

## 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).

[illegible]

- 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:

CONHECIMENTOS BÁSICOS												CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
LÍNGUA PORTUGUESA I		MATEMÁTICA I		LEGISLAÇÃO I		ATUALIDADES I		NOÇÕES DE INFORMÁTICA I		ATENDIMENTO (focado em vendas) I			
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	1,0 cada	6 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 25	1,0 cada	26 a 30	1,0 cada	31 a 60	1,0 cada
Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 30,0 pontos	
Total: 30,0 pontos													
Total: 60,0 pontos													

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 número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja e os dados não confirmem, 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:

Vida verdadeira.

**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, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
  - c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
  - d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
  - e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.
  - 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 da mesma. 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 a prova, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.
- 14 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 3 (TRÊS) 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>).

RASCUNHO

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA I

Entenda o que é *bitcoin*

A *bitcoin* é uma moeda, assim como o real ou o dólar, mas bem diferente dos exemplos citados. O primeiro motivo é que ela não existe fisicamente, é totalmente virtual. O outro motivo é que sua emissão não é controlada pelo banco central de um país. Ela é produzida de forma descentralizada por milhares de computadores, mantidos por pessoas que “emprestam” a capacidade de suas máquinas para criar *bitcoins* e registrar todas as transações feitas.

No processo de nascimento de uma *bitcoin*, chamado de “mineração”, os computadores conectados à rede competem entre si na resolução de problemas matemáticos. Quem ganha recebe um bloco da moeda. O nível de dificuldade dos desafios é ajustado pela rede, para que a moeda cresça dentro de uma faixa limitada, que é de até 21 milhões de unidades até o ano de 2140.

Com o aumento do número dos interessados, a tarefa de fabricar *bitcoins* ficou apenas com quem tinha supermáquinas. A disputa aumentou tanto, que surgiram até computadores com *hardware* dedicado à tarefa.

Com as moedas virtuais, podem-se contratar serviços ou adquirir produtos no mundo inteiro. Além da mineração, é possível comprar unidades em corretoras específicas. Elas são guardadas em uma espécie de carteira, que é criada quando o usuário se cadastra no *software*.

O valor da *bitcoin* segue as regras de mercado, ou seja, quanto maior a demanda, maior a cotação. Historicamente, a moeda virtual apresenta alta volatilidade. Em 2014, sofreu uma forte desvalorização, mas retomou sua popularidade nos anos seguintes. No ano passado, o interesse pela *bitcoin* explodiu e a moeda passou a ser um dos investimentos mais comentados do planeta. Em 2017, a moeda digital valorizou 1400% e atingiu a maior cotação da história: 19,3 mil dólares.

Os entusiastas da moeda dizem que o movimento de alta deve continuar com o interesse de novos adeptos e com a maior aceitação. Críticos afirmam que a moeda vive uma bolha que em algum momento deve estourar.

AZEVEDO, Rita. **Revista Exame**. 13 jun. 2017. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/mercados/entenda-o-que-e-bitcoin/>>. Acesso em: 1 fev. 2018. Adaptado.

1

De acordo com a ordem das ideias apresentadas no texto, observa-se que, depois de explicar os tipos de transações que podem ser feitas com a *bitcoin*, o texto se refere

- (A) à produção descentralizada de *bitcoins* por milhares de computadores.
- (B) às alterações de preços que as *bitcoins* têm sofrido ao longo do tempo.
- (C) ao processo de mineração que dá origem às *bitcoins*, realizado por computadores.
- (D) ao surgimento de computadores com *hardware* dedicado à fabricação de *bitcoins*.
- (E) aos motivos pelos quais a *bitcoin* é diferente das outras moedas.

2

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o sinal grave indicativo da crase deve ser empregado na palavra destacada em:

- (A) A intenção da entrevista com o diretor estava relacionada a programação que a empresa pretende desenvolver.
- (B) As ações destinadas a atrair um número maior de clientes são importantes para garantir a saúde financeira das instituições.
- (C) As instituições financeiras deveriam oferecer condições mais favoráveis de empréstimo a quem está fora do mercado formal de trabalho.
- (D) As pessoas interessadas em ampliar suas reservas financeiras consideram que vale a pena investir na nova moeda virtual.
- (E) Os participantes do seminário sobre mercado financeiro foram convidados a comparar as importações e as exportações em 2017.

3

A ideia a que o pronome destacado se refere está adequadamente explicitada entre colchetes em:

- (A) “Ela é produzida de forma descentralizada por milhares de computadores, mantidos por pessoas **que** ‘emprestam’ a capacidade de suas máquinas para criar *bitcoins*” (l.5-9) [computadores]
- (B) “No processo de nascimento de uma *bitcoin*, **que** é chamado de ‘mineração’, os computadores conectados à rede competem entre si” (l.10-12) [*bitcoin*]
- (C) “O nível de dificuldade dos desafios é ajustado pela rede, para que a moeda cresça dentro de uma faixa limitada, **que** é de até 21 milhões de unidades” (l.14-16) [rede]
- (D) “Elas são guardadas em uma espécie de carteira, **que** é criada quando o usuário se cadastra no *software*.” (l.26- 28) [espécie]
- (E) “Críticos afirmam que a moeda vive uma bolha **que** em algum momento deve estourar.” (l.41-43) [bolha]

4

A forma verbal em destaque está empregada de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Atualmente, **comercializa**-se diferentes criptomoedas mas a *bitcoin* é a mais conhecida de todas as moedas virtuais.
- (B) A especulação e o comércio ilegal, de acordo com alguns analistas, **pode** tornar as *bitcoins* inviáveis.
- (C) As notícias informam que até hoje, em nenhuma parte do mundo, se **substituíram** totalmente as moedas reais pelas virtuais.
- (D) De acordo com as regras do mercado financeiro, **criou**-se apenas 21 milhões de *bitcoins* nos últimos anos.
- (E) O valor dos produtos comercializados **seriam** determinados por uma moeda virtual se a real fosse abolida.

5

De acordo com as normas explicitadas no Manual de Redação da Presidência da República, um memorando deve conter

- (A) agradecimento efusivo dirigido ao destinatário da comunicação.
- (B) linguagem cotidiana permeada por termos do jargão burocrático.
- (C) nome, cargo e endereço do destinatário da comunicação oficial.
- (D) pronome de tratamento combinado a verbo na segunda pessoa do singular.
- (E) tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o está expedindo.

## MATEMÁTICA I

6

O comprimento de um grande fio corresponde à soma dos comprimentos de 24 fios menores. São eles:

- 12 fios, cada um dos quais com comprimento que mede 14,7 cm;
- 4 fios, cada um dos quais com comprimento que mede 0,3765 km;
- 8 fios, cada um dos quais com comprimento que mede 13,125 dam.

Esse grande fio foi dividido em 3 fios de igual comprimento, chamados de unidade modelo.

Qual é a medida, em metros, do comprimento de uma unidade modelo?

- (A) 6385,500
- (B) 2557,764
- (C) 852,588
- (D) 94,302
- (E) 31,434

7

Considere a sequência numérica cujo termo geral é dado por  $a_n = 2^{1-3n}$ , para  $n \geq 1$ .

Essa sequência numérica é uma progressão

- (A) geométrica, cuja razão é  $\frac{1}{8}$ .
- (B) geométrica, cuja razão é  $-6$ .
- (C) geométrica, cuja razão é  $-3$ .
- (D) aritmética, cuja razão é  $-3$ .
- (E) aritmética, cuja razão é  $\frac{1}{8}$ .

8

Um valor inicial  $C_0$  foi capitalizado por meio da incidência de juros compostos mensais constantes iguais a 6,09%. Ao final de 6 meses, isto é, após 6 incidências dos juros, gerou-se o montante M.

A partir do valor inicial  $C_0$ , seria alcançado o mesmo montante M ao final de 12 meses (12 incidências), se os juros compostos mensais constantes tivessem sido iguais a

- (A) 1,045%
- (B) 1,450%
- (C) 3,045%
- (D) 3,450%
- (E) 3,000%

9

Sabe-se que 30% dos clientes de um banco são do sexo masculino e os 70% restantes são do sexo feminino. Entre os clientes do sexo masculino, a média do tempo de vínculo com o banco é igual a 4 anos e, entre os clientes do sexo feminino, é igual a 6 anos.

Considerando-se todos os clientes, de ambos os sexos, qual é a média do tempo de vínculo de cada um com o banco?

- (A) 5 anos
- (B) 5,3 anos
- (C) 6 anos
- (D) 5,4 anos
- (E) 5,7 anos

10

No conjunto dos números reais, considere as seguintes duas inequações:

Inequação 1:  $5x - 7 > x^2 - x + 1$

Inequação 2:  $x + 6 > -x + 10$

Um número real  $x$ , que é solução da inequação 2, também será solução da inequação 1, se, e somente se, for solução da inequação

- (A)  $-x < -4$
- (B)  $4x - 16 < 0$
- (C)  $x^2 - 16 > 0$
- (D)  $x + 1 > x + 9$
- (E)  $\frac{1}{x} < \frac{1}{4}$

## LEGISLAÇÃO I

11

De acordo com o Estatuto Social do Banco da Amazônia, o presidente do Banco da Amazônia é nomeado pelo Presidente da República e é por ele demissível "*ad nutum*".

Ocorrendo substituição definitiva, poderá o novo titular, após assumir as funções, solicitar a convocação do Conselho de Administração para decidir sobre o mandato dos diretores em exercício em até quantos dias?

- (A) 20
- (B) 30
- (C) 40
- (D) 50
- (E) 60

12

De acordo com o Estatuto Social do Banco da Amazônia, uma das condições a ser observada para o exercício de cargos na Diretoria Executiva do Banco da Amazônia é a de ter experiência mínima de três anos em liderança de

- (A) cargo
- (B) fornecedora
- (C) entidade
- (D) equipe
- (E) porte

13

De acordo com o Estatuto Social do Banco da Amazônia, a indicação de parente colateral ou afim de membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva para integrar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva é vedada até o

- (A) terceiro grau
- (B) quarto grau
- (C) quinto grau
- (D) sexto grau
- (E) sétimo grau

14

Nos termos do Código de Ética do Banco da Amazônia, os presentes ofertados, que, por qualquer razão, não possam ser recusados, devem ser doados a entidades carentes cadastradas no

- (A) serviço social
- (B) banco de dados
- (C) cadastro pessoal
- (D) bairro da agência
- (E) município de atuação

RASCUNHO

15

De acordo com a 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 a renda e os proventos de qualquer natureza.

Livres também das contribuições do PIS, Pasep e Finsocial, esses fundos gozarão de

- (A) imunidade tributária
- (B) isenção tributária
- (C) não incidência tributária
- (D) suspensão tributária
- (E) anistia tributária

## ATUALIDADES I

16

Mais de 12 mil pessoas já fugiram de Hamouria, cidade reduto rebelde de Ghouta Oriental, região nos arredores de Damasco que se encontra cercada pelas forças do governo sírio. O regime cada vez avança mais dentro do território. Homens, mulheres e crianças, muitos carregando malas, cobertores e pertences, caminhavam a pé, em uma estrada suja, em direção a postos do exército sírio. Trata-se do primeiro êxodo em massa desde o início da ofensiva militar, lançada há um mês.

Êxodo em Ghouta. **Jornal do Brasil**, Internacional, 16 mar. 2018, p. 14.

Na Síria, a situação mencionada é consequência direta do seguinte evento:

- (A) desdobramento da guerra civil
- (B) acolhimento de imigrantes africanos
- (C) ataque da Rússia ao território nacional
- (D) enfrentamento com o governo de Israel
- (E) litígio com países muçulmanos vizinhos

17

O governo de Roraima declarou que o estado já vive um surto de sarampo – doença erradicada no Brasil em 2015 e que volta agora com os estrangeiros que afluem ao estado, segundo as autoridades. Há dez casos confirmados, quarenta sendo estudados e duas mortes. Cerca de dois mil refugiados foram vacinados nas ruas e abrigos.

Governo de Roraima já admite surto de sarampo. **IstoÉ**, n. 2516, 14 mar. 2018, p.17. Adaptado.

Em Roraima, a maior parte dos estrangeiros atingidos por esse surto de sarampo são refugiados provenientes do seguinte país:

- (A) Peru
- (B) Cuba
- (C) Bolívia
- (D) Equador
- (E) Venezuela

18

Na Ásia, os últimos cinco anos podem ter sido apenas o começo de uma longa Era Xi. Em uma decisão histórica foi aprovada emenda constitucional que acaba com o limite de mandatos presidenciais. Com isso, o atual chefe de Estado, Xi Jinping, no poder desde 2013, poderá permanecer no cargo indefinidamente, além de 2023, data em que termina o seu segundo governo de cinco anos. Este é mais um passo para confirmar o *status* de líder mais poderoso desde Mao Tsé-Tung, há 42 anos.

OSWALD, V. Sem prazo para a Era Xi. **O Globo**, Mundo, 12 mar. 2018, p. 19. Adaptado.

O líder político mencionado no texto acima é o atual presidente de qual país asiático?

- (A) Laos
- (B) Japão
- (C) China
- (D) Coreia do Sul
- (E) Coreia do Norte

19

Um domínio natural do Brasil se destaca na parte setentrional do país pela extraordinária extensão de terras baixas florestadas, disposto em anfiteatro, com fortíssima entrada de energia solar, ausência de estações secas prolongadas pronunciadas em quase todos os subespaços regionais, com elevado abastecimento de umidade. É o domínio que menos sofreu com o desmatamento.

AB'SÁBER, A. N. **Os Domínios de Natureza no Brasil**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003. Adaptado.

As características acima descrevem qual domínio natural brasileiro?

- (A) Caatinga
- (B) Araucárias
- (C) Amazônico
- (D) Cerrado
- (E) Mares de Morros



20

**Texto 1**

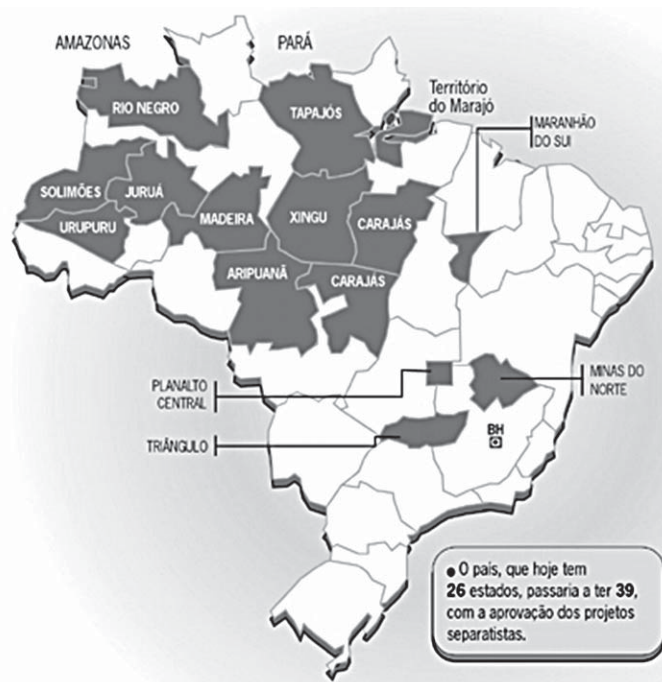
O federalismo brasileiro pode ser compreendido como um pacto de base territorial, que tem na Câmara dos Deputados a representação do cidadão a partir do contingente populacional, e no Senado a representação das unidades federativas, que possuem, respectivamente, os objetivos de garantir a proporcionalidade e a igualdade entre os entes federativos.

FRAGA, N. C. **Territórios e fronteiras** - (Re) Arranjos e Perspectivas. Florianópolis: INSULAR, 2011.

**Texto 2**

A criação de novos estados é vista, por muitos estudiosos, como o caminho para o desenvolvimento, dada a enorme extensão do território brasileiro. Observe a proposta abaixo, que dividiria o Brasil em 39 estados e três territórios federais.

Disponível em: <<http://mundogeo.com/blog/2007/02/05/congresso-nacional-propoe-nova-divisao-territorial-do-brasil/>>. Acesso em: 10 mar. 2018.



Uma consequência da nova divisão territorial do Brasil, proposta no mapa do Texto 2, no que tange ao equilíbrio federativo, é:

- (A) Aumento da bancada nortista no Congresso Nacional, fortalecendo as reivindicações dos grupos políticos da região para a aprovação de projetos e recursos junto à União.
- (B) Aumento da quantidade de deputados na Câmara, que, atualmente, conta com 513 parlamentares, assim como no número de senadores (81), afetando o equilíbrio federativo.
- (C) Estados recém-criados terem oito representantes na Câmara dos Deputados, ampliando o número total de parlamentares na Câmara, atualmente em 513, e diminuindo o quantitativo de parlamentares de outros estados da Federação.
- (D) Expansão do número de senadores, sendo que os novos estados e territórios federais poderão, cada um, ter o número mínimo de três representantes, reduzindo, consequentemente, o quantitativo de senadores de outros estados.
- (E) Maior representatividade das regiões Sudeste e Sul no Senado Federal, conquistando, provavelmente, a presidência do Senado.

RASCUNHO

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA I

21

Está sintaticamente correto o seguinte endereço de e-mail:

- (A) vendas?Consultas.example.com.@.br
- (B) vendas@consultas.example.com.br
- (C) @vendas@consultas@example.com.br
- (D) vendas.consultas.example.com.br
- (E) vendas@online@consultas.example.com.br

22

O protocolo que permite a navegação na internet segura através de criptografia de informações é o

- (A) HTTPS
- (B) HTTP
- (C) HTML
- (D) XHTML
- (E) XML

23

A imagem abaixo foi extraída da barra de ferramentas do LibreOffice:



Essa ferramenta é utilizada para

- (A) apagar parte da figura.
- (B) apagar parte do texto.
- (C) pintar uma área de texto.
- (D) pintar uma área de figura.
- (E) copiar a formatação.

24

Considere a Figura a seguir.



A pequena seta no canto inferior esquerdo da imagem indica que

- (A) o arquivo foi modificado, mas não foi salvo.
- (B) o arquivo tem atributos de somente leitura.
- (C) o arquivo foi apagado.
- (D) existe um backup do arquivo na nuvem.
- (E) este é um atalho para o arquivo.

25

Se um usuário tem duas pastas em uma mesma partição de um disco rígido de um computador rodando o Windows 10 em português, o que acontece se esse usuário, utilizando o botão esquerdo do mouse, arrasta uma pasta sobre a outra?

- (A) Aparece uma mensagem perguntando se o usuário quer mover a pasta e todo o seu conteúdo ou somente o conteúdo da pasta.
- (B) A pasta arrastada e o seu conteúdo são copiados para a outra pasta.
- (C) A pasta arrastada e todo o seu conteúdo são movidos para a outra pasta e deixam de existir na localização original.
- (D) O conteúdo da pasta arrastada é movido para a outra pasta, mas a pasta de origem, agora vazia, continua a existir na localização original.
- (E) O usuário recebe uma mensagem de erro advertindo-o de que pastas não podem ser aninhadas.

## ATENDIMENTO (FOCADO EM VENDAS) I

26

O gerente de uma agência bancária pretende aperfeiçoar suas ações de *telemarketing* receptivo.

Para atingir tal objetivo deverá

- (A) aumentar a realização de ligações efetuadas por semana.
- (B) comprar *mailing list* de clientes com potencial para serem contatados.
- (C) estabelecer um padrão de atendimento ao telefone.
- (D) preparar cursos de finanças e contabilidade empresarial.
- (E) treinar os funcionários na dinâmica do trabalho em equipe.

27

Uma ação eficaz, durante o atendimento bancário, para aumentar a possibilidade de fechar uma venda é

- (A) fazer perguntas para identificar as necessidades dos clientes.
- (B) incentivar o cliente a adquirir um novo produto de que não precisa.
- (C) induzir o correntista a comprar produtos que o banco precisa vender.
- (D) prospectar novos clientes com potencial para se tornarem correntistas do banco.
- (E) revelar ao cliente a pressão para que a equipe bata as metas de vendas.



28

Considere a situação a seguir.

Um cliente chega à agência bancária e tem de esperar mais de vinte e cinco minutos para ser atendido e abrir sua conta salário. Fica irritado com a demora e pede para falar com o gerente. Esse cliente relata o problema ao gerente e pede uma solução para que outros clientes não tenham de passar pelo mesmo que ele passou.

Em algumas situações de entrega de serviços, os clientes se sentem insatisfeitos e fazem reclamações. Quando essas reclamações são feitas com o intuito de gerarem alguma alteração na forma com que o serviço é prestado, mesmo que surtam efeito apenas em outra oportunidade, para outro cliente, elas têm uma denominação específica. Na situação descrita acima, elas são denominadas reclamações

- (A) ativas
- (B) passivas
- (C) pessoais
- (D) paradoxais
- (E) instrumentais

29

Pensando em melhorar os serviços prestados em sua agência, um gerente desenvolveu ações de recrutamento e seleção de novos funcionários, promovendo, também, treinamento de novos e antigos profissionais alocados sob sua responsabilidade.

Considerando-se o *marketing* em empresas de serviços, o gerente está levando à frente atividades de *marketing*

- (A) inferior
- (B) interno
- (C) externo
- (D) superior
- (E) interativo

30

Ao analisar a qualidade do serviço prestado em sua agência, um gerente verificou que os funcionários são extremamente habilidosos para executar os serviços solicitados de forma segura, mas que não demonstram vontade de ajudar os clientes e de prestar serviços sem demora.

Dessa forma, o problema dos serviços prestados aos clientes da agência está localizado na dimensão da qualidade dos serviços denominada

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

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31

Na configuração atual do Sistema Financeiro Nacional, a instância máxima de decisão é da alçada do(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Comissão de Valores Mobiliários
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Banco do Brasil
- (E) Ministério da Fazenda

32

As atividades de financiamento a projetos de investimento de longo prazo, efetivados com o objetivo de acelerar e sustentar o processo de desenvolvimento econômico em países em desenvolvimento, como o Brasil, são típicas dos(as)

- (A) bancos comerciais
- (B) bancos de investimento
- (C) bancos de desenvolvimento
- (D) bancos universais
- (E) caixas econômicas

33

No Brasil, quando o Comitê de Política Monetária do Banco Central do Brasil fixa a meta anual para a taxa de juros básica de curto prazo da economia, tal meta é perseguida mediante compra e venda de títulos públicos por parte da autoridade monetária, cujo processamento é efetivado pelo (a)

- (A) Sistema de Compensação Bancária
- (B) Sistema Brasileiro de Pagamentos
- (C) Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos Privados
- (D) Sistema Especial de Liquidação e Custódia
- (E) Sistema Geral do Mercado Aberto

34

Os bancos comerciais são entidades financeiras cujo objetivo principal é propiciar financiamento a pessoas físicas e jurídicas.

O tipo de financiamento direcionado às necessidades correntes das empresas, tais como manutenção de estoques e compra de matérias-primas e insumos, é denominado

- (A) financiamento de capital fixo
- (B) financiamento de capital de giro
- (C) crédito direto ao consumidor
- (D) crédito pessoal não consignado
- (E) crédito pessoal consignado

35

A modalidade de financiamento à exportação, mediante a qual os agentes financeiros autorizados repassam recursos provenientes do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), com o objetivo de financiar a fase de produção de bens e serviços orientados para a exportação, é regulada por uma determinada linha de financiamento.

Trata-se da Linha de Financiamento BNDES Exim

- (A) Pré-Embarque
- (B) Pós-Embarque
- (C) Pré-Embarque Empresa Âncora
- (D) Pós-Embarque Serviços
- (E) Pré-Embarque Empresa Inovadora

36

O crédito rural abrange diversas modalidades de financiamento aos empresários do setor, desde a fase de produção até o abastecimento dos mercados consumidores.

A modalidade que assegura aos produtores e cooperativas rurais recursos destinados a financiar o abastecimento doméstico e o armazenamento dos estoques excedentes em períodos de queda dos preços é denominada crédito

- (A) geral
- (B) especial
- (C) de investimento
- (D) de custeio
- (E) de comercialização

37

Considere o texto a seguir.

Em um dia ruim para as bolsas emergentes, o Ibovespa foi o destaque negativo. E boa parte das perdas veio das ações da Petrobras, responsáveis por cerca de 30% da queda do índice (...). O Ibovespa caiu 1,3%, a 84.928 pontos, depois de tocar a mínima de 84.720 pontos. O giro financeiro foi forte, de R\$ 9,6 bilhões (...). A queda da bolsa refletiu, em grande medida, o ambiente externo mais incerto. A preocupação crescente com a política protecionista do governo americano e com os efeitos potenciais sobre economias emergentes tem afetado os mercados de ações de modo geral.

Aguiar, V.; Pinto, L. Petrobras derruba Ibovespa em dia de perdas para emergentes. **Valor Econômico**, edição impressa de 16 mar. 2018.

De acordo com a matéria jornalística, a queda das bolsas dos países emergentes, no momento descrito, está relacionada fundamentalmente ao(à):

- (A) resultado negativo divulgado pela Petrobrás
- (B) resultado aquém do esperado das empresas desses países
- (C) peso da Petrobras na mensuração do índice das bolsas desses países
- (D) recessão em curso na economia brasileira
- (E) cenário de incerteza com respeito ao ambiente econômico internacional

38

O mecanismo que confere ao acionista o direito de exercer a preferência para adquirir novas ações ou ativos conversíveis em ações, em razão da proporção das ações que possui em uma companhia, quando esta realiza aumento de capital, é denominado direito de

- (A) subscrição
- (B) voto
- (C) opção
- (D) aumento de capital
- (E) participação nos resultados

39

Considere que, em determinado dia, o dólar seja, simultaneamente, negociado à taxa de câmbio de R\$ 3,10/US\$ em São Paulo e R\$ 3,20/US\$ no Rio de Janeiro.

Quando um investidor, perfeitamente informado da diferença entre ambas as taxas de câmbio, compra dólares em São Paulo a fim de obter lucros certos com a venda de moeda estrangeira no Rio de Janeiro, ele estará fazendo uma operação de

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

40

No mercado de ações, existem instrumentos derivativos criados para minimizar os riscos de oscilação de preço, de modo a oferecer um mecanismo de proteção ao mercado contra possíveis perdas, além de servir para criar estratégias especulativas em relação à trajetória de preço das ações.

As negociações de *calls* e *puts* sobre ações e sobre o índice Ibovespa, para preços de exercício e datas de vencimento definidas pela bolsa de valores, quando da abertura das séries para tais operações, são realizadas no mercado:

- (A) à vista
- (B) a termo
- (C) de especulação
- (D) de opções
- (E) de *hedging*

41

A Resolução nº 4.553, de 30 de janeiro de 2017, estabelece a segmentação do conjunto de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a aplicar proporcionalmente a regulação prudencial.

De acordo com essa Resolução, o Segmento 2 (S2) é composto pelos(as)

- (A) bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas, de porte inferior a 10% e igual ou superior a 1% do PIB.
- (B) bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas que tenham porte igual ou superior a 10% do Produto Interno Bruto (PIB).
- (C) instituições de porte inferior a 0,1% do PIB que utilizem metodologia facultativa simplificada para apuração dos requerimentos mínimos de Patrimônio de Referência (PR), de Nível I e de Capital Principal, exceto bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas.
- (D) instituições de porte inferior a 1% e igual ou superior a 0,1% do PIB.
- (E) instituições de porte inferior a 0,1% do PIB.

42

As debêntures podem ser consideradas uma forma de captação de recursos através da emissão de títulos.

As debêntures apresentam a seguinte característica:

- (A) podem ser remuneradas pela Taxa Referencial ou Taxa de Juro de Longo Prazo (TJLP), a qualquer tempo.
- (B) podem ser remuneradas por taxa de juros prefixada.
- (C) não são garantidas pelo FGC.
- (D) são títulos públicos.
- (E) só podem ser emitidas por securitizadoras.

43

É responsável pela regulamentação das instituições de *factoring* a

- (A) Anbima
- (B) Selic
- (C) Cetip
- (D) Anfap
- (E) Susep

44

Atua como operador do Sistema Financeiro Nacional a(o)

- (A) Bolsa de Mercadorias e Futuros
- (B) CMN
- (C) Susep
- (D) Previc
- (E) Banco Central do Brasil

45

Os bancos de investimento são caracterizados por

- (A) captar recursos por depósitos à vista.
- (B) ser especializados em operações de curto prazo.
- (C) poder captar recursos através dos Certificados de Depósito Bancário.
- (D) poder aplicar livremente no setor público.
- (E) não ser regulados pelo Banco Central do Brasil.

46

Algumas instituições financeiras são autorizadas a arrecadar tarifas públicas e impostos.

O recolhimento de tais tarifas e impostos

- (A) não pode ser efetuado em terminais virtuais, internet *banking*.
- (B) diminui a evasão fiscal.
- (C) constitui-se em convênio exclusivo da União.
- (D) é um serviço direcionado a empresas.
- (E) aumenta os custos de arrecadação da cobrança.

47

Recentemente duas instituições se fundiram criando a B3.

As instituições que se fundiram foram

- (A) Susep e Cetip
- (B) Cetip e Bacen
- (C) Bacen e CVM
- (D) BM&FBovespa e Bacen
- (E) BM&FBovespa e Cetip

48

A matriz de SWOT é uma ferramenta eficaz para o planejamento de vendas no setor bancário.

Em relação aos fatores externos, essa matriz analisa a(s)

- (A) forças e fraquezas dos bancos
- (B) oportunidades e ameaças de mercado
- (C) campanhas de comunicação e *marketing* utilizadas
- (D) promoção e os produtos para os clientes
- (E) distribuição e os canais de acesso aos correntistas

49

O encerramento do atendimento ao cliente é um momento da venda em que os profissionais devem

- (A) abordar os clientes na agência e encaminhá-los para o atendimento.
- (B) agir de maneira educada e cortês e investigar as necessidades dos correntistas.
- (C) ligar para os correntistas e acompanhar os detalhes do recebimento do produto.
- (D) observar os sinais de concordância dos clientes e incentivá-los a adquirir o serviço.
- (E) realçar os benefícios da marca e zelar pela manutenção da carteira de cliente.

50

O nível mais básico de um produto bancário é seu núcleo. Ele representa o benefício intangível, que irá solucionar uma necessidade do cliente, tal como a

- (A) facilidade de acesso ao internet *banking*
- (B) divulgação do grande número de agências disponíveis
- (C) garantia de estabilidade e segurança no futuro
- (D) promessa de isenção do pagamento das taxas bancárias
- (E) proposta de maior rendimento financeiro no mercado

51

A segmentação é uma estratégia importante para que as marcas se consolidem no mercado.

Entre os diversos fins de sua aplicabilidade pelas empresas, está a

- (A) alocação dos produtos em áreas de maior concorrência.
- (B) análise dos fatores que atuam no macroambiente.
- (C) avaliação das forças e fraquezas da companhia.
- (D) identificação de nichos rentáveis de mercado.
- (E) paridade com as marcas concorrentes.

52

Um professor de *marketing*, numa aula sobre vantagem competitiva e comunicação, deve explicar a seus alunos que, nesse âmbito, é adequado entender que

- (A) ações eficazes do *mix* de promoções geram valor para a marca.
- (B) distorções da mensagem influenciam pouco no entendimento do seu conteúdo.
- (C) empresas devem evitar ações específicas de propaganda para seus produtos.
- (D) organizações sem fins lucrativos não precisam anunciar suas ações.
- (E) veiculações das mensagens determinam a compreensão pelo receptor.

53

Com o objetivo de reter os clientes e manter os relacionamentos já instituídos, o banco X decidiu diminuir as taxas cobradas nos empréstimos e na administração de fundos de investimento para clientes que fizessem negócios há mais de 10 anos com o banco e tivessem mantido, ao longo desse tempo, um volume elevado de depósitos.

Nesse caso, a estratégia de *marketing* de relacionamento está ancorada em laços

- (A) sociais
- (B) estruturais
- (C) integrados
- (D) financeiros
- (E) de customização

54

Um gerente analisou as atividades da agência sob sua responsabilidade e notou que o movimento de clientes aumenta em quase três vezes entre os dias 5 e 10 de cada mês, quando se concentram os pagamentos de contas de consumo. Nos demais dias do mês, os funcionários passam parte do tempo sem terem clientes para atender. O gerente lamentou não ter como utilizar essa ociosidade em dias de maior procura e focou no treinamento dos funcionários para que o atendimento fosse mais rápido nos dias mais intensos.

A situação apresentada se relaciona à característica diferenciadora dos serviços que está associada à impossibilidade de estocagem ou revenda de serviços denominada

- (A) variabilidade
- (B) perecibilidade
- (C) intangibilidade
- (D) inseparabilidade
- (E) heterogeneidade

55

A descrição do fundo de investimento é a seguinte: "Fundo destinado a pessoas físicas que procuram investimentos de longo prazo. Os recursos desse fundo são aplicados preponderantemente em títulos do governo com o objetivo de oferecer rendimento acima de outros fundos equivalentes. O investimento inicial é de R\$ 5.000,00, e a taxa de administração é 1,50% (a.a.)."

De acordo com essas informações, estão sendo tratados nessa descrição os seguintes componentes do composto de *marketing*:

- (A) produto e preço
- (B) plano e processo
- (C) projeto e pessoas
- (D) praça e evidência física
- (E) pesquisa e promoção

56

Quando começou a pensar na construção de relacionamentos de longo prazo com clientes, o diretor de uma empresa precisou determinar qual seria o valor financeiro desses relacionamentos no longo prazo.

Pressupondo-se que um ciclo de vida médio, para clientes bancários Pessoa Jurídica, é de 20 anos e que cada cliente desses gera, aproximadamente, negócios mensais de R\$ 3.000,00, o valor de cada cliente bancário Pessoa Jurídica é de

- (A) 60.000,00
- (B) 120.000,00
- (C) 360.000,00
- (D) 600.000,00
- (E) 720.000,00

**57**

Ao desenvolver a avaliação estratégica de uma empresa, o diretor percebeu que a principal fonte de vantagem competitiva da organização estava situada na alta eficiência dos sistemas de informação e planejamento e na qualidade das relações interpessoais dentro dos departamentos e entre os mesmos.

Com base nessa informação, o diferencial de vantagem da empresa em questão está localizado na área de

- (A) gestão
- (B) produção
- (C) tecnologia
- (D) *marketing*
- (E) recursos naturais

**58**

Para que seja possível administrar as vendas de uma empresa, é necessário estimar a demanda do mercado. Considere que uma cidade tenha 300.000 habitantes que consomem dois sabonetes por mês e que a participação da empresa X no mercado de sabonetes é de 30%.

A demanda mensal por sabonetes da empresa X é de

- (A) 60.000 unidades
- (B) 90.000 unidades
- (C) 120.000 unidades
- (D) 180.000 unidades
- (E) 240.000 unidades

**59**

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/1990, o fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que estes apresentem deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores.

Essa comunicação deve ser feita por meio de

- (A) carta simples
- (B) correspondência registrada
- (C) telegrama
- (D) editais de convocação
- (E) anúncios publicitários

**60**

Nos termos da Circular Bacen nº 3.461/2009, as instituições devem manter registros específicos das operações de transferência de recursos.

Nesse contexto, o sistema de registro deve permitir a identificação das emissões de cheque administrativo, de cheque ordem de pagamento, de ordem de pagamento, de Documento de Crédito (DOC), de TED e de outros instrumentos de transferência de recursos, quando de valor superior a

- (A) mil reais
- (B) dois mil reais
- (C) três mil reais
- (D) quatro mil reais
- (E) cinco mil reais

RASCUNHO