prestação desse serviço de forma eficiente.

$$\begin{array}{cccccccc} \text{Total} & A & B & C & A \cap B & A \cap C & B \cap C & A \cap B \cap C \\ 42 & = & 15 & + & 18 & + & 25 & - & 6 & - & x & - & 8 & + & 2 \end{array}$$

$$42 - 46 = -x \therefore x = 4$$

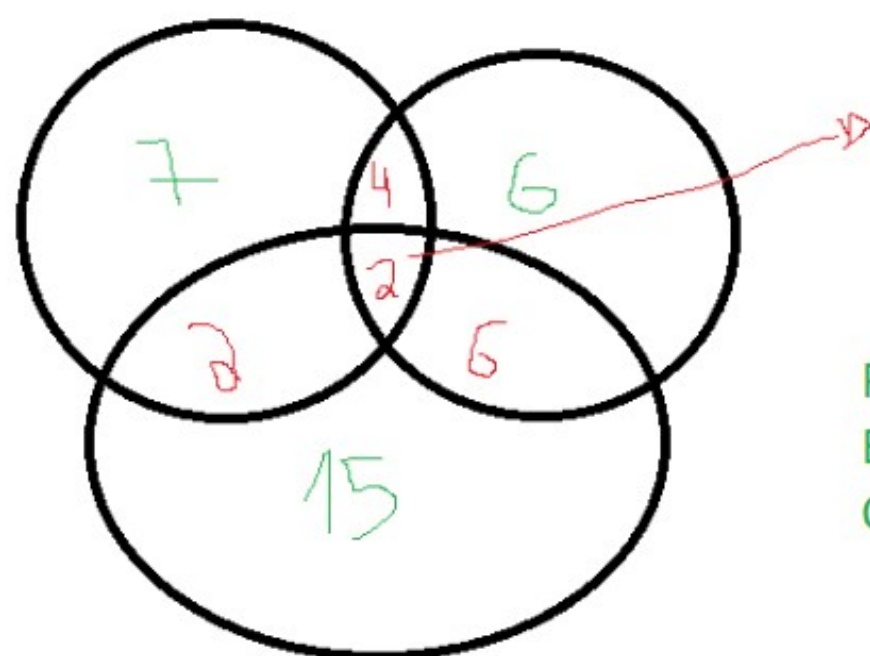
D) 13

E) 15



$$\begin{array}{cccccccc} \text{Total} & A & B & C & A \cap B & A \cap C & B \cap C & A \cap B \cap C \\ 42 & = & 15 & + & 18 & + & 25 & - & 6 & - & \textcircled{x} & - & 8 & + & 2 \end{array}$$

↓
4



PRIMEIRO C
A INTERSEC
GRUPOS

RESPOSTA
E CORRIGI
QUESTÃO

A FÓRMULA É $A+B+C - A \wedge B - A \wedge C - B \wedge C + A \wedge B \wedge C$

21 Q1825977 Matemática Financeira > Conceitos fundamentais de Matemática Financeira > Juros simples

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova A

Devido às oscilações de receita em seu negócio durante a pandemia, um cliente vai precisar pagar um boleto, cujo principal (até a data de vencimento) é de R\$ 25.000,00, com 12 dias de atraso. Nesse caso, são cobrados adicionalmente, sobre o valor do principal, dois encargos: 2% de multa, mais juros simples de 0,2% ao dia. Por causa dos juros altos, o cliente procurou seu gerente, que não conseguiu uma solução menos custosa. Com isso, nas condições dadas, o cliente deverá pagar nessa operação um valor total de

- ☐ A R\$ 25.600,00
- ☐ B R\$ 25.800,00
- ☐ C R\$ 26.100,00
- ☐ D R\$ 26.300,00
- ☐ E R\$ 26.500,00

$$2\% + 0,2\% \cdot 12 = 4,4\% \times 25000 = 250 \times 4,4 = 1000 + 25 \times 4 = 1100$$

Responder

22 Q1825976 Matemática Financeira > Conceitos fundamentais de Matemática Financeira > Taxa Interna de Retorno - TIR

Ano: 2021 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Prova: CESGRANRIO - 2021 - Banco do Brasil - Escriturário - Agente Comercial - Prova A

Um cliente montou uma estratégia financeira, aplicando parte de seu décimo terceiro salário, sempre no início de janeiro, de 2018 a 2021, conforme mostrado na Tabela a seguir.

jan/2018	jan/2019	jan/2020	jan/2021
R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00

A partir da orientação financeira de um especialista, ele conseguiu obter nesse período, com essas aplicações, uma taxa de retorno de 10% ao ano, sempre na comparação com o ano anterior. Ele pretende atingir o valor total acumulado de 65 mil reais no início de jan/2023. Considerando-se que essa taxa de retorno se mantenha, o valor mínimo, em reais, que esse cliente precisará depositar em jan/2022, para atingir a meta em jan/2023, a partir das aproximações dadas, pertence ao intervalo:

Dados:
 $1,1^2 = 1,611$;
 $1,1^3 = 1,464$;
 $1,1^4 = 1,331$.

- ☐ A R\$ 8.000,00 a R\$ 8.199,00
- ☐ B R\$ 8.200,00 a R\$ 8.399,00
- ☐ C R\$ 8.400,00 a R\$ 8.599,00
- ☐ D R\$ 8.600,00 a R\$ 8.799,00
- ☐ E R\$ 8.800,00 a R\$ 8.999,00

Responder

$$\begin{array}{r} 4 \\ 65,00 \\ 56,16 \\ \hline 8,84 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 884 \overline{) 110} \\ 400 \overline{) 8,03} \end{array}$$

Matemática Financeira

☒ A) R\$ 8.000,00 a R\$ 8.199,00
☐ B) R\$ 8.200,00 a R\$ 8.399,00
☐ C) R\$ 8.400,00 a R\$ 8.599,00
☐ D) R\$ 8.600,00 a R\$ 8.799,00
☐ E) R\$ 8.800,00 a R\$ 8.999,00

jan/2018	jan/2019	jan/2020	jan/2021
R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00

Dados:
 $1,1^3 = 1,611$
 $1,1^4 = 1,464$
 $1,1^5 = 1,331$

10 10 10 10 P
 |-----|-----|-----|-----|-----|
 18 19 20 21 22 23

16,11 14,64 13,31 12,1 1,1P
 $56,16 + 1,1P = 65$
 $1,1P = 8,84$ $P = 8,03$
 $P = 8,84 / 1,10$

16,11
 14,64
 13,31
 12,10
 56,16