

# **SIMULADO CAIXA**

**#3**

**CADERNO DE  
PROVA OBJETIVA**

 DIREÇÃO  
CONCURSOS

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1) O simulado consistirá em 60 questões, valendo a mesma quantidade de pontos e seguindo o formato múltipla escolha, com 5 opções. As perguntas serão distribuídas entre as matérias de Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Matemática Financeira, Noções de Probabilidade e Estatística, Comportamentos éticos e compliance, Conhecimentos Bancários, Conhecimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação, Conhecimentos e Comportamentos Digitais e Atendimento Bancário.
- 2) O prazo para a realização do simulado será das 9h do dia 04/05/2024, sábado às 12h do dia 06/05/2024, segunda-feira.
- 3) As respostas deverão ser submetidas por meio de um formulário do Google Forms, que será enviado juntamente com Caderno de Questões para o e-mail cadastrado na inscrição. Respostas deixadas em branco ou incorretas não terão impacto negativo na pontuação, ou seja, não anularão as questões respondidas corretamente.
- 4) Das premiações: Os três primeiros colocados no simulado receberão o Curso Completo para Técnico Bancário Novo da Caixa Econômica Federal.

**INFORMAÇÕES ADICIONAIS:**

[WWW.DIRECAOCONCURSOS.COM.BR/CONTATO](http://WWW.DIRECAOCONCURSOS.COM.BR/CONTATO)

[CONTATO@DIRECAOCONCURSOS.COM.BR](mailto:CONTATO@DIRECAOCONCURSOS.COM.BR)

61 98369-0055

## LÍNGUA PORTUGUESA

**Um pequeno esforço que vale a pena**

• Ao pagar o cartão de crédito, o ideal é pagar tudo dum vez. **Em segundo lugar**, pagar mais do que a parcela mímina. Por último, pagar a **parcela mínima**.

• Para ilustrar isso, imagine **dois colegas de trabalho**, João e José, que recebem o mesmo salário de 2.000 reais, e têm o mesmo tipo de cartão de crédito. O cartão de crédito de ambos cobra 12% de pagamento mínimo sobre o valor da fatura. A taxa de juros é de 10% ao mês. Este mês, por uma incrível coincidência, o valor da fatura dos dois foi idêntico: 1.000 reais. Os dois conversam na hora do almoço, lamentam a dívida alta, resolvem tomar uma atitude. Ambos decidem destruir os cartões e começar a pagar a dívida. E é aqui que os dois se separam.

• João decide pagar o mínimo todo mês até acabar com a dívida. Isso significa pagar 12% da fatura do primeiro mês, ou seja, 120 reais. O restante, R\$ 880,00, será acrescido de 10% de juros, e João terá uma surpresa ao receber no mês seguinte uma fatura de 968 reais, com pagamento mínimo de 116 reais.

• José tem a mesma surpresa, mas pensa diferente. Decide pagar 120 reais todo mês até quitar a dívida. Depois de 15 meses pagando 120 reais por mês, José receberá em casa uma fatura de 105 reais. Ele paga essa fatura e quita a dívida. Depois de 15 meses, ele pagou 785 reais de juros por causa da dívida de 1.000 reais.

• No mesmo mês em que José pagou sua última parcela, João recebe uma fatura de 634 reais. Ele paga o mínimo, 76 reais, e recebe no mês seguinte uma fatura de 614 reais. Nesse ritmo, João leva 92 meses para pagar sua dívida. Desembolso total: 3.586 reais em quase oito anos. É para João arrancar os cabelos.

Mas piora. José, assim que quitou a dívida, passou a depositar os 120 reais numa aplicação que rende 0,5% ao mês. Ao longo dos 77 meses em que José depositava 120 reais na aplicação e João pagava a parcela mínima do cartão de crédito, José poupa 11.237 reais. É o tipo de coisa que acaba com uma amizade.

Fonte: Cálculo – Matemática para todos. Ano 1, n. 1, Novembro de 2010.

**QUESTÃO 01** - A ideia central no texto pode ser resumida na seguinte frase:

A) **Cada pessoa paga a fatura do cartão de crédito conforme suas reais condições financeiras.**

B) **O cartão de crédito, apesar dos juros, é a melhor forma de comprar ou financiar bens e serviços.**

C) **O aumento exorbitante das dívidas no cartão de crédito se deve à inadimplência no pagamento.**

D) **O pagamento total da fatura do cartão de crédito diminui os juros excessivos e o aumento da dívida.**

E) **O pagamento apenas da parcela mínima de cada fatura aumenta demais a dívida do cartão de crédito.**

**QUESTÃO 02** - Pela leitura do texto, conclui-se que, segundo o autor, a ordem das prioridades no pagamento da fatura do cartão é motivada por uma:

A) **orientação jurídica.**

B) **eleição de afinidades.**

C) sequência cronológica.

D) hierarquia de conveniência.

E) **escala de preferências pessoais.**

**QUESTÃO 03** - Em “E é aqui que os dois se separam.” (linha 08), o advérbio aqui expressa:

A) um dos cenários em que se desenvolve a narrativa.

B) **o espaço físico que autor e leitores compartilham.**

C) o contexto social em que vivem os personagens da narrativa.

D) **a revista de periodicidade mensal em que o texto foi publicado.**

E) **um momento crucial na narrativa dos destinos dos personagens.**

**QUESTÃO 04** - Assinale a alternativa que contém um **cognato** da palavra “dissociadas” (linha 42).

A) sociedade.

B) **disperso.**

C) solução.

D) desagregado.

E) disforme

**QUESTÃO 05** - A concordância verbal está plenamente respeitada na frase:

- a) Nem a banana, nem a laranja, nem a batata, nenhum desses vegetais escolheria morrer, se lhes fosse dada uma escolha.
- b) Não devem aliviar os vegetarianos a presunção de que eles não matam nada para comer.
- c) Os fios de uma laboriosa e artística teia de aranha costuma enredar fatalmente um inseto desprevenido.
- d) Atribuem-se às aranhas um comportamento cruel, como se elas pudessem escolher qualquer outro.
- e) Entre as leis que regulam a vida natural, competem-nos obedecer, em primeiro lugar, à da própria sobrevivência.

## LÍNGUA INGLESA

### Revolution Accelerated

#### How Digital Transformation is Shaping the Future of Banking

Like all businesses, banks have had to act fast to respond to the unprecedented human and economic impact of Covid-19.

First, they needed to keep the lights on and ensure business continuity. Second, they had to meet the changing ways customers wanted to engage. Finally, they sought to balance their business priorities with a responsibility to support society. Previous crises cast the banks as part of the problem — this time they are part of the solution.

Banks who have embraced modern banking technology have fared better in meeting these challenges. They've moved seamlessly to remote working, kept up service for their customers, coped with huge increases in demand and quickly adapted their products. In contrast, banks using legacy 'spaghetti' software have struggled.

Covid-19 has accelerated the need for modern banking technology, but it didn't create it. Before coronavirus, the 2020s were already being framed as the decade for digital in the banking industry. Banks' return on equity were too low and their cost-income ratios were too high. Meanwhile, regulation like open banking was disrupting the industry and increasing competition from new entrants like the GAAFs (Google, Amazon, Alibaba, Facebook, Apple).

Providing seamless digital customer experiences was therefore already a 'must'. Every year, Temenos partners with the Economist Intelligence Unit (EIU) for

a global study on the future of banking. More than 300 banking leaders are interviewed from retail, commercial and private banks. Over half of these are at C-suite level.

In 2020, the study took place amid the Covid-19 crisis. The results give a fascinating insight into banking leaders' approach during these unprecedented times. But they also show how they see their industry in the years to come.

And the findings suggest three trends which will shape the future of banking:

1. New technologies will be the key driver of banking transformation over the next 5 years. 77% of respondents strongly believed that Artificial Intelligence (AI) will be the most game-changing of these technologies. They see a diverse range of uses for AI — from personalised customer experience to fraud detection.

2. Banks will overhaul their business models to create digital ecosystems. 80% of respondents believe that banking will become part of a platform of services. 45% are committed to transforming their business models into digital ecosystems.

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

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

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

**QUESTÃO 06** - The overall purpose of the text is

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

**QUESTÃO 07** - According to the 2nd paragraph of the text, after the Covid-19 outbreak, banks initially had to face the following number of challenges:

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

**QUESTÃO 08** - In paragraph 6, the personal pronoun **they**, used twice in the sentence “But they also show how they see their industry in the years to come”, refers to the following fragment at the same paragraph:

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

**QUESTÃO 09** - In the sentence of the last paragraph “In short, banks are best-placed to succeed if they commit to end-to-end digital transformation”, the phrase **In short** conveys an idea of

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

**QUESTÃO 10** - From the sentence of the last paragraph, “By embracing modern banking technology, banks can support their customers today, create new value for the future and drive new levels of future growth”, it is inferred that

A) banks cannot grow after the coronavirus pandemic.

B) modern banking technology can help reshape the present and the future of banks.

C) modern technology can frustrate the present and the future of the banking industry

D) as result of the coronavirus pandemic, banks will not be able to meet customers' demands in the future.

E) due to the coronavirus pandemic, banks are not able to meet customers' expectations in the present.

### MATEMÁTICA FINANCEIRA

**QUESTÃO 11** - Aldo aplicou R\$ 7.000,00 por um tempo numa caderneta de poupança e recebeu um total de R\$ 1.750,00 de juros. No mesmo dia em que Aldo fez a aplicação, Baldo aplicou, na mesma poupança, uma certa quantia que rendeu R\$ 1.375,00 de juros no mesmo período de tempo da aplicação de Aldo.

Quanto, em reais, Baldo aplicou na poupança?

- A) 5.500
- B) 5.000
- C) 6.500
- D) 6.000
- E) 4.500

**QUESTÃO 12** - Uma empresa faz uma aplicação no valor de R\$ 1.000.000,00, em um fundo que remunera a uma taxa de 1% ao mês, no regime de juros compostos. Após dois anos, a empresa resgatou o dinheiro, pagando exatamente duas taxas, ambas aplicadas sobre os juros da operação, sendo elas: 15% de imposto de renda e 10% de taxa de performance. Considere para os cálculos que  $1,01^{24}=1,27$ .

O valor mais próximo da rentabilidade líquida (já descontadas as taxas) da operação, em reais, é igual a

- A) 60.000,00
- B) 67.500,00
- C) 202.500,00
- D) 245.000,00
- E) 270.000,00

**QUESTÃO 13** - Um imóvel de 100 mil reais é financiado em 360 prestações mensais, a uma taxa de juros de 1% ao mês, pelo Sistema de Amortização Francês (Tabela Price), gerando uma prestação de R\$ 1.028,61.

Reduzindo-se o prazo do financiamento para 240 prestações, o valor de cada prestação é, em reais, aproximadamente,

Dado:  $(1,01)^{-120} = 0,3$

- A) 1.099,00
- B) 1.371,00
- C) 1.428,00
- D) 1.714,00
- E) 2.127,00

**QUESTÃO 14** - Um empréstimo deverá ser pago em quarenta e nove prestações mensais e consecutivas, vencendo a primeira prestação trinta dias após a liberação do dinheiro. O financiamento foi feito pelo Sistema de Amortização Constante, SAC, com taxa mensal de juros de 1%.

Se a vigésima quinta prestação é de R\$ 5.000,00, o saldo devedor, em reais, após o pagamento da quadragésima oitava prestação é de

- A) 4.000
- B) 4.080
- C) 4.800
- D) 4.880
- E) 5.000

#### NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

**QUESTÃO 15** - Considere a progressão geométrica finita  $(a_1, a_2, a_3, \dots, a_{11}, a_{12})$ , na qual o primeiro termo vale metade da razão e  $a_7 = 64 \cdot a_4$ . O último termo dessa progressão é igual a

- A)  $2^{12}$
- B)  $2^{16}$
- C)  $2^{22}$
- D)  $2^{23}$
- E)  $2^{34}$

**QUESTÃO 16** - A média salarial de 100 pessoas é igual a R\$ 500,00. Se o salário de Mário fosse incluído no cálculo, a média salarial seria igual a R\$ 510,00. O salário de Mário, em reais, é

- A) 510,00
- B) 610,00

- C) 1.510,00
- D) 5.110,00
- E) 5.510,00



**QUESTÃO 17** - Em uma instituição financeira 55% dos clientes não possuem seguro, 20% possuem 1 seguro, e o restante, 2 seguros.

A média e a mediana do número de seguros que cada cliente possui são, respectivamente:

- A) 7/30 e 1/2
- B) 1 e 1
- C) 7/10 e 0
- D) 0 e 0
- E) 1/3 e 1/2



**QUESTÃO 18** - Uma amostra  $(x_1, x_2, \dots, x_{10})$  de tamanho 10 de uma população nos forneceu os seguintes valores

$$\sum_{i=1}^{10} x_i = 20 \text{ e } \sum_{i=1}^{10} x_i^2 = 140.$$

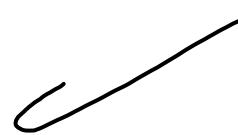
Qual o valor do coeficiente de variação amostral?

- A) 7/20
- B) 5/3
- C) 1/7
- D) 1/6
- E) 6

**QUESTÃO 19** - Em uma urna há cinco cartões de papel com mesmo formato, cada um deles contendo uma única letra: três cartões contêm a letra A, e os dois cartões restantes contêm a letra R.

Retirando-se os cartões da urna, um a um, de forma aleatória e sem reposição, qual é a probabilidade da sequência retirada ser "A R A R A"?

- A) 1/120
- B) 1/60
- C) 1/20
- D) 1/10
- E) 1/5



**QUESTÃO 20** - Em uma determinada agência bancária, para um cliente que chega entre 15 h e 16 h, a probabilidade de que o tempo de espera na fila para ser atendido seja menor ou igual a 15 min é de 80%.

Considerando que quatro clientes tenham chegado na agência entre 15 h e 16 h, qual a probabilidade de que exatamente três desses clientes esperem mais de 15 min na fila?

- A) 0,64%
- B) 2,56%
- C) 30,72%
- D) 6,67%
- E) 10,24%

## COMPORTAMENTOS ÉTICOS E COMPLIANCE

**QUESTÃO 21** - Quanto à responsabilidade administrativa de pessoas jurídicas que deixem de cumprir obrigações previstas na Lei 9.613, não se aplica a sanção:

- A) cassação da autorização para funcionamento
- B) multa pecuniária variável ~~de um a dois por cento~~ do valor da operação
- C) inabilitação temporária, por até dez anos, para o exercício do cargo de administrador das pessoas jurídicas referidas no art. 9º da lei
- D) multa de até R\$200.000,00
- E) advertência —

**QUESTÃO 22** - De acordo com o Código de ética, conduta e integridade da Caixa, é um valor:

- A) Integridade
- B) Equidade
- C) Espírito público
- D) Inclusão
- E) Respeito

**QUESTÃO 23** - Quanto às diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da CAIXA - PRSAC CAIXA, marque a opção incorrecta:

- A) as estratégias sejam direcionadas a estimular a adesão das partes interessadas a boas práticas sociais, ambientais e climáticas

B) a promoção da cidadania e do acesso a serviços financeiros impulsionem a inclusão socioeconômica e financeira da população

~~C) os negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas incorporem a boa fé e a colaboração para responsabilização de ilícitos ambientais~~

D) o envolvimento com entidades e órgãos governamentais e com reguladores seja realizado de modo transparente e colaborativo

E) as ações sociais voluntárias promovidas por empregados CAIXA sejam incentivadas como meio de gerar valor para a sociedade

**QUESTÃO 24** - De acordo com a Lei Complementar 105/2001, o Poder Executivo disciplinará operações financeiras efetuadas pelos usuários de seus serviços. Consideram-se operações financeiras, para efeitos deste artigo, exceto:

- A) operações financeiras efetuadas pela administração direta da União
- B) operações com ouro, ativo financeiro
- C) descontos de duplicatas, notas promissórias e outros títulos de crédito
- D) aquisições de moeda estrangeira;
- E) transferências de moeda e outros valores para o exterior;

**QUESTÃO 25** - Entre os aspectos importantes relativos à segurança da informação, incluem-se:

I – a modificação de uma informação por um atacante caracteriza uma violação da confidencialidade

INTEGRIDADE

II – assinar digitalmente uma mensagem e cifrar com a chave simétrica do destinatário garante o não-repúdio, a confidencialidade e a autenticidade da informação.

III – criptografar uma mensagem com a chave ~~privada~~ do destinatário garante a irretratabilidade da informação

- A) I, apenas.
- B) I e II, ~~e III~~, apenas.
- C) III, apenas.
- D) II, apenas.
- E) I, II e III.

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

**QUESTÃO 26** - Segundo o seu Estatuto Social, a Caixa Econômica está autorizada:

- A) Realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras, quando essas operações acontecerem no mercado interbancário
- B)** Participar do capital de outras sociedades relacionadas ao seu objeto social
- C) Atuar como gestora do regime geral de previdência social
- D) Transferir recursos a suas partes relacionadas em desacordo com o conteúdo da política definida em âmbito interno
- E) Realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras, quando essas operações acontecerem no mercado bancário

**QUESTÃO 27** - Considere as seguintes informações sobre as instituições financeiras que atuam no ramo imobiliário e marque a correta:

- A) A sociedade de crédito imobiliário possui como operação ativa a captação de depósitos de poupança
- B)** As companhias hipotecárias estão vedadas de realizar a captação de depósitos de poupança
- C) Os bancos múltiplos com carteira de crédito imobiliário devem ser constituídos sob a forma de empresa pública
- D) Companhias hipotecárias possuem o objetivo de facilitar a aquisição de casa própria dos seus associados
- E) Uma operação passiva das associações de poupança e empréstimo é a concessão de financiamento imobiliário

**QUESTÃO 28** - Avalie as afirmações abaixo sobre as principais diferenças entre bancos digitalizados e bancos digitais e identifique a correta:

- A) Um banco digital pode oferecer a configuração de serviços pelo aplicativo, mas para algumas operações mais sensíveis, como o aumento do limite de crédito, pode ser necessário a confirmação em agência física para garantir a segurança da transação

B) Bancos digitais permitem todas as operações online, como abertura de contas, sem necessidade de interação física

C) Bancos digitais são exclusivamente online e oferecem todos os serviços gratuitamente, diferentemente de bancos digitalizados que podem cobrar por serviços online

D) Bancos digitalizados oferecem serviços online, embora a qualidade desses serviços seja reconhecidamente inferior que a dos bancos digitais

E) Um banco é considerado digital com um aplicativo móvel, mesmo que algumas atividades exijam interações físicas

**QUESTÃO 29** - A autenticação de dois fatores (2FA) é uma medida de segurança importante para a utilização de aplicativos bancários em smartphones. Sobre essa medida, está correto afirmar que ela consiste em:

- A)** Combinar dois métodos independentes de verificação, como algo que o usuário sabe (senha) e algo que possui (código enviado por SMS ou aplicativo)
- B) Utilizar dois diferentes tipos de senhas, uma regular e outra temporária gerada automaticamente, para autenticar transações e logins
- C) Envolver a identificação biométrica, como impressão digital ou reconhecimento facial, combinada com uma senha numérica opcional para desbloquear acessos e aprovar operações
- D) Empregar duas formas de identificação digital, como a verificação de IP e dados de localização, para confirmar a identidade do usuário antes de permitir o acesso ao sistema
- E) Permitir ao usuário configurar duas senhas sequenciais

**QUESTÃO 30** - Sobre criptomoedas, assinale a alternativa correta:

- A) Atualmente, as criptomoedas já conseguem exercer plenamente a função de meio de troca, embora ainda não consigam exercer a função de reserva de valor
- B) A facilidade de divisibilidade e transferência global torna as criptomoedas ideais como unidade de conta, sendo adotadas universalmente para especificação de bens e serviços

C) A natureza volátil de algumas criptomoedas compromete sua função como reserva de valor

D) Criptomoedas, por serem digitais, não oferecem qualquer função de moeda além de serem meios de troca para comunidades limitadas e nichos de mercado

E) Enquanto reserva de valor, as criptomoedas são comparáveis ao ouro, pois ambas são recursos limitados e universalmente valorizados para hedge contra inflação

**QUESTÃO 31** - Os correspondentes podem prestar os seguintes serviços aos clientes e usuários, em nome da instituição contratante, exceto:

A) Receber e encaminhar propostas de: abertura de contas

B) Realizar pagamento de conta de luz

C) Realizar a coleta de atualização de informações cadastrais

D) Realizar operações de compra e venda moeda estrangeira em espécie, mas limitado ao valor equivalente a US\$30 mil dólares dos Estados Unidos por operação

E) Executar ordens de pagamento

**QUESTÃO 32** - O principal instrumento de política monetária do Banco Central do Brasil (BACEN) é a definição da meta da Taxa Selic, estabelecida pelo Comitê de Política Monetária (Copom) durante suas reuniões periódicas. Se, após estabelecer uma meta de 10% ao ano, foi observado que a Selic Over estava em 9,50%, o BACEN poderá intervir para alinhar essas taxas através de:

A) Compra de títulos públicos no open market

B) Redução da taxa de depósito compulsório

C) Implementação do quantitative easing

D) Emissão de títulos públicos e colocação no mercado

→ E) Aumento das taxas de redesconto

**QUESTÃO 33** - Sobre os depósitos voluntários que o Banco Central do Brasil pode recolher de instituições financeiras, está correto afirmar:

A) As taxas de remuneração dos depósitos são definidas por meio da realização de leilão competitivo ou previamente estabelecidas pelo Banco Central do Brasil

B) Os depósitos são constituídos a prazo fixo até o limite de 36 meses

72

7

## CONHECIMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**QUESTÃO 41** - Sabendo que existe, na organização em que trabalha, uma base de dados formada por uma grande tabela que contém apenas o id do cliente e colunas do tipo booleano indicando se um cliente possuía ou já tinha possuído cada produto da organização, um funcionário de TI resolveu dividir os clientes em grupos apenas com base nessa informação, utilizando aprendizado de máquina.

Para essa tarefa, o funcionário de TI deve utilizar o aprendizado de máquina

- A) independente.
- B) não supervisionado.
- C) por recompensa.
- D) por reforço.
- E) supervisionado.

**QUESTÃO 42** - Um relatório da consultoria PwC estima que o metaverso e suas diferentes aplicações deverão gerar uma receita anual de US\$ 800 bilhões até 2030, com uma taxa de crescimento anual composta de 40%. Segundo a consultoria, os setores de telecomunicações, serviços financeiros e varejo e consumo deverão ser os maiores utilizadores do metaverso.

(Fonte: Exame, 4 de janeiro de 2024).

Metaverso consiste em:

- A) Uma rede virtual com a finalidade única de aperfeiçoar os serviços de comunicação.
- B) Um sistema operacional específico para gerenciar transações econômicas.
- C) Um universo virtual que busca reproduzir a realidade usando tecnologias como realidade virtual, realidade aumentada e internet.
- D) Um aplicativo para investimento financeiro.
- E) Uma tecnologia exclusiva capaz de criar sentimentos e emoções humanas.

**QUESTÃO 38** - A Autorregulação FEBRABAN é um sistema criado pelas próprias instituições financeiras que estabelece uma série de compromissos de conduta no Sistema Financeiro Nacional. Compreende um dos eixos dos Normativos do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB):

- A) Prevenção a ilícitos
- B) Responsabilidade Climática
- C) Estratégia ASG
- D) Governança Corporativa
- E) Relacionamento com prestadores de serviços

**QUESTÃO 39** - O FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) é direito assegurado aos empregados urbanos e rurais, cujos valores são depositados pelo empregador em conta vinculada de titularidade do empregado, junto à Caixa Econômica Federal. Não é uma possibilidade que permite a movimentação e saque desses valores:

- A) Rescisão do contrato de trabalho sem justa causa
- B) O trabalhador permanecer ~~dois anos~~ ininterruptos fora do regime do FGTS
- C) Aplicação em quotas de Fundos Mútuos de Privatização
- D) Pagamento total ou parcial do preço de aquisição de moradia própria
- E) Necessidade pessoal, cuja urgência e gravidade decorra de desastre natural

**QUESTÃO 40** - Conforme a Lei nº 14.601/2023 que instituiu o Programa Bolsa Família, está incorreto afirmar:

- A) Um dos objetivos do programa é contribuir para a interrupção do ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações
- B) Para ser elegível ao programa, uma das condições necessárias é de que a família deve possuir uma renda total igual ou inferior a R\$ 218,00
- C) Terão prioridade para reingressar no Bolsa Família aquelas famílias que se desligaram voluntariamente do programa
- D) No Bolsa Família, nenhuma família recebe menos que R\$ 600,00
- E) O pagamento dos benefícios é feito preferencialmente à mulher

- D) Transparéncia  
 E) Prevenção

### CONHECIMENTOS E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

**QUESTÃO 46** - A etapa do Design Thinking que diverge sobre o contexto da solução é a(o):

- A) Empatia  
 B) Definição  
 C) Implementação  
 D) Ideação  
 E) Aprendizado

**QUESTÃO 47** - O intraempreendedorismo é a prática de inovação e iniciativa dentro de uma organização, impulsionando o crescimento e a eficácia. Em um ambiente que utiliza essa prática, não faz parte da cultura organizacional:

- A) autonomia dos funcionários, incentivando projetos paralelos.  
 B) tolerância a falhas nas iniciativas, resultante do apetite a riscos.  
 C) eventual perda de talentos devido à falta de competitividade para vagas de liderança.  
 D) os profissionais são engajados e são encorajados a inovar na organização.  
 E) a equipe trabalha com grande colaboração e todos têm oportunidade de contribuir, mesmo que não sejam gerentes ou líderes no projeto.

**QUESTÃO 48** - Em um ambiente Scrum, descreva o responsável por maximizar o valor do produto e gerenciar o backlog do produto:

- A) product owner  
 B) scrum manager  
 C) líder de time  
 D) equipe de desenvolvimento  
 E) scrum master

**QUESTÃO 49** - No estudo da ciência de dados, são definidos os dados estruturados, semiestruturados e não-estruturados. É um exemplo de dado semiestruturado o arquivo:

- A) de texto TXT  
 B) de vídeo MP4  
 C) de áudio WAV  
 D) do banco de dados relacional .DB  
 E) scrum master

**QUESTÃO 50** - Sobre a adequada gestão do tempo, não se aplica:

- A) planejar objetivos e metas
- B) centralizar atividades
- C) definir cronograma e prazos
- D) organizar recursos disponíveis
- E) se comprometer com as prioridades



## ATENDIMENTO BANCÁRIO

**QUESTÃO 51** - Com o objetivo de aperfeiçoar a experiência do cliente, uma empresa aplicou o Net Promoter Score para avaliar a probabilidade de seus clientes recomendarem a empresa ao seus amigos. Se a maioria das notas refletem uma nota 7, isso significa que a empresa possui, principalmente, clientes

- A) Altamente fidelizados 9-10
- B) Neutros
- C) Insatisfeitos 6
- D) Detratores
- E) Satisfeitos



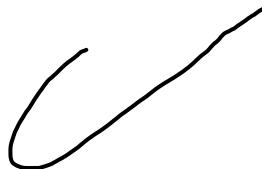
**QUESTÃO 52** - Considere que uma empresa de tecnologia decide realizar um mapeamento da jornada do cliente para melhorar sua interface de usuário. Com base nesta situação, avalie as seguintes afirmações e identifique a alternativa correta

- A) O mapeamento da jornada do cliente é irrelevante para a melhoria da interface do usuário, embora seja útil para melhorar o atendimento pós-venda
- B) Uma vez que o mapeamento da jornada foca apenas na fase inicial de descoberta do produto, ele não contribui significativamente para a análise e melhoria das etapas subsequentes
- C) O mapeamento da jornada do cliente permite identificar pontos de fricção na experiência do usuário em todas as etapas, desde a descoberta até o suporte
- D) A principal utilidade do mapeamento da jornada do cliente é para campanhas de marketing digital
- E) O objetivo primário de mapear a jornada do cliente é determinar o preço ideal dos produtos



**QUESTÃO 53** - Durante uma campanha de marketing digital, uma empresa de software inclui um botão luminoso, com fundo em degradê e contorno em cor escura, em seu website com o texto “Experimente grátis por 30 dias!”. Este botão é colocado ao final de uma página detalhando os benefícios do software, incentivando os visitantes a se inscreverem para um teste gratuito. Dado esse contexto, qual dos seguintes conceitos de marketing digital é melhor exemplificado pela estratégia descrita?

- A) Landing Page
- B) Lead
- C) Inbound Marketing
- D) Call-to-Action (CTA)
- E) Lead capture page



**QUESTÃO 54** - Dentro do marketing digital, considere os seguintes exemplos de uso da ferramenta de CTR (Click-Through Rate):

- A) Utilizar o CTR para determinar a eficácia das campanhas de e-mail marketing, ajustando o conteúdo com base na taxa de visualização
- B) Avaliar o desempenho de diferentes versões de uma página web em uma campanha A/B testing, usando o CTR para identificar qual versão gera mais cliques
- C) Medir a eficácia de um anúncio de vídeo, observando a quantidade de visualizações completas em relação ao número total de visualizações
- D) Usar o CTR para avaliar o sucesso de postagens nas redes sociais, comparando o número de cliques nos links com os likes totais da postagem
- E) Acompanhar a quantidade de downloads de um aplicativo a partir de anúncios pagos no Google Play ou na App Store, usando o CTR para medir o interesse

**QUESTÃO 55** - Considere as seguintes práticas de um vendedor em diferentes cenários de venda e identifique qual delas é claramente antiética:

- A) O vendedor, ao negociar um contrato, insiste que as cláusulas de penalidade por quebra de contrato são padrão da indústria
- B) O vendedor promove um produto como sendo o mais eficiente da categoria com base em estudos científicos
- C) O vendedor promove um produto como sendo o mais eficiente da categoria com base em estudos científicos

D) Durante uma demonstração de produto, o vendedor enfatiza uma característica do produto

E) Em uma negociação, o vendedor menciona uma promoção iminente para persuadir o cliente a decidir rapidamente, sem informar que a promoção não aplicaria ao produto discutido

**QUESTÃO 56** - Conforme a Resolução CMN nº 4.860, a avaliação da qualidade do atendimento pelas ouvidorias em instituições financeiras deve ser:

- I. estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5;
- II. disponibilizada ao cliente ou usuário imediatamente após o encaminhamento da resposta conclusiva;
- III. concluída em até cinco dias úteis após a disponibilização ao cliente.

Está correto o que se afirma em:

- A) I, apenas
- B) I e III
- C) II, apenas
- D) II e III
- E) I, II e III

**QUESTÃO 57** - Para fins de aplicação da Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência, a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, é definida como:

- A) Conveniência
- B) Oportunidade
- C) Comodidade
- D) Mobilidade
- E) Acessibilidade

**QUESTÃO 58** - O Código de Defesa do Consumidor garante uma série de direitos aos consumidores de produtos e serviços, entre eles, conforme a Lei nº 8.078, de 1990, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação. Segundo essa lei, produtores culturais, na condição de prestadores de serviços, como eventos e atividades culturais, devem atentar para a responsabilidade sobre vícios e prazos de decadência e para a prescrição desse direito. Acerca desse tema, é correto afirmar:

A) O fornecedor de serviços responde pelo vício, ~~[na condição da comprovação da existência de sua culpa]~~, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos

B) O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade em relação às indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária

C) Comprovado o vício, entre as reparações possíveis ao consumidor, encontra-se a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, excluindo-se a possibilidade de que essa reexecução seja confiada a terceiros, mesmo que devidamente capacitados

D) O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis e não duráveis

E) A contagem do prazo decadencial começa a partir da comunicação pública (mensagem publicitária, publicação ou comunicação por outros meios) do produto ou dos serviços

**QUESTÃO 59** - Conforme disposto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), assinale a alternativa que indica uma prática abusiva vedada ao fornecedor de produtos ou serviços:

- A) Recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes
- B) Enviar ou entregar ao consumidor, com solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço
- C) Aproveitar-se do conhecimento ou da destreza do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços
- D) Permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de uma quantidade de consumidores que supere em 30% o patamar fixado pela autoridade administrativa como número máximo
- E) Elevar com ou sem justa causa o preço de produtos ou serviços

**QUESTÃO 60** - De acordo com o Normativo SARB nº 27, o prazo para que o cliente possa desistir de contratações de crédito realizadas por meios remotos é de:

- A) 5 dias, após a contratação
- B) 5 dias, após o recebimento dos valores
- C) 7 dias, após o recebimento de valores ←
- D) 10 dias úteis, após a contratação
- E) 14 dias, após a contratação

## REDAÇÃO

Utilize os fragmentos de texto a seguir como motivadores para a produção de sua redação. Não os copie.

### URBANIZAÇÃO ACELERADA E SEUS IMPACTOS

#### **Fragmento I**

Em 1970, 56% dos brasileiros moravam em áreas urbanas. Hoje são 80%. Até 2050, segundo estimativas da Organização das Nações Unidas (ONU), 90% se concentrarão em grandes centros e a população nacional girará em torno de 200 milhões de pessoas. Isso significa que as aglomerações urbanas devem receber 63 milhões de novos habitantes nos próximos 44 anos. Apesar de o crescimento acontecer em praticamente todo o canto, ocorre de forma bastante desequilibrada. Atualmente, os moradores urbanos se concentram em nove regiões metropolitanas. As maiores tendem a permanecer grandes, mas quais são os fatores que fazem uma cidade crescer mais do que outra?

A expansão econômica pode ter sido um dos principais motivos que levaram o Centro-Oeste a registrar as maiores taxas de aumento populacional das últimas três décadas - Campo Grande (MS), Cuiabá (MT), Goiânia (GO) e Brasília (DF) foram as metrópoles que mais cresceram no país entre 1970 e 2000. É inegável que o incremento populacional dessa região foi importante para equilibrar o processo de urbanização brasileiro, revertendo a tendência histórica de concentração no Sudeste. Por outro lado, o fenômeno requer atenção para que as conhecidas tragédias urbanas nacionais - poluição dos recursos hídricos e do ar, desmatamento, déficit de moradias, congestionamento de veículos, moradores de rua, violência, enchentes e desmoronamentos - não se repitam.

#### **Fragmento II**

Em 2019, o Brasil possuía 45.945 km<sup>2</sup> de áreas urbanizadas, o equivalente a 0,54% da área total do país. Mais de um terço (36,5%) do total de áreas urbanizadas do país se concentra na região Sudeste. É o que revela o estudo Áreas Urbanizadas do Brasil 2019, feito a partir da interpretação visual de imagens de satélite, tendo como referência o ano de 2019, e publicado hoje (23) pelo IBGE. O mapeamento torna possível retratar e mensurar a distribuição e a extensão das manchas urbanas do país, bem como avaliar sua expansão.

“Se por um lado, todas as áreas urbanizadas do país caberiam no estado do Espírito Santo, por outro, o somatório de áreas urbanizadas do Brasil é maior do que países inteiros, como Dinamarca e Países Baixos”, compara Manuela Alverenga, gerente de Observação da Cobertura e Uso da Terra do IBGE.

Das 27 unidades da Federação, 14 tinham menos de mil km<sup>2</sup> de áreas urbanizadas em 2019. Para este estudo, área urbanizada é toda mancha construída contígua que apresente aglomeração de residências, ruas e outras edificações em proximidade suficiente que permita relações de vizinhança e trocas cotidianas.

O estado de São Paulo detém 18,39% do total de áreas urbanizadas e loteamentos vazios (áreas com implantação de arruamentos, sem domicílios ou com poucos domicílios isolados) do território nacional, totalizando 8.614,62 km<sup>2</sup>. Por sua vez, o Amapá é o estado com a menor área absoluta, somando 151,22 km<sup>2</sup> de áreas urbanizadas e loteamentos, o que representa 0,33% do total nacional.

A urbanização desenfreada é um fenômeno global que tem transformado radicalmente a paisagem urbana em todo o mundo. Este desritivo destaca os impactos significativos que esse processo acarreta tanto no meio ambiente quanto na qualidade de vida das pessoas que habitam as áreas urbanas.

Considerando a importância de debater essa temática, **elabore um texto dissertativo-argumentativo** em que você discuta o seguinte tema:

### **OS IMPACTOS DA URBANIZAÇÃO DESENFREADA NO MEIO AMBIENTE E NA QUALIDADE DE VIDA DOS BRASILEIROS**

1	Graças a industrialização que ocorreu no Brasil entre os séculos XIX e XX, houve um forte movimento da população rural migrando para as áreas urbanas em busca de melhor condição de vida. Esse movimento foi chamado posteriormente de urbanização e trouxe consigo consequências como alguns impactos ao meio ambiente e a qualidade de vida dos brasileiros. Esses impactos, em parte negativos, são causados graças a má gestão governamental, que não soube lidar com o crescimento desenfreado da população urbana e subestimou os possíveis impactos da urbanização a natureza e ao estado da saúde de seus cidadãos. Dito isso, é cabível analisar de fato as consequências da urbanização no Brasil.
2	Primeiramente, como o Estado é detentor do poder e nele é confiado a segurança, tanto ambiental quanto social - no sentido de bem estar -, o que segundo John Lock é chamado de "contrato social", cabe a ele lidar com o crescimento populacional advindo do meio rural de modo a garantir o bem estar da nação.
3	Porém, isso não foi mostrado no que tange a urbanização, já que é possível observar o dano feito a fauna e a flora brasileira, tanto no desmatamento quanto na extinção de animais nativos, como o pica-pau por exemplo. Desse modo, o Estado deixou de cumprir com sua parte do contrato social e não lidou corretamente com crescimento urbano que ocorreu entre 1970 e 2020, tendo em vista que nesse período a população saiu de uma proporção de que 5 a cada 10 pessoas moravam em áreas urbanas para 8 a cada 10, como relata a ONU, organização das nações unidas.
4	Segundamente, agora já tendo associado o Estado com as consequências, é notável os danos causados ao meio ambiente, como por exemplo o desmatamento para poder expandir as zonas urbanas e alocar mais e mais pessoas no processo de urbanização. Ademais, é de igual importância lembrar dos impactos sociais, como a pobreza generalizada em cidades grandes e as superpopulações geradas graças a urbanização. Também problemas reais na sociedade brasileira merecem mais atenção, visto que em São Paulo por exemplo, metrópole com cerca de 8 milhões de habitantes, a qualidade de vida é considerada ruim, segundo pesquisas do IBGE de 2020, e isso se deve graças a sensação de abafamento devido a tantas pessoas em lotes urbanos, causando uma sensação similar a claustrofobia.
5	Portanto, cabe ao Estado proporcionar ações e modos para poder lidar com a urbanização e promover uma vida mais saudável a sua população. Dito isso, há diversos modos de promover a melhora aos brasileiros meio ambiente, dentre eles, o modo que é mais cabível é promovendo educação de qualidade para que as pessoas saibam lidar com todo esse aumento da população. Outrossim é de extrema importância adotar medidas de controle ao desmatamento para não exceder aos limites do que se pode desmatar sem afetar a vida humana. Assim o Brasil poderá lidar com os impactos da urbanização de forma integral.

# GOSTOU DESTE SIMULADO?

ENTÃO, PARTICIPE DA  
**CORREÇÃO COM NOSSOS  
PROFESSORES, QUE  
OCORRERÁ DIA 06/05**



**ACESSE AQUI!**



