

# **TÉCNICO BANCÁRIO**

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

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

\_\_\_\_\_

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

- a) este caderno, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

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

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

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

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

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

A raiz sustenta.

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

## Gabarito 1

- 06 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A)  (C) (D) (E)

- 07** - 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.

- 08** - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

- 09** - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

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

- 11 - SERÁ ELIMINADO** 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 agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *pgers*, 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**;
  - f) deixar de transcrever corretamente, nos espaços próprios do **CARTÃO-RESPOSTA**, o número do gabarito e a frase constantes na capa de seu **CADERNO DE QUESTÕES**.

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.

- 12** - 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**.

- 13 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o CADerno de Questões e o CARTÃO-RESPOSTA e ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA.

- 14** - O TEMPO DISPONIVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTOES OBJETIVAS E DE 3 (TRES) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS, já incluído o tempo para a marcação do seu CARTÃO-RESPOSTA, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o CARTÃO-RESPOSTA e o CADERNO DE QUESTÕES.

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

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### LÍNGUA PORTUGUESA I

**“Maior fronteira agrícola do mundo está no bioma amazônico”, diz pesquisador da Embrapa**

1 O Brasil é um dos poucos países no mundo com a possibilidade de ampliar áreas com a agropecuária. De fato, um estudo da ONU mostra que o país será o grande responsável por produzir os alimentos necessários para atender os mais de 9 bilhões de pessoas que habitarão o planeta em 2050. De acordo com pesquisadores da Embrapa, a região possui potencial e áreas para ampliação sustentável da agricultura. Portanto, a responsabilidade do agricultor brasileiro é muito grande.

2 A região amazônica se mostra promissora para a agricultura, pois ela é rica em um insumo fundamental, a água. Estados como Rondônia e Acre têm municípios que recebem até 2.800 milímetros de chuvas por ano. E isso proporciona a qualidade e a possibilidade de semear mais de uma cultura por ano.

3 Entretanto, as críticas internacionais, quanto ao uso e à ampliação da agricultura na região amazônica, são um limitante para a exploração dessas áreas. Para cada nova área aberta para a agricultura, parte deveria ser obrigatoriamente destinada à preservação ambiental, segundo as exigências dos países que compram nossos produtos agrícolas.

POPOV, Daniel. **Canal Rural**. Disponível em: <https://www.canalrural.com.br/projeto-soja-brasil/noticia/maior-fronteira-agricola-mundo-amazonia-embrapa/>. 19 set. 2019. Acesso em: 30 nov. 2021. Adaptado.

1

De acordo com o texto, para atender às exigências internacionais, o país deve

- (A) conscientizar os agricultores da necessidade de ampliar seus negócios.
- (B) diversificar os tipos de culturas que exigem a utilização de muita água.
- (C) garantir a destinação de terras a atividades de preservação ambiental.
- (D) liberar as áreas de cultivo de produtos agrícolas na região amazônica.
- (E) restringir as terras amazônicas ao desenvolvimento da pecuária.

2

No trecho “**Portanto**, a responsabilidade do agricultor brasileiro é muito grande.” (parágrafo 1), a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido, por

- (A) com o fim de
- (B) dessa forma
- (C) apesar de
- (D) porque
- (E) quando

3

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, a concordância nominal está correta na palavra destacada em:

- (A) A agricultura sustentável e os cuidados com o meio ambiente são extremamente **proveitosas** para a preservação do planeta.
- (B) O desmatamento generalizado e a monocultura são **inadequadas** do ponto de vista ambiental.
- (C) O uso predatório do solo pode acarretar consequências como a desertificação e a arenização, que são **considerados** prejudiciais à natureza.
- (D) A região amazônica e o pantanal mato-grossense são **conhecidas** internacionalmente como patrimônios ambientais.
- (E) Os cuidados com o solo e as pesquisas em técnicas de plantio são **necessários** para que a produção de alimentos seja sustentável.

4

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego adequado da vírgula está plenamente atendido em:

- (A) A criação de animais para a produção de alimentos, é de grande importância para o sustento de milhares de famílias.
- (B) A floresta Amazônica, apesar de parecer homogênea, possui muitas diferenças na sua vegetação.
- (C) A melhor maneira de proteger as povoações situadas nas margens dos rios, é procurar soluções que impeçam o comércio ilegal.
- (D) O estado do Amazonas apresenta, a maior população indígena do Brasil com aproximadamente trinta mil habitantes.
- (E) O número de estudiosos preocupados com o futuro do planeta, aumentou devido ao aquecimento global.

5

De acordo com as normas explicitadas no Manual de Redação da Presidência da República, as comunicações oficiais devem

- (A) empregar o cabeçalho em todas as páginas do documento.
- (B) escrever os pronomes de tratamento sempre por extenso.
- (C) explicitar o significado de uma sigla todas as vezes em que ela for empregada.
- (D) utilizar linguagem informal para transmitir informações relevantes.
- (E) usar o título do cargo no gênero feminino para a identificação de signatárias do sexo feminino.

**MATEMÁTICA****6**

Em outubro de 2021, segundo dados do Banco Central, os saques nas cedernetas de poupança superaram os depósitos em cerca de R\$7,4 bilhões. Foram R\$278 bilhões em depósitos e R\$285,4 bilhões em saques, aproximadamente, no período.

Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/11/05/saque-na-poupanca-superaram-depositos-em-r-743-bilhoes-em-outubro.ghtml>>. Acesso em: 12 nov. 21. Adaptado.

Tomando-se como base o valor total dos depósitos, a diferença percentual entre os totais de retirada e de depósitos, no mês de outubro de 2021,

- (A) foi de menos de 2%.
- (B) ficou entre 2% e 8%.
- (C) ficou entre 8% e 14%.
- (D) ficou entre 14% e 20%.
- (E) foi superior a 20%.

**7**

A Tabela a seguir apresenta as cotações, em dólares americanos, de 6 criptomoedas no dia 18 de novembro de 2021.

Criptomoeda	Ticker	Preço
Bitcoin	BTC	\$58.685,62
Ethereum	ETH	\$4.111,28
Binance Coin	BNB	\$553,42
Tether	USDT	\$1,00
Solana	SOL	\$197,32
Cardano	ADA	\$1,80

Disponível em: <<https://www.seudinheiro.com/2021/bitcoin/bitcoin-btc-criptomoedas-hoje-18-11/>>. Acesso em: 25 nov. 21.

O valor de 1 Bitcoin corresponde a

- (A) mais de 10 Ethereums
- (B) menos de 100 Binance Coins
- (C) aproximadamente 58 Tethers
- (D) mais de 400 Solanas
- (E) menos de 30.000 Cardanos

**8**

Uma loja anuncia uma geladeira cujo preço à vista é de R\$ 3.500,00. Não dispondo deste capital, um cliente se propõe a pagar a geladeira, com juros compostos de 4% a.m., em quatro prestações mensais, de mesmo valor, sendo a primeira no ato da compra.

Qual o valor aproximado da prestação que o cliente está se propondo a pagar em reais?

- (A) 875,00
- (B) 910,00
- (C) 927,13
- (D) 964,22
- (E) 1.023,63

**9**

Um banco oferece um financiamento utilizando uma taxa de juros simples de 6% a.a.

Qual a taxa trimestral equivalente à taxa oferecida pelo banco?

- (A) 0,0147 a.t.
- (B) 0,15 a.t.
- (C) 0,50% a.t.
- (D) 1,47% a.t.
- (E) 1,50% a.t.

**10**

A Tabela abaixo representa as frequências referentes aos resultados de alcatrão (mg) encontrados em cigarros sem filtro, a partir de uma amostra de 30 cigarros selecionados de várias marcas.

Alcatrão (mg)	Frequência
[10, 14)	2
[14, 18)	4
[18, 22)	x
[22, 26)	y
[26, 30]	2

Se a média de alcatrão na amostra foi de 20,4 mg, qual o valor de x-y ?

- (A) 6
- (B) 8
- (C) 10
- (D) 12
- (E) 14

RASCUNHO



Continua

**LEGISLAÇÃO I****11**

Uma diretora de sociedade empresária, que atua em várias regiões e é beneficiada por fundos regionais, busca novos mercados e pleiteia benefícios na Região Amazônica.

Nos termos da Lei nº 7.827/1989, no caso de empresas beneficiárias de fundos de incentivos regionais ou setoriais, a concessão de financiamentos fica condicionada à regularidade da situação para com a

- (A) Sociedade Nacional de Empréstimos
- (B) Federação das Indústrias do Norte
- (C) Direção Fiscal do Fundo
- (D) Comissão de Valores Mobiliários
- (E) Confederação de Empresas da Amazônia

**12**

Um bancário participou de vários cursos de aperfeiçoamento e pretende realizar carreira na instituição financeira onde exerce suas atividades. Sabedor dos cargos passíveis de ocupação por empregados do Banco, organiza seu plano de carreira para atingir tal objetivo.

Nos termos do Estatuto do Banco da Amazônia, é um órgão estatutário:

- (A) Diretoria Social
- (B) Diretoria Executiva
- (C) Diretoria Financeira
- (D) Diretoria Estratégica
- (E) Diretoria Creditícia

**13**

Uma funcionária da Secretaria de Fazenda do Estado T estuda formas de atrair investimentos para atividades produtivas e inovadoras. Para isso, busca situações de incentivo fiscal.

Nos termos da Lei nº 7.827/1989, os Fundos terão os seus resultados, rendimentos e operações de financiamento livres de qualquer tributo ou contribuição, inclusive o imposto sobre operações de crédito, imposto sobre renda e proventos de qualquer natureza, pois gozarão de

- (A) isenção tributária
- (B) imunidade tributária
- (C) perdão tributário
- (D) suspensão tributária
- (E) diferimento tributário

**14**

Um engenheiro deseja realizar pesquisa sobre a economia no norte do país e procura fontes de financiamento para o seu projeto.

Nos termos da Lei nº 7.827/1989, como uma das diretrizes para o financiamento de projetos, consta a proibição de aplicação de recursos a

- (A) verbas reembolsáveis
- (B) indenizações de estudos
- (C) fundo perdido
- (D) juros legais
- (E) pequenos empreendimentos

**15**

Um empregado de determinada instituição financeira pública pretende assumir cargo de gerência, almejando, inclusive, posição em outros países onde o banco possui agências e negócios. Para atingir o preconizado, realiza vários cursos de extensão e especialização em Economia e Administração de Empresas, bem como obtém certificados de proficiência em três línguas estrangeiras (inglês, francês e italiano). Em determinado momento, houve a abertura de vagas em decorrência de aposentadorias e foi aberto processo seletivo composto de provas e títulos. Os primeiros lugares foram designados para as funções.

Nos termos do Código de Ética do Banco da Amazônia, esse procedimento de escolha realiza o valor de

- (A) eficiência
- (B) decisão
- (C) gestão
- (D) meritocracia
- (E) sustentabilidade

**ATUALIDADES I****16**

Considere o texto a seguir sobre a conjuntura na Síria.

Khalid, de 47 anos, aponta com dor o seu único rim, com apenas 70% de função. Ele está escondido em uma vala no meio do mato, junto com outros três sírios, Kassem, Nassir e Abdelrahman. Esta é a parte polonesa da floresta de Białowieża, compartilhada com Belarus, uma área frondosa de 150.000 hectares que se tornou o corredor de passagem predileto para milhares de migrantes sírios que atravessam ilegalmente a fronteira entre os dois países nas últimas semanas. Os quatro procedem de Damasco, em seu quinto dia de caminhada pela floresta, tentando se guiar com o GPS do celular para ir na direção dos Países Baixos e Alemanha.

Disponível em: <https://brasil.elpais.com/internacional/2021-11-17/quatro-sirios-escondidos-em-uma-vala-na-floresta-da-polonia-tudo-o-que-eu-quero-e-chegar-a-alemanha.html>. Acesso em: 20 nov. 2021. Adaptado.

Os quatro migrantes escapam de seu país de origem devido ao seguinte fator conjuntural:

- (A) um movimento separatista que ataca os muçulmanos.
- (B) um acordo de paz que foi rompido com a União Europeia.
- (C) uma intervenção militar estrangeira que decretou estado de sítio.
- (D) uma revolução religiosa que expulsou os islâmicos do país.
- (E) uma guerra civil que se prolonga no país há dez anos.

**17**

Considere o texto sobre a ação governamental no Brasil.

De acordo com o decreto do poder executivo federal, de 8 de novembro de 2021, institui-se um novo programa de assistência social que compete ao Ministério da Cidadania coordenar, gerir e operacionalizar, além de gerir os benefícios do programa; supervisionar o acompanhamento do cumprimento das condicionalidades, em conjunto com os Ministérios setoriais e os demais entes federativos; acompanhar e fiscalizar a execução do programa, para a qual poderá utilizar mecanismos de articulação intersetorial; regulamentar e implementar as ações de apoio financeiro à qualidade da gestão e da execução descentralizada do programa.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.852-de-8-de-novembro-de-2021-357706502>. Acesso em: 20 nov. 2021. Adaptado.

O programa assistencial referido no decreto é denominado

- (A) PROUNI
- (B) Auxílio Brasil
- (C) Bolsa Família
- (D) Cheque Cidadão
- (E) Auxílio Emergencial

**18**

Considere o texto sobre a vacinação contra a Covid-19 no Brasil.

O Brasil atingiu a marca de mais de 300 milhões de doses de vacinas contra a Covid-19 aplicadas desde o início da campanha de vacinação, informou hoje (19 de novembro) o Ministério da Saúde (MS). Até o momento, 157,6 milhões de pessoas receberam a primeira dose e 129,8 milhões tomaram as duas doses ou a dose única da vacina, o que representa que 73,3% da população-alvo completou o ciclo vacinal.

Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br>. Acesso em: 20 nov. 2021. Adaptado.

Com o objetivo de fortalecer a imunização da população contra a Covid-19, o governo liberou, em novembro de 2021, a terceira dose ou dose de reforço para o seguinte segmento:

- (A) crianças entre 0 e 7 anos de idade
- (B) adolescentes até 16 anos de idade
- (C) adultos acima de 18 anos de idade
- (D) adolescentes até 18 anos de idade
- (E) crianças entre 7 e 14 anos de idade

**19**

Considere o texto sobre a Academia Brasileira de Letras.

Fundada em 20 de julho de 1897, a Academia Brasileira de Letras (ABL) é notícia, quando um de seus membros morre, e a cadeira que ocupava se torna alvo da cobiça de aspirantes a um novo membro. Historicamente, as candidaturas femininas foram rejeitadas. Rachel de Queiroz (1910-2003) foi a primeira mulher a se tornar uma das “imortais” em 1977. Em 2021, uma mulher se tornou a mais nova membra da ABL.

Em novembro de 2021, a ABL admitiu como nova membra a

- (A) escritora Zélia Gattai
- (B) atriz Nathália Timberg
- (C) escritora Nélida Piñon
- (D) atriz Fernanda Montenegro
- (E) escritora Conceição Evaristo

**20**

Considere o texto a seguir sobre a estiagem no Pantanal mato-grossense.

No Centro-Oeste do Brasil, o Pantanal enfrenta o agravamento da maior seca em mais de 50 anos. A vila com água barrenta na beira da estrada foi onde a onça conseguiu matar a sede. Eronilde tem fazenda no Pantanal há três décadas. Nunca enfrentou tanto tempo de estiagem. Já são três anos sem enchente. “Temos que torcer para vir uma chuva para nós porque está difícil a situação aqui, imagina se seca isso aí, o tanto de jacaré morto”, diz a pecuarista.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 20 nov. 2021.

Em 2021, nesse contexto ambiental, o rio afetado pelos efeitos da seca é o

- (A) Paraguai
- (B) Paraná
- (C) Araguaia
- (D) Parnaíba
- (E) Tocantins

**RASCUNHO****RASCUNHO**

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA****21**

Diversas organizações optam por utilizar, em seus computadores, o sistema operacional Windows, o qual disponibiliza várias ferramentas importantes que viabilizam as atividades do dia a dia. A versão 10 do Windows oferece aos seus usuários um importante recurso que permite que seus arquivos sejam salvos para posterior recuperação em caso de eventuais falhas.

Qual é a denominação desse recurso na versão em português do Windows 10?

- (A) Estrutura Ribbon
- (B) Histórico de arquivos
- (C) MSE – Microsoft Security Essentials
- (D) Provedor de serviços TAPI
- (E) Windows Media Player

**22**

Nas configurações de conexão do navegador Mozilla Firefox, pode-se definir um servidor proxy, recurso utilizado para a redução do tráfego em rede.

O mecanismo de funcionamento de um servidor proxy

- (A) implementa o padrão IrDA, que estabelece conexão direta via fibra ótica.
- (B) utiliza uma área intermediária entre servidores de uma rede interna e usuários da internet.
- (C) especifica um equipamento que atua como uma cache entre o navegador Firefox e o servidor web.
- (D) transmite dados por arquiteturas que privilegiam a topologia de rede de campo ou metropolitana.
- (E) roteia o processamento para redes que utilizam tecnologias sem fio, impondo um padrão de segurança adicional.

**23**

A importante contribuição na evolução dos processos organizacionais, que o avanço da Tecnologia da Informação proporciona, acarreta, concomitantemente, a necessidade de um maior cuidado com questões referentes à segurança da informação. Evitar ataques aos sistemas de correio eletrônico é um dos objetivos dos especialistas em segurança. Um conhecido ataque que pode ser feito por e-mail é o spoofing.

Como o usuário sinaliza ao Gmail que um determinado e-mail é suspeito de ser spoofing?

- (A) Denunciando-o como spam.
- (B) Gerenciando marcadores.
- (C) Marcando-o como estrela.
- (D) Movendo-o para a lixeira.
- (E) Solicitando uma confirmação de leitura.

**24**

A gravação de cópias de segurança (backup) é um dos procedimentos mais importantes na garantia da operação de um ambiente computacional. Políticas de backup devem ser desenhadas pelos administradores de suporte das empresas, com vistas a manter a disponibilidade e a integridade do sistema computacional.

- Uma providência importante referente à política de backup é
- (A) armazenar todos os volumes de backup em um só local.
  - (B) automatizar backups de arquivos no formato Manchester Diferencial.
  - (C) evitar a utilização de gerenciadores de backup de código aberto.
  - (D) monitorar os volumes de backup gerados manualmente.
  - (E) testar todos os volumes de backups gerados.

**25**

Códigos maliciosos (malware) são programas desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas em uma grande diversidade de equipamentos. Dentre os vários tipos de malware, há um programa capaz de se propagar automaticamente pelas redes, explorando vulnerabilidades nos programas instalados e enviando cópias de si mesmo de equipamento para equipamento.

Esse programa é o

- (A) backdoor
- (B) spyware
- (C) rootkit
- (D) keylogger
- (E) worm

**ATENDIMENTO  
(FOCADO EM VENDAS)****26**

Um estudo de campo em uma agência bancária revelou que, na percepção dos clientes, alguns bancários eram muito atenciosos, outros nem tanto.

Para equilibrar a qualidade do atendimento aos clientes nessa agência, deve-se

- (A) ampliar a vigilância sobre os bancários e o controle dos clientes.
- (B) reforçar as campanhas promocionais do banco perante o público.
- (C) treinar a equipe com base em protocolos e padrões de atendimento.
- (D) aumentar a divulgação dos diferenciais do banco nas mídias sociais.
- (E) usar a verba gasta em pesquisas de satisfação dos clientes em outras ações mercadológicas.

**27**

As propagandas de um determinado banco falam de atendimento de alta qualidade e produtos financeiros que atendem a todas as necessidades dos clientes. O banco investiu muito em equipamentos e no treinamento dos funcionários, de forma que a entrega do serviço de alta qualidade é esperada por todos os diretores da instituição. Com base no triângulo de serviços, o momento da verdade, quando ocorre a interação entre cliente e organização, e o serviço é produzido e consumido, está relacionado ao *marketing*

- (A) interno
- (B) externo
- (C) dimensional
- (D) hierárquico
- (E) interativo

**28**

Uma vez que o banco identificou seu segmento de mercado e desenvolveu serviços de qualidade, o gerente criou um programa de fidelidade que estimula os clientes a contratarem mais serviços do banco. A cada serviço contratado, uma quantidade de pontos é creditada ao cliente, que pode trocar esses pontos por descontos em tarifas ou compras em um *site* de vendas.

Essa estratégia de retenção de clientes é denominada estratégia de laços

- (A) sociais
- (B) afetivos
- (C) financeiros
- (D) interpessoais
- (E) de Customização

**29**

Visando a melhorar a qualidade dos serviços prestados nas agências sob sua direção, o diretor de atendimento de um banco contratou um consultor. Após realizar visitas a todas as agências desse banco, o consultor verificou que os funcionários estavam trabalhando em sintonia, o que demonstrava que o treinamento era correto, e o atendimento do pessoal da recepção, dos caixas e dos gerentes era cordial e atencioso. Alguns clientes que apresentavam necessidades específicas eram tratados de maneira individualizada. Os clientes estavam satisfeitos e afirmavam que as promessas que constavam nos anúncios do banco eram entregues nessas agências. Entretanto, foi observado que o estado de conservação de todas as agências era ruim, a climatização era inadequada, e os equipamentos de autoatendimento apresentavam defeitos constantemente.

Nesse caso, o consultor aponta problemas com a dimensão da qualidade de serviços denominada

- (A) empatia
- (B) tangíveis
- (C) segurança
- (D) confiabilidade
- (E) responsividade

**30**

D é um cliente de renomada instituição financeira e foi atingido por criminosos digitais que entraram em sua conta-corrente e realizaram várias operações financeiras, incluindo saques, transferências, pagamentos e empréstimos, gerando vultoso prejuízo para o correntista. Cumprindo os protocolos, D dirigiu-se à agência bancária onde possuía sua conta-corrente e efetuou contestações às operações, bem como comunicou a fraude ao serviço de atendimento. A instituição comunicou que analisaria as contestações no prazo de trinta dias. Inconformado com o prazo que considerou longo e tendo em vista possuir contas a pagar, D apresentou reclamação à Ouvidoria.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, é atribuição da Ouvidoria, quando as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, prestar atendimento de

- (A) urgência
- (B) recurso
- (C) última instância
- (D) previsibilidade
- (E) excepcionalidade

RASCUNHO

Continua

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****31**

Na composição do Sistema Financeiro Nacional no Brasil, o órgão normativo responsável pela fixação das metas para a inflação, pelas diretrizes da política cambial e pelas normas inerentes ao funcionamento das instituições financeiras é o(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Banco do Brasil
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Caixa Econômica Federal
- (E) Comissão de Valores Mobiliários

**32**

O Sistema Financeiro Nacional abrange diferentes tipos de mercado, definidos pelos objetivos e características de cada um deles.

O tipo de mercado que permite às empresas em geral captar recursos de terceiros e compartilhar os ganhos e riscos envolvidos nos negócios é denominado mercado

- (A) de capitais
- (B) de trabalho
- (C) de crédito
- (D) de câmbio
- (E) monetário

**33**

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) detém personalidade jurídica e patrimônio próprios, é dotada de autoridade administrativa independente, conta com mandato fixo, estabilidade de seus dirigentes e autonomia financeira e orçamentária.

A CVM funciona como

- (A) empresa de economia mista
- (B) autarquia em regime especial
- (C) entidade sem vínculo governamental
- (D) entidade governamental com fins lucrativos
- (E) entidade privada

**34**

O mercado de câmbio brasileiro registrou, no fechamento do dia 09/12/2021, as seguintes cotações de venda do Euro (€), medidas, respectivamente, em Dólares (US\$) e em Reais (R\$):

$$1 \text{ €} = \text{US\$}1,1286$$
$$1 \text{ €} = \text{R\$}6,2710$$

As taxas de câmbio cruzadas indicam que a cotação de venda do Dólar, medida em Reais, naquele mesmo dia, foi de

- (A) 1 US\$ = R\$7,0775
- (B) 1 US\$ = R\$6,2710
- (C) 1 US\$ = R\$5,5564
- (D) 1 US\$ = R\$5,4585
- (E) 1 US\$ = R\$0,1799

**35**

Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional, algumas instituições funcionam com o objetivo principal de prover recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral.

Tal objetivo envolve tarefas típicas dos bancos

- (A) de investimento
- (B) de desenvolvimento
- (C) centrais
- (D) múltiplos
- (E) comerciais

**36**

Admita que, num mesmo dia, dólares sejam negociados para venda à taxa de câmbio de R\$4,45/US\$, em São Paulo, e de R\$4,55/US\$, em Recife.

Um operador de câmbio que comprasse, naquele dia, determinada quantia de dólares em São Paulo para vender em Recife estaria fazendo uma operação denominada

- (A) arbitragem
- (B) especulação
- (C) triangulação
- (D) swap
- (E) hedging

**37**

Admita que a taxa de câmbio real de equilíbrio no Brasil seja estimada, num determinado dia, em R\$4,20/US\$.

Se, nesse mesmo dia, o Dólar for cotado a uma taxa de câmbio nominal de R\$5,40/US\$, é indicativo de que o Real brasileiro está

- (A) sobrevalorizado
- (B) subvalorizado
- (C) nem subvalorizado nem sobrevalorizado
- (D) em paridade real do poder de compra com o Dólar
- (E) menos competitivo que o Dólar

**38**

O trecho seguinte alude a importante mercado em que são transacionados os títulos públicos no Brasil:

Todas as transações com títulos públicos se dão em seu âmbito. Ele é o mercado de dívida pública brasileiro e nele se encontram tanto o Banco Central do Brasil realizando a política monetária, quanto o Tesouro, responsável pela gestão da dívida pública e financiamento do governo.

DORNELAS, L.N.D e TERRA, F.H.B. **O Mercado Brasileiro de Dívida Pública**. Campinas: Alínea, 2021, p.6, Adaptado.

O trecho se refere ao mercado

- (A) cambial
- (B) acionário
- (C) CETIP
- (D) SELIC
- (E) PTAX

**39**

Na bolsa de valores brasileira (B3), os investidores interessados em negociar contratos futuros de cupom cambial, relativos a depósitos interfinanceiros, objetivam, fundamentalmente, buscar proteção contra flutuações dos(as)

- (A) preços das ações negociadas em balcão
- (B) preços das *commodities* negociadas em balcão
- (C) preços dos títulos negociados no Tesouro direto
- (D) taxas de juros referenciadas ao Dólar
- (E) taxas de juros referenciadas ao Real

**40**

De acordo com a legislação brasileira, os bancos de investimento

- (A) podem financiar a compra de bens de consumo duráveis.
- (B) podem abrir contas-correntes para seus clientes.
- (C) podem captar recursos via depósitos a prazo.
- (D) não podem funcionar como instituições financeiras privadas.
- (E) não podem administrar recursos de terceiros.

**41**

Uma casa de câmbio no Brasil apresentava a seguinte Tabela com relações entre o real e diversas moedas estrangeiras:

Moeda	R\$
Dólar americano	5,5627
Euro	6,4477
Libra esterlina	7,5207
Yuan chinês	0,8673

Com base nestas informações, conclui-se que com um real pode-se comprar, aproximadamente

- (A) 0,1330 euro
- (B) 0,1327 dólar americano
- (C) 1,1530 yuan chinês
- (D) 0,1551 libra esterlina
- (E) 0,1798 euro

**42**

O técnico bancário pode participar das ações de *marketing* de relacionamento do banco em que trabalha.

Para isso, ele deve ser capaz de

- (A) bater as metas definidas e incrementar suas comissões de vendas.
- (B) induzir os clientes a investir em produtos de que não precisam.
- (C) redigir mensagens publicitárias e criativas para os clientes.
- (D) reduzir os custos operacionais da agência em que trabalha.
- (E) satisfazer as necessidades dos clientes no longo prazo.

**43**

A percepção dos clientes em relação ao preço praticado para um determinado produto depende de uma série de fatores.

Um fator que influencia essa percepção é o

- (A) conjunto de produtos em estoque
- (B) custo fixo que incide sobre a lucratividade
- (C) número de funcionários da empresa
- (D) perfil econômico e político da diretoria
- (E) valor dado ao produto pelo mercado

**44**

A localização, a disponibilidade e a acessibilidade das agências bancárias se relacionam com qual elemento do composto de *marketing* de um banco?

- (A) Distribuição
- (B) Posicionamento
- (C) Preço
- (D) Produto
- (E) Promoção

**45**

Um banco comercial lançou uma campanha publicitária em mídia televisiva, usando, de forma lúdica, desenhos animados para a comunicação com os clientes. Nas mensagens passadas pelos personagens, é nítida a preocupação desse banco com questões intrínsecas às variáveis do composto de *marketing* de serviços. Os vídeos veiculados falam da gentileza e da competência dos gerentes, da adequação do valor das taxas de juros, do programa de Redução de Tarifas, das diversas opções para interagir com o banco (Agências, *Internet Banking*, Telefone de Atendimento e Caixas Automáticos), da confiabilidade dos serviços de Telefone de Atendimento, e fornecem todas as informações sobre os produtos de Investimento (Poupança, Fundos e CDB's).

Se for feito um paralelo dessas mensagens com os "P" do composto de *marketing* de serviços, identifica-se que se enfatiza a importância

- (A) do preço, quando se apresenta a confiabilidade dos serviços de telefone de atendimento.
- (B) das praças, quando se apresentam as diversas opções para interagir com o banco (Agências, *Internet Banking*, Telefone de Atendimento e Caixas Automáticos).
- (C) dos processos, quando se ressalta a gentileza e a competência dos gerentes, que conhecem as necessidades do cliente.
- (D) dos pedidos, quando se fornecem todas as informações sobre os produtos de Investimento (Poupança, Fundos e CDB's).
- (E) do posicionamento, quando se enfatiza a adequação do valor das taxas de juros e do programa de Redução de Tarifas.

**46**

O gerente de vendas de um banco tem sustentado que, para que as recompensas e os incentivos da empresa tenham impacto sobre a motivação, os profissionais de vendas precisam valorizar essas recompensas, isto é, sentir que as recompensas valem o esforço.

Essa afirmação está embasada na teoria

- (A) do conflito de papéis
- (B) dos dois fatores
- (C) da expectativa
- (D) da ambiguidade de papéis
- (E) do enriquecimento do trabalho

**47**

Uma pessoa é submetida a processo criminal, acusada de realizar atos de lavagem de dinheiro.

Nos termos da Lei nº 9.613/1998, a pena será aumentada de um a dois terços se os crimes forem cometidos de forma

- (A) concreta
- (B) continuada
- (C) instantânea
- (D) produzida
- (E) reiterada

**48**

Um servidor público federal deseja mudar os rumos de sua carreira para integrar instituição financeira pública. Sabedor dos rígidos critérios de seleção, inicia seu preparo estudando as características das instituições.

Nos termos das normas em vigor, a Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira sob a forma de

- (A) sociedade de economia mista com capital público
- (B) empresa pública, de natureza jurídica de direito privado
- (C) autarquia sob regime de sociedade anônima
- (D) fundação especial para prestação de serviços financeiros
- (E) organização social para implementação de políticas públicas

**49**

Um correntista do Banco J é corriqueiramente atendido pelo gerente. Além do salário, esse correntista recebe diversos depósitos decorrentes de atividades negociais privadas. Em determinado período, a conta-corrente passou a receber saques desproporcionais ao movimento normal.

Nos termos da Carta-Circular Bacen nº 4001/2020, tais operações passam a ser consideradas suspeitas, tendo em vista sua

- (A) atipicidade
- (B) conveniência
- (C) imprevisibilidade
- (D) organicidade
- (E) solvência

**50**

Uma pessoa realiza contrato de financiamento bancário no qual consta cláusula que obriga o mutuário a celebrar seguro com determinada companhia seguradora.

Nos termos da adequada interpretação do Código de Defesa do Consumidor, a cláusula

- (A) deve ser cumprida se houver sanção.
- (B) deve ser considerada abusiva.
- (C) deve ser lida como facultativa.
- (D) é tradicional e deve ser mantida.
- (E) é considerada essencial para o financiamento.

**51**

O presidente de associação de funcionários da Universidade V pretende fornecer serviços financeiros aos associados.

Nos termos das normas de regência, as cooperativas de crédito estão submetidas à autorização do

- (A) Banco Central
- (B) Banco Cooperativo
- (C) Congresso Nacional
- (D) Conselho Monetário
- (E) Mercado financeiro

**52**

N negocia determinado bem através de contrato de *leasing*.

Nos termos dessa espécie contratual, é possível a aquisição do referido bem no final do contrato pelo

- (A) custo médio calculado pelo credor
- (B) percentual de prestações previsto
- (C) preço residual avençado
- (D) prêmio acordado pelas partes
- (E) valor total do bem

**53**

Uma pessoa realiza operação mercantil que redunda na emissão de título de crédito que, além do emitente, possui avalista.

Nos termos do Código Civil, para a validade do aval dado no anverso do título, é suficiente a simples

- (A) assinatura do avalista
- (B) emissão pelo avalista
- (C) comunicação pelo avalista
- (D) confirmação do avalista
- (E) referência pelo avalista

**54**

O titular da propriedade de inúmeros bens desenvolve, também, várias atividades mercantis e tem necessidade de garantir por hipoteca um determinado contrato.

Nos termos do Código Civil, podem ser objeto de hipoteca

- (A) animais de estimação
- (B) criações exóticas
- (C) gado de corte
- (D) navios
- (E) obras de arte

**55**

Um gerente de instituição financeira é responsável por gerir os financiamentos imobiliários realizados durante longo período.

Após realizar treinamento no Banco Central, fica curioso com a atuação das Sociedades de Crédito que, nos termos das normas aplicáveis, integra o

- (A) Sistema de Apoio Popular
- (B) Sistema Minha Casa Minha Vida
- (C) Sistema Financeiro de Habitação
- (D) Sistema de Poupança Nacional
- (E) Sistema Garantidor de Crédito

**56**

Um banco sofreu intervenção do Banco Central e teve os ativos indisponibilizados. Um de seus correntistas, preocupado com os valores dos seus depósitos, constata que o sistema possui o denominado Fundo Garantidor de Crédito (FGC) que protege a maior parte das aplicações financeiras das instituições associadas.

A natureza do FGC é de

- (A) cooperativa econômica
- (B) entidade privada sem fins lucrativos
- (C) organização múltipla
- (D) pessoa confessional
- (E) sociedade empresarial

**57**

O gerente de recursos humanos de uma instituição financeira foi aconselhado pelo Departamento Jurídico a realizar treinamentos para evitar litígios de variada natureza.

Nos termos da Circular Bacen nº 3.978/2020, as instituições devem contemplar, dentre as diretrizes, a promoção de cultura organizacional de

- (A) adequação à lavagem de dinheiro
- (B) ambientação à lavagem de dinheiro
- (C) financiamento à lavagem de dinheiro
- (D) prevenção de lavagem de dinheiro
- (E) previsão de lavagem de dinheiro

**58**

Uma pessoa que atua em pequeno comércio localizado em município de porte médio necessita de capital de giro, tendo em vista que seus clientes são responsáveis por valores pagos a prazo.

Nos termos do contrato de *factoring*, uma de suas características principais consiste na

- (A) cessão de créditos
- (B) existência de direito de regresso
- (C) fiscalização por Associação Comercial
- (D) inclusão como ato financeiro
- (E) regulação pelo Banco Central

**59**

Uma advogada resolveu realizar mestrado em Mercado de Capitais. Em uma das disciplinas cursadas, ela estuda o funcionamento das bolsas de valores.

Segundo a interpretação adequada, as ações negociadas em bolsa são consideradas títulos de renda

- (A) especial
- (B) fixa
- (C) privada
- (D) tabulada
- (E) variável

**60**

Um engenheiro pretende enveredar pela carreira bancária, sendo seu foco bancos de desenvolvimento.

Nos termos das normas aplicáveis ao tema, originadas do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, os Bancos de Desenvolvimento são instituições financeiras

- (A) internacionais
- (B) mistas
- (C) privadas
- (D) públicas
- (E) sociais

RASCUNHO