

**1º Simulado - Banco
do Brasil (Agente
Comercial)
(03/07/2021) (Gabarito)**

*Simulados - Banco do Brasil (Agente
Comercial) (Pós-Edital)*

*1º Simulado - Banco do Brasil
(Agente Comercial) (03/07/2021)
(Gabarito)*
03 de Julho de 2021



1º Simulado

Banco do

Brasil

Agente Comercial - Pós- edital



Simulado Especial

Simulado – Banco do Brasil (Agente Comercial)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO EXCLUSIVO

- 1 – Este simulado conta com questões focadas no concurso do Banco do Brasil;
- 2 – A prova contém **70 itens** que abordam conhecimentos cobrados nos últimos editais do concurso;
- 3 – As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil dos últimos concursos do Banco do Brasil.
- 4 – Este PDF foi enviado por e-mail, disponibilizado na área do aluno e em um artigo publicado no blog do Estratégia Concursos;
- 5 – Os participantes têm das **8:30 às 12:30** para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico;
- 6 – O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado na última página deste PDF;
- 7 – O Gabarito do Simulado e o Ranking Classificatório com nota serão divulgados no blog do Estratégia Concursos.
- 8 – Esse simulado é uma autoavaliação! Você mesmo(a) vai corrigir, a partir do padrão de respostas disponível na área do aluno.

PREENCHA SEU GABARITO NO LINK - <https://bit.ly/1-SIMULADO-BB-03-07>

- | | | |
|----------------|----------------|----------------|
| 01 – A B C D E | 26 – A B C D E | 51 – A B C D E |
| 02 – A B C D E | 27 – A B C D E | 52 – A B C D E |
| 03 – A B C D E | 28 – A B C D E | 53 – A B C D E |
| 04 – A B C D E | 29 – A B C D E | 54 – A B C D E |
| 05 – A B C D E | 30 – A B C D E | 55 – A B C D E |
| 06 – A B C D E | 31 – A B C D E | 56 – A B C D E |
| 07 – A B C D E | 32 – A B C D E | 57 – A B C D E |
| 08 – A B C D E | 33 – A B C D E | 58 – A B C D E |
| 09 – A B C D E | 34 – A B C D E | 59 – A B C D E |
| 10 – A B C D E | 35 – A B C D E | 60 – A B C D E |
| 11 – A B C D E | 36 – A B C D E | 61 – A B C D E |
| 12 – A B C D E | 37 – A B C D E | 62 – A B C D E |
| 13 – A B C D E | 38 – A B C D E | 63 – A B C D E |
| 14 – A B C D E | 39 – A B C D E | 64 – A B C D E |
| 15 – A B C D E | 40 – A B C D E | 65 – A B C D E |
| 16 – A B C D E | 41 – A B C D E | 66 – A B C D E |
| 17 – A B C D E | 42 – A B C D E | 67 – A B C D E |
| 18 – A B C D E | 43 – A B C D E | 68 – A B C D E |
| 19 – A B C D E | 44 – A B C D E | 69 – A B C D E |
| 20 – A B C D E | 45 – A B C D E | 70 – A B C D E |
| 21 – A B C D E | 46 – A B C D E | |
| 22 – A B C D E | 47 – A B C D E | |
| 23 – A B C D E | 48 – A B C D E | |
| 24 – A B C D E | 49 – A B C D E | |
| 25 – A B C D E | 50 – A B C D E | |

PORTUGUÊS

Adriana Figueiredo / Luiz Felipe Durval

TEXTO I - ESTÁ NA HORA DA ECONOMIA VERDE?

Por que será que, num momento em que a pandemia da Covid ainda está longe de ser superada globalmente, o presidente americano, Joe Biden, chama 40 chefes de Estado, incluindo o do Brasil, para tratar do aquecimento global? Por que o tema não foi o enfrentamento à pandemia, que ainda está longe de ser uma crise resolvida?

Quando olhamos para os atuais pacotes de recuperação pós-Covid dos países ricos, percebemos que todos centram fortemente na revisão dos modelos de desenvolvimento e colocam a sustentabilidade ambiental como elemento-chave. Programas para impulsionar a economia lançados em crises passadas jamais colocaram a questão ambiental entre os setores prioritários. Neste novo modelo, a questão principal é a mudança do clima global. Este modelo tem sido chamado de nova economia, ou economia verde.

O filósofo alemão Hegel, que viveu no começo dos anos 1800, sugeriu que “o que aprendemos da história é que não aprendemos com a história”. É difícil discordar do filósofo. A pandemia e a mudança climática têm mais em comum do que se enxerga à primeira vista. Ambas são ameaças globais. O vírus não respeita fronteiras e, portanto, só será plenamente controlado quando todos os países estiverem imunizados.

A mudança climática tem como principal vilão a emissão de gases de efeito estufa. Tanto faz em que continente a emissão ocorre. Portanto, as respostas a ambas as ameaças terão que ser globais e sincronizadas. Não é de hoje que se sabe que a mudança climática terá efeitos devastadores se não debelada a tempo. As chocantes lições da pandemia parecem ter acordado a consciência coletiva do planeta quanto aos limites de resistência a abusos.

Os custos da pandemia são intoleráveis. Os custos projetados das mudanças do clima não são apenas maiores — são muitíssimo maiores. Com um agravante: são permanentes. Uma vez que a cadeia de eventos iniciar, não vai parar. O momento em que o Brasil perder o grande potencial de produzir soja no cerrado porque ele ficou demasiadamente quente e seco, o custo será para sempre, uma vez que as condições climáticas que permitiram o cultivo de soja na região não mais existirão. A pandemia é um “trailer” do que está por vir com o aquecimento global. Nada disso é jogo de cena.

(Arminio Fraga e Sergio Margulis. O Globo. Adaptado)

01. De acordo com o texto, a economia verde

- a) sempre ocupou um lugar de destaque nas medidas de recuperação pós-criSES
- b) caracteriza-se pela centralidade de questões ambientais em modelos de desenvolvimento
- c) teve como precursor o filósofo alemão Hegel
- d) é voltada para o desenvolvimento da agricultura nacional, principalmente para o cultivo da soja
- e) é responsável por monitorar dados climáticos e propor soluções para redução do efeito estufa

Gabarito: B

Comentário: De acordo com o 2º parágrafo do texto, pacotes de recuperação pós-Covid revisam os modelos de desenvolvimento. Nas palavras dos autores, “neste novo modelo, a questão principal é a mudança do clima global. Este modelo tem sido chamado de nova economia, ou economia verde”. Portanto a alternativa correta é a letra B.

Alternativa A – Incorreta. O texto afirma que “programas para impulsionar a economia lançados em crises passadas jamais colocaram a questão ambiental entre os setores prioritários” (2º parágrafo).

Alternativa C – Incorreta. O texto menciona o filósofo no 3º parágrafo ao trazer um de seus pensamentos (“O filósofo alemão Hegel [...] sugeriu que “o que aprendemos da história é que não aprendemos com a história”), mas não demonstra qualquer relação entre Hegel e a economia verde.

Alternativa D – Incorreta. Com base no 2º parágrafo, que descreve a economia verde como um modelo de desenvolvimento no qual “a questão principal é a mudança do clima global”, podemos afirmar que essa economia não está diretamente relacionada à agricultura ou qualquer tipo de cultivo.

Alternativa E – Incorreta. Houve extrapolação nessa alternativa. O texto não especifica as ações tomadas por modelos baseados na economia verde. Portanto, não poderíamos afirmar, com base no texto, suas atribuições.



02. Do ponto de vista da concordância, a frase em que o verbo está empregado de acordo com as regras da norma-padrão é:

- a) Construiu-se casas à margem do rio.
- b) Haviam crianças no local do acidente.
- c) Trata-se de assuntos que devem ser amplamente discutidos.
- d) Precisam-se de pessoas dispostas a mudar a relação entre o homem e a natureza.
- e) Fazem anos que a mudança climática está na pauta de encontros internacionais.

Gabarito: C

Comentário:

A - Incorreta. Construir (verbo transitivo direto) + SE = voz passiva sintética. "Casas" é o sujeito paciente. Portanto, o verbo deveria estar no plural para ser estabelecida a concordância corretamente: construíram-se casas

B - Incorreta. "Haver" com o sentido de "existir" é impessoal. Portanto, deve estar sempre no singular: havia crianças...

C - Correta. Tratar (verbo transitivo indireto) + SE = indeterminação do sujeito. Logo, o verbo deve estar no singular. "De assuntos que devem ser..." é o complemento do verbo, e não o sujeito.

D - Incorreta. Precisar (verbo transitivo indireto) + SE = indeterminação do sujeito. Logo, o verbo deve permanecer no singular. "De pessoas dispostas a mudar a relação..." é o complemento do verbo.

E - Incorreta. O verbo "fazer" indicando tempo decorrido é impessoal. Portanto, deve ser empregado sempre no singular.

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

- a) Parece que as principais economias do mundo são favoráveis a questão da sustentabilidade.
- b) A pandemia mostrou que as lideranças mundiais estão obrigadas a trabalhar em conjunto

- c) O auxílio financeiro governamental deve ser direcionado a quem mais foi atingido pela crise da Covid.
- d) O problema da mudança climática é anterior a debates sobre crise econômica.
- e) Por razões geoclimáticas, o Brasil é um dos países habilitados a investir em geração de energia limpa.

Gabarito: A

Comentário:

A – Correta. Há a junção da preposição "a" exigida pelo termo "favoráveis" com o artigo feminino "a" que antecede a palavra feminina "questão".

B - Incorreta. Não ocorre crase antes de verbo.

C - Incorreta. Não ocorre crase antes do pronome "quem", pois ele não pode ser antecedido de artigo.

D - Incorreta. "Debates" é uma palavra masculina. Não ocorre crase antes de palavras masculinas.

E - Incorreta. Não ocorre crase antes de verbo.

04. A norma-padrão em sua variedade formal prevê uma organização da frase em que a observância da colocação pronominal é fundamental. A frase em que o pronome oblíquo átono está empregado corretamente, segundo as regras da colocação pronominal, é:

- a) Se lembre de que os recursos naturais não são inesgotáveis.
- b) Sempre preparamo-nos para situações em que haja compreensão mútua.
- c) Os políticos reuniram-se em Brasília para tomada de decisões importantes.
- d) Em relação ao presidente dos Estados Unidos, a mudança climática tem encorajado-o a estabelecer diálogos.
- e) A partir de agora, a economia que fundamenta-se na sustentabilidade terá mais espaço.

Gabarito: C

Comentário:

A - Incorreta. Não se inicia período com pronome oblíquo.

B - Incorreta. "Sempre" é advérbio, e advérbios são palavras atrativas de próclise. O correto seria: sempre nos preparamos...

C - Correta. Não há nenhuma restrição para a ênclise (colocação do pronome depois do verbo) nesse contexto.

D - Incorreta. É proibida a ênclise a formas verbais no particípio.

E - Incorreta. "Que" é pronome relativo, e pronome relativo atrai próclise. O correto seria: a economia que se fundamenta...

TEXTO II - APRENDA A CHAMAR A POLÍCIA

Eu tenho o sono muito leve, e numa noite dessas notei que havia alguém andando sorratamente no quintal de casa. Ao levantar, em silêncio, fiquei acompanhando os leves ruídos que vinham lá de fora, até ver uma silhueta passando pela janela do banheiro. Como minha casa era muito segura, com grades nas janelas e trancas internas nas portas, não fiquei muito preocupado, mas era claro que eu não ia deixar um ladrão ali, espiando tranquilamente.

Liguei baixinho para a polícia, informei a situação e o meu endereço.

Perguntaram-me se o ladrão estava armado ou se já estava no interior da casa.

Esclareci que não e disseram-me que não havia nenhuma viatura por perto para ajudar, mas que iriam mandar alguém assim que fosse possível.

Um minuto depois, liguei de novo e disse com a voz calma:

— Oi, eu liguei há pouco porque tinha alguém no meu quintal. Não precisa mais ter pressa. Eu já matei o ladrão com um tiro da escopeta calibre 12 que tenho guardada em casa para estas situações. O tiro fez um estrago danado no cara!

Passados menos de três minutos, estavam na minha rua cinco carros da polícia, um helicóptero, uma unidade do resgate e uma equipe de TV.

Eles prenderam o ladrão em flagrante, que ficava olhando tudo com cara de assombrado. Talvez ele estivesse pensando que aquela era a casa do Comandante da Polícia.

No meio do tumulto, um tenente se aproximou de mim e disse:

— Pensei que tivesse dito que tinha matado o ladrão.

Eu respondi:

— Pensei que tivesse dito que não havia ninguém disponível.

(Luís Fernando Veríssimo. Adaptado)

05. No trecho "**Ao levantar**, em silêncio, fiquei acompanhando os leves ruídos que vinham lá de fora" (1º parágrafo), a oração reduzida em negrito apresenta, em relação à oração seguinte, o valor semântico de

- modo
- causa
- consequência
- concessão
- tempo

Gabarito: E

Comentário:

A oração reduzida de infinitivo em destaque estabelece uma relação de tempo com a oração seguinte. É equivalente a "Quando me levantei".

06. Considerando a função, a estrutura e a linguagem do texto apresentado, é correto afirmar que:

- é uma crônica, trazendo uma situação do cotidiano de forma descontraída e com uma linguagem simples que carrega uma certa crítica.
- é um artigo de opinião, uma vez que o texto apresenta um posicionamento acerca do trabalho de forças de segurança.
- é uma notícia, em que se predomina o uso denotativo da linguagem e tem a função de informar com clareza sobre determinado fato.
- é uma fábula, gênero textual marcado pela narração de fatos fictícios.
- é uma resenha, ou seja, um texto opinativo caracterizado pela brevidade de seus relatos através do uso da norma-padrão da língua.

Gabarito: A

Comentário:

A - Correta. O gênero crônica é um texto do tipo narrativo. Esse gênero é caracterizado por narrar, geralmente de maneira breve, um acontecimento do dia a dia trazendo algum tipo de crítica.

B - Incorreta. Artigo de opinião é um texto do tipo dissertativo-argumentativo, que discorre sobre um tema defendendo um ponto de vista. O texto II é um texto do tipo narrativo.

C - Incorreta. O gênero notícia se enquadra na tipologia dissertativa-expositiva, enquanto o texto I é narrativo.

D - Incorreta. O texto apresentado não apresenta a característica básica de uma fábula: animais como personagem.

E - Incorreta. A resenha normalmente se refere de forma crítica a uma outra obra (seja texto, filme, peça, música...) para dar seu parecer, destacando os pontos que seu autor julgar relevantes. Esse não é o caso.

07. No quarto parágrafo, a vírgula foi empregada após o vocábulo "ajudar" para:

- separar orações com sujeitos diferentes
- indicar a supressão de um termo
- isolar um termo deslocado
- separar a oração coordenada adversativa
- enumerar os fatos ocorridos

Gabarito: D

Comentário:

A vírgula foi empregada para separar a oração coordenada adversativa "mas que iriam mandar alguém assim que fosse possível", introduzida pela conjunção "mas".

08. Na língua portuguesa, as preposições (combinadas ou não com artigos) podem ser exigidas por termos anteriores. Entre as preposições destacadas abaixo, aquela que é exigida sintaticamente pelo termo anterior é:

- Todos estavam preocupados com as eleições estaduais do próximo ano.
- O carro do jogador foi encontrado em uma rua sem saída.
- A panela de arroz foi o item mais caro pedido pelos noivos.
- Após o atraso, as crianças foram de ônibus para a escola.
- Aquelas pessoas sabiam da necessidade de se combater o preconceito.

Gabarito: E

Comentário:

A - Incorreta. Notem que a palavra "eleições" não exige preposição. "Do próximo ano" é um termo acessório, um adjunto adnominal.

B - Incorreta. O substantivo "carro" não exige nenhum tipo de preposição. A preposição nesse contexto é apenas nocional, dando ideia de posse.

C - Incorreta. O substantivo "panela" não exige nenhum tipo de preposição. "De arroz" é um adjunto adnominal.

D - Incorreta. O verbo "ir" não exige nenhuma preposição. "De ônibus" é um adjunto adverbial de meio.

E - Correta. A alternativa está correta, pois o substantivo "necessidade" exige a preposição "de" para se ligar ao seu complemento.

09. O grupo em que todas as palavras devem ser acentuadas pela mesma regra é

- mamífero - antropólogo - néctar
- raízes - bíceps - tríceps
- açúcar - fêmur - túnica
- saíam - juízes - saúde
- pó - até - cipó

Gabarito: D

Comentário:

A - Incorreta. "Mamífero" e "antropólogo" são acentuadas por serem proparoxítonas; "néctar" é acentuada por ser uma paroxítona terminada em -r.

B - Incorreta. "Raízes" é acentuada de acordo com a regra do hiato; "Bíceps" e "tríceps" são acentuadas por serem paroxítonas terminadas em -ps

C - Incorreta. "Açúcar" e "fêmur" são acentuadas por serem paroxítonas terminadas em -r; "túnica" é acentuada por ser proparoxítona.

D - Correta. Todas são acentuadas pela regra do hiato: quando a segunda letra em um hiato for "i" ou "u" tônicos, esta receberá acento.

E - Incorreta. "Pó" é um monossílabo tônico terminado em "o"; "até" e "cipó" são oxítonas terminadas em -e e -o, respectivamente.

10. Obedecem às regras ortográficas da língua portuguesa as palavras

- a) obcessão - autorização - seção
- b) concessão - coerção - paralisação
- c) arguição - consessão - autorização
- d) sessão - cassação - paralização
- e) extresse - enxaqueca - expiação

Gabarito: B

Comentário:

- A - O correto é "obsessão".
- B - Todas estão grafadas corretamente
- C - O correto é "concessão".
- D - O correto é "paralisação"
- E - O correto é "estresse".

11. The fragment “Jobs in accounting and finance are focused on managing money” means that

- a) the focus is managing the money
- b) the purpose of the money is to focus on the accounting
- c) money can represent jobs and finance
- d) the focus is finding jobs and manage money
- e) money can be managed by the financial department

Gabarito: A

Comentários: O enunciado diz respeito à frase: “Os empregos em contabilidade e finanças estão focados em administrar dinheiro.” Então,

Na letra A, afirmando que o foco é administrar/gerenciar o dinheiro e é o nosso gabarito, pois é exatamente o que está no trecho usado na pergunta.

As demais alternativas trazem informações que não são o que significa o trecho destacado, tais como, na B: o dinheiro focar as contas, na letra C: dinheiro pode representar os empregos e finanças, na letra D: o foco ser encontrar empregos e na letra E: o dinheiro pode ser gerenciado pelo departamento financeiro, informações que não foram citadas.

12. In the sentence “Accounting jobs are responsible for keeping track of money and ensuring compliance with accounting regulations.”, for keeping

- a) expresses a contrast
- b) highlights an accounting problem
- c) demonstrates a condition
- d) introduces a new idea
- e) show the purpose of something

Gabarito: E

Comentários: O termo sublinhado no enunciado, *for keeping*, significa “para manter” indicando o propósito de algo: “os trabalhos de contabilidade são responsáveis por controlar o dinheiro e garantir a conformidade com os regulamentos contábeis”, ou seja, mostra que a contabilidade controla o dinheiro e o gabarito é letra E.

As demais alternativas não fazem sentido quando colocadas no lugar de “for keeping”, como expressar contraste, ilustrar um problema, demonstrar uma condição ou introduzir uma nova ideia.

INGLÊS

Andrea Belo

Texto para questões de 11 a 15

Accounting & Finance

Jobs in accounting and finance are focused on managing money. Accounting jobs are responsible for keeping track of money and ensuring compliance with accounting regulations. Examples of accounting jobs include: accounts receivable/payable clerks; certified public accountants; bookkeepers; and payroll clerks. Jobs in the finance category typically have more to do with management of money and investing. Finance jobs include investment bankers, hedge fund managers, financial analysts, and sales forecasters. Of course, many positions require a combination of accounting and financial acumen – these jobs include chief financial officer (CFO), controller, and financial advisor.

Careers in accounting & finance are a great choice for people who enjoy working with numbers. Many jobs in accounting are methodical and require great organization as well as close attention to detail (...)

<https://careers.stateuniversity.com/collection/100000021/accounting-finance.html>



13. In “Jobs in the finance category typically have more to do with management of money and investing” have more to do is replaced, without change the meaning

- a) to take apart
- b) to take part
- c) to take down
- d) to take up
- e) to take over

Gabarito: B

Comentários: A frase do trecho é “Os empregos na categoria de finanças geralmente têm relação/participam da administração do dinheiro e investimentos”, ou seja, o phrasal verb TO TAKE PART é o gabarito, que significa participar de algo.

As demais alternativas com outros phrasal verbs não fazem sentido quando colocadas no lugar de “more to do with” mudam totalmente o sentido e por isso estão incorretas: to take apart é fazer críticas a alguém ou algo/ to take down é anotar ou escrever/ to take up é começar algo e to take over é assumir o controle de algo.

14. In the fragment “Of course, many positions require a combination of accounting and financial acumen – these jobs include chief financial officer (CFO), controller, and financial advisor” the word “acumen” means

- a) sagacity
- b) loyalty
- c) clarity
- d) sensitivity
- e) communication

Gabarito: A

Comentários: A palavra ACUMEN significa perspicácia/sagacidade, ou seja, a letra A é o gabarito. Nas alternativas de B até E, são usados outros substantivos abstratos que não remetem à ideia de sagacidade: lealdade, calera, sensibilidade e comunicação

15. The sentence “Many jobs in accounting are methodical and require great organization as well as close attention to detail” expresses the idea of

- a) something to be done carefully
- b) something to be written

- c) nothing but starting a new project
- d) important things to be created
- e) something to be understood

Gabarito: A

Comentários: A frase do enunciado significa “Muitos trabalhos em contabilidade são metódicos e requerem grande organização, bem como atenção aos detalhes.”

Assim, o gabarito é a letra A, algo a ser feito cuidadosamente, de forma metódica

As demais não atendem à interpretação solicitada: B – algo a ser feito escrito

C – nada além de começar um projeto/ D – coisas importantes a serem criadas e a letra E – algo a ser compreendido.

MATEMÁTICA

Carlos Henrique

16. Uma tábua de madeira tem 2m de comprimento, 1,2m de largura e 5cm de espessura. Se 1 dm³ dessa madeira pesa 800g, o peso, em kg, dessa madeira é igual a:

- a) 0,96
- b) 9,6
- c) 96
- d) 960
- e) 9600

Gabarito: C

Comentário: Em primeiro lugar, é imprescindível que você assista a solução em vídeo, pois ela possui forte apelo visual.

Em segundo lugar, passaremos todas as medidas para decímetros. Assim, 2 m = 20 dm, 1,2 m = 12 dm e 5 cm = 0,5 dm.

O volume da tábua, portanto, é 20 dm x 12 dm x 0,5 dm = 120 dm³.

E como cada dm³ equivale a 800g, então a massa total da tábua será

$$M = 120 \times 800 = 96\,000 \text{ g} = 96 \text{ kg.}$$

17. A quantidade de alunos aprovados pelo Estratégia Concursos cresce a uma taxa de 10% ao mês, isto é, a cada mês, a quantidade de alunos aprovados aumenta 10% em relação ao mês anterior. Sabendo-se que, em certo mês, o Estratégia Concursos aprovou 100.000 alunos, calcule o tempo mínimo de meses necessários para que a quantidade de alunos aprovados quadruple.

(Use se precisar $\log 2 = 0,30$; $\log 11 = 1,04$; $\log 12 = 1,08$)

- a) 15 meses
- b) 16 meses
- c) 17 meses
- d) 18 meses
- e) 20 meses

Gabarito: A

Comentário: Em primeiro lugar, é imprescindível que você assista a solução em vídeo.

Em segundo lugar, utilizaremos uma fórmula análoga a da Matemática Financeira para montante de juros compostos. Qualquer crescimento percentual segue a mesma lógica. Assim, a quantidade de alunos inicial chamaremos de Q_0 e a quantidade final chamaremos de Q .

Como queremos quadruplicar o valor original, desejamos $Q = 400.000$

Assim:

$$Q = Q_0 (1 + i)^n$$

$$400.000 = 100.000 (1,1)^n$$

$$400000/100000 = 1,1^n$$

$$4 = 1,1^n$$

Aplicando logaritmo dos dois lados da equação, teremos:

$$\log 4 = \log 1,1^n$$

$$\log 22 = \log 1,1^n$$

$$2 \log 2 = n \log 1,1$$

$$2 \cdot 0,3 = n [\log 11/10]$$

$$0,6 = n [\log 11 - \log 10]$$

$$0,6 = n [1,04 - 1]$$

$$0,6 = 0,04 n$$

$$0,6/0,04 = n$$

$$15 \text{ meses} = n$$

Enunciado a seguir refere-se às questões 18 e 19

Se $x \geq 0$ representa a quantidade de quilômetros percorridos por um veículo em determinado dia, então:

- $f(x) = x/12$ representa a quantidade de litros de combustível consumido pelo veículo para percorrer x quilômetros;

- $g(x) = 60 - x/12$ representa a quantidade de litros de combustível que restam no tanque do veículo depois de percorridos x quilômetros.

18. Se $f(x)$ e $g(x)$ são as funções definidas no texto acima e se $K(x) = f(x)/g(x)$, então a função inversa $K^{-1}(x)$ pode ser expressa por:

a) $\frac{60+x}{12}$

b) $\frac{60x+20}{72}$

c) $\frac{x+1}{720x}$

d) $\frac{720x}{x+1}$

e) $\frac{12x}{60+x}$

Gabarito: D

Comentário: Vamos escrever $g(x)$ de outra maneira

$$g(x) = 60 - x/12$$

tirando o MMC

$$g(x) = (720 - x)/12$$

$$\text{Assim } K(x) = f(x)/g(x) = \frac{x/12}{(720-x)/12}$$

A Divisão de fração é feita conservando-se a primeira fração e invertendo-se a segunda.

$$K(x) = \frac{x}{12} \cdot \frac{12}{(720-x)} = \frac{x}{720-x}$$

Como calcular a função inversa de $K(x)$?

Há um procedimento para isso. Trocamos o x e o K de lugar e depois isolamos o K .

$$K(x) = \frac{x}{720-x}$$

Trocando o x e o K de lugar

$$x = \frac{k}{720-k}$$

$$x(720 - k) = k$$

$$720x - kx = k$$

$$720x = kx + k$$

$$720x = k(x + 1)$$

$$\frac{720x}{x+1} = k$$

Essa é a função inversa. Logo

$$K^{-1}(x) = \frac{720x}{x+1}$$

19. Tendo como referência as informações do texto acima e considerando que o veículo tenha iniciado o percurso com o tanque de combustível cheio, se, no dia mencionado, o condutor parar o veículo para abastecer quando restarem exatamente 15 litros de combustível no tanque. Quantos quilômetros o veículo percorreu até aquele instante?

- a) 540
- b) 550
- c) 560
- d) 570
- e) 580

Gabarito: A

Comentário: Como a capacidade do tanque é de 60 litros e sobraram 15 litros, concluímos que o veículo gastou 45 litros no percurso.

Segundo o enunciado, $f(x) = x/12$ representa a quantidade de litros de combustível consumido pelo veículo para percorrer x quilômetros.

$$\text{Assim } x/12 = 45$$

Logo,

$$x = 12 \cdot 45 = 540 \text{ km}$$

20. Carlinha tem alguns cartões e disse a seu pai: “cada um dos meus cartões tem uma letra em uma das faces e um número em outra”. Carlinha complementou: “se na face de um cartão tem uma vogal, então no verso há um número ímpar”.

Em seguida, Carlinha mostrou frente e verso de três cartões.

	Primeiro cartão	Segundo cartão	Terceiro cartão
Frente	C	B	A
Verso	2	3	5

O pai de Carlinha analisou os cartões, e concluiu que:

- a) apenas o cartão I contradiz as informações de Carlinha.
- b) apenas o cartão II contradiz as informações de Carlinha.
- c) apenas os cartões I e II contradizem as informações de Carlinha.
- d) todos os três cartões contradizem as informações de Carlinha.
- e) nenhum dos três cartões contradizem as informações de Carlinha.

Gabarito: E

Comentário: Vamos analisar a frase de Carlinha:

“se na face de um cartão tem uma vogal, então no verso há um número ímpar”

Em que circunstâncias, essa frase seria falsa?

Para isso, precisamos NEGAR a frase da Carlinha. Como negamos uma condicional (se...então...)? A negação da condicional é feita com o conectivo “E” e utilizamos a teoria do MANÉ (mantém a primeira e nega a segunda).

Assim ~ (se na face de um cartão tem uma vogal, então no verso há um número ímpar) =

A face de um cartão tem uma vogal E no verso há um número par.

Então para que um cartão contradiga o que disse Carlinha ele teria que ter uma vogal na frente e um número par no verso.

Tal cartão não aparece nos cartões da figura. Logo, nenhum dos três cartões contradizem as informações de Carlinha.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Celso Natale

21. Assinale a alternativa que apresenta uma característica relacionada às criptomoedas:

- a) são facilmente convertidas em moedas de qualquer país
- b) têm garantia de outras autoridades monetárias;
- c) não possuem lastro em ativos reais
- d) possuem curso forçado na maioria dos países
- e) seu valor não depende da confiança conferida pelos agentes ao seu emissor

Gabarito: C

Comentários: Tema que promete ser cada vez mais recorrente em provas de concurso. As criptomoedas não são reguladas pela autoridade monetária (B) e não possuem curso forçado (D), ou seja, ninguém é obrigado a aceitar criptomoedas em uma transação comercial ou financeira, por exemplo, em país algum.

E seu valor está na confiança conferida pelos agentes ao seu emissor (o sistema digital) (E).

Além disso, elas não possuem garantia de conversão para moedas soberanas (A), e **tampouco são lastreadas em [garantidas por] ativo real** (letra “C”, nosso gabarito”) de qualquer espécie, de modo que todo o risco fica somente com os detentores.

22. “Banco Central anuncia início das operações com o PIX para 3 de novembro: BC anuncia “soft opening” do novo sistema de pagamentos para a próxima semana, com número restrito de usuários e horário de funcionamento”.

<https://exame.com/future-of-money/pix-open-banking/banco-central-inicia-operacoes-pix-3-novembro/>

A respeito do meio de pagamento denominado PIX, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Pagar com PIX é gratuito para pessoas físicas
- b) Em comparação com cartões de crédito ou débito, o PIX possui um custo de aceitação menor.
- c) Não há limite mínimo para pagamentos ou transferências via PIX.
- d) O Banco Central não estabelece limite máximo de valores para o Pix. No entanto, as instituições que ofertam o Pix podem estabelecer limites máximos de valor.
- e) É necessário possuir chave cadastrada para fazer ou receber pagamentos via Pix.

Gabarito: E.

Comentários: Tema forte nas próximas provas de Atualidades do Mercado Financeiro. É muito importante estar por dentro do assunto. Por isso, vamos avaliar item a item:

a e b) Um dos pontos principais do Pix é o baixo custo na ponta, garantindo que seja um meio de pagamento acessível para quem paga ou recebe. Portanto, é **gratuito para pessoas físicas**, a fim de garantir igualdade de condições com outros meios de pagamentos, bem como elimina a necessidade de complexos arranjos de pagamentos, com adquirentes, maquininhas, taxas, etc.

c e d) Exatamente. Isso significa que é possível fazer transações a partir de R\$0,01. Além disso, em regra, também não há limite máximo de valores. No entanto, as instituições que ofertam o Pix podem estabelecer limites máximos de valor baseados em critérios de mitigação de riscos de fraude e de critérios de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

e) Aqui está o nosso gabarito. **Não é necessário possuir uma chave cadastrada para fazer pagamentos via Pix.** O pagamento pode ser feito por qualquer pessoa que possua conta corrente, apenas informando os dados do destinatário. Ou seja, mesmo sem ter cadastrado uma chave sua, você pode fazer pagamento via Pix caso seu banco seja participante do sistema.

23. Acerca das inovações do mercado financeiro, assinale a alternativa correta.

- a) Assim como no banco digital, o banco digitalizado não possui uma agência física, sendo seu processo de abertura de conta feito de forma não presencial.
- b) Apesar do avanço tecnológico, Mobile banking e Internet Banking representam menos de 30% das transações bancárias.
- c) Fintechs de crédito são regulamentadas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional.
- d) Fintechs são bancos digitais que, graças ao avanço tecnológico, são capazes de ofertarem serviços financeiros a um menor custo, beneficiando o usuário.
- e) O blockchain é uma tecnologia que garante transações apenas entre criptomoedas.

Gabarito: C.

Comentários: Para entrar em operação, as fintechs que quiserem operar como Sociedade de Crédito Direto (SCD) ou Sociedade de Empréstimo entre pessoas (SEP) devem solicitar autorização ao Banco Central. No Brasil, as fintechs estão regulamentadas desde abril de 2018 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

Vejamos os erros das demais alternativas:

- a) O banco digitalizado não é 100% digital, de modo que, em algum momento, pode ser necessário comparecer a uma agência física. Na maioria dos casos, a abertura de conta, por exemplo, é um processo presencial, assim como assinatura de determinados contratos.
- b) Mobile banking e Internet Banking representam mais da metade das transações bancárias. E esse número tende a crescer ainda mais.
- d) Muito cuidado aqui! Fintechs não são, em regra, bancos digitais. Algumas fintechs, de fato, são bancos, mas a maioria das fintechs não são bancos. Fintechs, por definição, são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas online e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.

e) De forma bem simples, o Blockchain é uma tecnologia que funciona como um “livro contábil”, registrando vários tipos de transações e possui seus registros espalhados por vários computadores. O erro da alternativa está em restringir o Blockchain apenas às criptomoedas. É possível, por exemplo, que o uso da tecnologia seja empregado em smart contract (contratos inteligentes). Na saúde, registros médicos de pacientes poderiam ser estocados no blockchain, garantindo que nenhuma informação sobre a saúde daquela pessoa se perca e permitindo o acesso de pesquisadores a seus dados com a garantia absoluta de privacidade do paciente.

24. O Open Banking ou Sistema Financeiro Aberto, no Brasil, é uma iniciativa do(a)

- a) Banco Mundial
- b) Fundo Monetário Internacional
- c) Secretaria do Tesouro Nacional
- d) Banco Central do Brasil
- e) Comissão de Valores Mobiliários

Gabarito: D.

Comentários: O Open Banking, em nosso país, é de iniciativa do Banco Central do Brasil.

25. Um indivíduo recebe seu salário e faz o saque do valor integral no banco, guardando determinada quantia para pagar as contas ao longo do mês. Esse ato destaca a função da moeda de:

- a) reserva de valor;
- b) padrão de valor;
- c) unidade de conta;
- d) meio de troca;
- e) unidade de valor.

Gabarito: A.

Comentários: Temos aqui uma manifestação da função de reserva de valor da moeda, que é guardada para ser utilizada em outro momento.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Jhone Zini

26. Uma loja oferece duas opções de pagamento na compra de certa mercadoria cujo preço de tabela é R\$ 150,00.

Opção 1: à vista com 20% de desconto sobre o preço de tabela.

Opção 2: duas parcelas de R\$ 75,00 cada uma: a primeira no ato da compra, e a segunda um mês após a compra.

Qual a taxa interna de juros (aproximada), que está embutida na compra a prazo?

- a) 0%
- b) 10%
- c) 32%
- d) 55%
- e) 66%

Gabarito: E

Comentário: Caso o pagamento fosse a vista, o valor da mercadoria seria R\$120,00. Esse é o portanto o valor de referência do produto e não o valor de tabela.

Optando por pagar a prazo, já no ato é paga uma quantia de R\$ 75,00 e sendo assim fica uma dívida de R\$ 45,00 para o mês seguinte, já que o valor de referência é R\$120,00. Por conta dos R\$45,00 que ficaram para pagar a segunda parcela será de R\$ 75,00 e com isso temos R\$ 30,00 de juro sobre os R\$ 45,00 que eram devidos e dessa forma temos uma taxa de 66,66%.

27. Uma empresa toma um empréstimo de R\$ 400.000,00 por 18 dias, a uma taxa de juro simples de 3% ao mês. Considere que, ao final desse período, a empresa quita a dívida pagando, além dos juros, uma taxa de utilização de crédito igual a 1% do valor tomado emprestado.

Assim, o valor mais próximo do custo total do empréstimo no momento da quitação, em reais, é igual a

- a) R\$ 7.200,00
- b) R\$ 9.600,00
- c) R\$ 10.800,00

d) R\$ 11.200,00

e) R\$ 13.400,00

Gabarito: D**Comentário:** Inicialmente vamos calcular os juros:

$$J = C.i.t$$

$$J = 400000.0,03.18/30$$

$$J = 7.200,00$$

Agora vamos calcular a taxa de utilização:

$$1\% \text{ de } 400.000 = 4.000$$

Assim o custo total será de $7.200 + 4.000 = 11.200$

28. Uma pequena empresa planeja comprar uma máquina nova, à vista, cujo preço de mercado equivale a R\$ 300.000,00, mas ela não dispõe, no momento, de qualquer valor em caixa para realizar a transação.

Caso a empresa consiga obter um retorno nominal de 4% a.m., com base no valor presente, qual o valor que ela deveria aplicar hoje para viabilizar a compra da máquina, à vista, daqui a 3 meses, supondo que o preço do bem permaneça inalterado nesse período?

- a) R\$ 266.698,90
- b) R\$ 267.857,14
- c) R\$ 270.450,32
- d) R\$ 273.985,90
- e) R\$ 275.658,93

Gabarito: A

Comentário: A questão trata de regime de juros compostos por ter por base o valor presente. Logo, temos:

$$M = C. (1 + i)^n$$

$$300000 = C. (1 + 0,04)^3$$

$$300000 = C. (1,04)^3$$

$$300000 = C. 1,124864$$

$$c = \frac{300000}{1,124864}$$

$$c = 266,698,90$$

29. Um financiamento de 20.000 unidades monetárias (u.m.) deverá ser quitado em dez meses, em dez prestações mensais e sucessivas, a primeira começando um mês após a obtenção do financiamento. O cálculo das prestações será feito pelo Sistema de Amortização Constante (SAC), usando a taxa de juros de 2% ao mês.

A segunda prestação devida terá o valor, em u.m., de

- a) R\$ 2.400,00
- b) R\$ 2.390,00
- c) R\$ 2.380,00
- d) R\$ 2.370,00
- e) R\$ 2.360,00

Gabarito: E

Comentário: primeiro calculamos a amortização:

$$A = C / n$$

$$A = 20000 / 10$$

$$A = 2.000$$

Agora calculamos o juro da primeira prestação:

$$J_1 = C \cdot i$$

$$J_1 = 20000 \cdot 0,02$$

$$J_1 = 400$$

Assim, a primeira prestação será de R\$ 2400,00

Agora calculamos a taxa de decaimento das prestações:

$$K = A \cdot i$$

$$K = 2000 \cdot 0,02$$

$$K = 40$$

A cada prestação o valor diminui R\$ 40 e sendo a primeira R\$ 2400, a segunda será R\$ 2360.

30. O salário de Ivo foi aumentado após um ano em 37,8%.

Se, no mesmo período, a inflação acumulada foi de 6%, então o aumento real no salário de Ivo foi:

- a) 32%
- b) 31,5%
- c) 30%
- d) 29,7%
- e) 28%

Gabarito: C

Comentário: Temos uma questão de taxa real, já que nos foi dada a taxa aparente e a inflação. Vamos aos cálculos:

$$1 + i_{real} = \frac{1 + i_{aparente}}{1 + i_{inflação}}$$

$$1 + i_{real} = \frac{1 + 0,378}{1 + 0,06}$$

$$1 + i_{real} = \frac{1,378}{1,06}$$

$$1 + i_{real} = 1,3$$

$$i_{real} = 0,3$$

$$i_{real} = 30\%$$

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Amanda Aires

31. Integram o Sistema Financeiro Nacional

- a) CVM, Banco Central e SUSEP
- b) Ministério da Economia, Receita Federal do Brasil e Tesouro Nacional
- c) Receita Federal do Brasil, Banco Central e Ministério da Economia.
- d) Secretarias Estaduais da Fazenda e o Ministério da Economia
- e) CMN, Banco Central e Receita Federal

Gabarito: A

Comentários:

Letra A: Correta. Os órgãos citados são entidades supervisoras do SFN;

Letra B: Falsa. Os órgãos não fazem parte do FSN

Letra C: Falsa. Apenas o Banco Central faz parte do SFN

Letra D: Falsa. As secretarias Estaduais e o Ministério da Economia não integram no SFN

Letra E: Falsa. A Receita Federal não integra o SFN

32. A Lei Complementar 179/2021 revogou algumas atribuições do Conselho Monetário Nacional. Marque a alternativa que aponta qual atribuição foi revogada.

- a) Adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia nacional e seu processo de desenvolvimento;
- b) Propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos;
- c) Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras;
- d) Coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa.
- e) Regular a constituição, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a esta lei, bem como a aplicação das penalidades previstas;

Gabarito: A**Comentários:**

Letra A: Veja que se trata do inciso I, art 3º da Lei 4595/1964 que foi revogado pela LC 179/2021

Letra B: Inciso V, art 3º da Lei 4595/1964 que não foi revogado pela LC 179/2021

Letra C: Inciso VI, art 3º da Lei 4595/1964 que não foi revogado pela LC 179/2021

Letra D: Inciso VII, art 3º da Lei 4595/1964 que não foi revogado pela LC 179/2021

Letra E: Inciso VIII, art 4º da Lei 4595/1964 que não foi revogado pela LC 179/2021

33. Realizar emissão de papel-moeda é função do(a)

- a) Banco Central.
- b) Comissão de Valores Mobiliários
- c) Ministério da Fazenda
- d) Conselho Monetário Nacional
- e) Casa da Moeda

Gabarito: A**Comentários:**

Letra A. Verdadeira. Cabe ao Banco Central fazer a emissão de moeda.

Letra B. Falsa. Cabe ao Banco Central fazer a emissão de moeda.

Letra C. Falsa. Cabe ao Banco Central fazer a emissão de moeda.

Letra D: Falso. O CMN não deve fazer intervenção na emissão de moeda.

Letra E. Falsa. Cabe ao Banco Central fazer a emissão de moeda.

34. É atribuição da Comissão de Valores Mobiliários:

- a) fiscalizar os repasses de recursos pelo BNDES
- b) Fiscalizar e inspecionar as companhias abertas, os fundos de investimentos e demais atividades e serviços do mercado de valores mobiliários
- c) acompanhar as transações realizadas unicamente nas bolsas de valores
- d) garantir a liquidez dos títulos de emissão do Tesouro Nacional
- e) receber os recolhimentos compulsórios dos bancos

Gabarito: B**Comentários:**

Letra A: Errada. A CVM não possui nenhuma responsabilidade referente à fiscalização dos repasses de recursos pelo BNDES, empresa pública que se encontra sob a supervisão ministerial do Ministério da Economia.

Letra B: Correta. De acordo com a Lei 6385/76, cabe à CVM a Fiscalização de todo mercado de capitais

Letra C: Errada. A CVM fiscaliza as operações de Bolsa de Valores e de Bolsa de Mercadorias e Futuros, não apenas a Bolsa de Valores.

Letra D: Errada. Apesar do Banco Central negociar os títulos públicos de emissão do Tesouro Nacional, não é função principal do BACEN garantir a liquidez de tais títulos; tal atribuição é do próprio Tesouro Nacional, que a exerce principalmente através da atuação das instituições financeiras credenciadas com o objetivo de promover o desenvolvimento dos mercados primário e secundário de títulos públicos.

Letra E: Errada. Compete ao Bacen fazer os recolhimento dos depósitos compulsórios.



35. O Banco Central deseja manter a inflação dentro da Meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional. Diante de um cenário de aumento da inflação corrente, como observado nesse ano de 2021, qual deverá ser a ação adotada pelo Banco Central?

- a) Realizar venda de títulos públicos no mercado primário
- b) Reduzir a taxa dos depósitos compulsórios
- c) Reduzir a taxa de redesconto
- d) Aumentar as operações de redesconto
- e) Realizar venda de títulos públicos no mercado secundário.

Gabarito: E

Comentários:

Letra A. Falsa. Apesar de ser esperada uma venda de títulos, o Banco Central deverá operar no mercado secundário.

Letra B. Falsa. É esperado que o Banco Central faça um aumento dos depósitos compulsórios

Letra C. Falsa. É esperado que o Banco Central faça um aumento da taxa de redesconto.

Letra D. Falsa. É esperado que o Banco Central faça uma redução das operações de redesconto.

Letra E. Verdadeira. A venda de títulos públicos reduz o volume de moeda de uma economia.

36. Cada instituição do Sistema Financeiro Nacional desempenha funções de fundamental importância para o equilíbrio e o bom funcionamento do sistema como um todo. A função de assegurar o funcionamento eficiente e regular dos mercados previdência fechada é do(a):

- a) Receita Federal
- b) Banco Central - BACEN
- c) Ministério da Economia
- d) Comissão de Valores Mobiliários - CVM
- e) Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC

Gabarito: E

Comentários:

Letra A: Errada. A Receita Federal não tem a missão de assegurar o bom funcionamento do mercado previdência complementar fechada.

Letra B: Errada. Não cabe ao Banco Central do Brasil assegurar o funcionamento eficiente e regular do mercado previdência complementar fechada. Essa é uma atribuição da PREVIC.

Letra C: Errada. O Ministério da Economia não tem função de entidade supervisora do mercado de previdência complementar fechada.

Letra D: Errada. Não cabe à CVM a supervisão do mercado de previdência complementar fechada

Letra E: Verdadeira. Cabe à PREVIC a função de garantir o bom funcionamento do mercado previdência complementar fechada.

37. Com a declaração da OMS de que a COVID-19 representaria uma pandemia sem precedentes na história recente, a Bolsa Brasileira sofreu diversos *Circuit breakers* ao longo do mês de março de 2020. Com uma queda de 20% no índice da Bolsa brasileira, é esperado um *Circuit breaker* de

- a) 10 minutos
- b) 15 minutos
- c) 1 hora
- d) No pregão do dia útil seguinte
- e) No pregão dois dias seguintes.

Comentários:

Gabarito: D

Letra A: Errada. Quando o índice da Bolsa cai 20%, é realizado uma suspensão da operação por todo pregão. Devendo ser retomado no pregão do dia útil seguinte.

Letra B: Errada. Quando o índice da Bolsa cai 20%, é realizado uma suspensão da operação por todo pregão. Devendo ser retomado no pregão do dia útil seguinte.

Letra C: Errada. Quando o índice da Bolsa cai 20%, é realizado uma suspensão da operação por todo pregão. Devendo ser retomado no pregão do dia útil seguinte.

Letra D: Correto. Quando o índice da Bolsa cai 20%, é realizado uma suspensão da operação por todo pregão. Devendo ser retomado no pregão do dia útil seguinte.

Letra E: Errada. Quando o índice da Bolsa cai 20%, é realizado uma suspensão da operação por todo pregão. Devendo ser retomado no pregão do dia útil seguinte.

38. Com o início do processo de vacinação do Brasil e da alta da taxa Selic, houve uma expressiva apreciação do real brasileiro frente ao dólar, com cotação próxima a R\$ 4,90/US\$, frente ao patamar de R\$ 6,00/US\$. Considerando-se esse fato, quais ações poderiam ser tomadas pelo governo a fim de reduzir ainda mais a taxa de câmbio?

- a) O governo poderia reduzir a taxa de juros da economia brasileira
- b) O governo poderia incentivar as importações de bens e serviços.
- c) O governo poderia aumentar a taxa de juros da economia brasileira.
- d) O governo poderia desincentivar as exportações
- e) O governo poderia comprar mais dólares.

Gabarito: C

Comentários:

Letra A: Errada. Para reduzir a taxa de câmbio, o governo deveria aumentar a taxa de juros.

Letra B. Errada. Para reduzir a taxa de câmbio, o governo deveria desincentivar as importações.

Letra C. Correta. Para reduzir a taxa de câmbio, o governo deveria aumentar a taxa de juros da economia.

Letra D. Errada. Para reduzir a taxa de câmbio, o governo deveria incentivar as exportações.

Letra E. Errada. Para reduzir a taxa de câmbio, o governo deveria vender dólares no mercado.

39. O Mercado Monetário tem como característica essencial a realização de operações de curto e curtíssimo prazos embora os títulos negociados nesse mercado costumam ter, em essência longo prazo para vencimento. Com uma intervenção do governo no sentido de ampliar o número de títulos nesse mercado, através de vendas do banco central, é esperado que aconteça

- a) Um aumento na inflação futura

- b) Uma queda da taxa de juros da economia
- c) Uma ampliação da taxa de câmbio
- d) Uma ampliação do crescimento da economia
- e) Uma queda na inflação futura

Comentários:

Gabarito: E

Letra A: Errado. É esperado que com o aumento da venda de títulos, haja uma redução da liquidez que deverá gerar uma redução da inflação futura.

Letra B: Errado. Deverá existir uma queda na taxa de juros da economia

Letra C: Errado. É esperada uma redução na taxa de câmbio

Letra D: Errado. É esperado um crescimento da economia

Letra E: Correto. É esperada uma ampliação dos juros que levará a uma redução da inflação no longo prazo.

40. A definição do crime de lavagem de dinheiro é dada pela lei 9.613/98 e a ordem em que as fases de um processo de lavagem de dinheiro completo acontecem é, respectivamente:

- a) Ocultação, colocação e integração
- b) Ocultação, integração e colocação
- c) Colocação, ocultação e integração
- d) Colocação, integração e ocultação
- e) Integração, ocultação e colocação

Comentários:

Gabarito: C

Letra A: Errada. A ordem correta seria: colocação, ocultação e integração.

Letra B: Errada. A ordem correta seria: colocação, ocultação e integração.

Letra C: Correta. A colocação consiste em inserir o dinheiro ilícito na economia formal, ou seja, em empresas lícitas. A ocultação, por sua vez, tem início após a colocação. Na fase de **ocultação** busca-se transacionar o recurso o maior número de vezes possível. Finalmente, Após a fase da ocultação, existe a integração que acontece quando o recurso já aparenta ser lícito, muito embora seja de origem ilícita.

Letra D: Errada. A ordem correta seria: colocação, ocultação e integração.

Letra E: Errada. A ordem correta seria: colocação, ocultação e integração.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Ranielison Passos

41. No browser Firefox, um atalho de teclado permite adicionar a página atual (aquela que está exibida na tela) aos Favoritos. Esse atalho de teclado é:

- a) Ctrl + F.
- b) Ctrl + D.
- c) Ctrl + A.
- d) Ctrl + T.
- e) Ctrl + V

Gabarito: B

Comentário: Letra A: Errado. Esse conjunto de teclas de atalho é utilizado para encontrar elementos na página, por exemplo, encontrar uma palavra ou uma frase em um texto de um site que está em exibição. Outro comando em atalho para realizar a mesma operação é CTRL + G.

Letra B: Certo. Assim como afirmado no item o comando em atalho CTRL + D é utilizado para adicionar a página em exibição aos favoritos, tanto em uma navegação convencional quanto na navegação anônima.

Letra C: Errado. O comando de atalho apresentado na alternativa é utilizado para selecionar todos os elementos da página.

Letra D: Errado. O comando em atalho CTRL + T é utilizado para abrir uma nova guia, aba, na janela de navegação. Para fechar essa guia o usuário poderá utilizar o comando em atalho CTRL + W ou CTRL + F4, sendo o comando a ALT + F4 utilizado para fechar toda a janela e não apenas a guia.

Letra E: Errado. Esse comando é utilizado para colar o conteúdo que está copiado ou recortado da área de transferência do sistema operacional.

42. Os browsers web são utilizados em computação para que o usuário interaja com os sites criados em HTML. Várias páginas da internet utilizam Pop-ups, que é corretamente classificado como:

- a) Vídeos reproduzidos em navegadores de internet, como, por exemplo, o YouTube;
- b) Um recurso que ao abrir uma página ela emite uma janela menor, onde pode ser exposto informações, propagandas e anúncios;
- c) Softwares instalados junto ao navegador, aumentando sua capacidade de execução de atividades;
- d) Recurso de segurança que previne contaminação de malwares durante os acessos a páginas web;
- e) Forma de navegação que não salva no computador as informações das visitas, como o histórico de acesso, por exemplo.

Gabarito: B

Comentário: Letra A: Errado. Esse recurso descrito é conhecido como streaming, onde um servidor que possui vários vídeos é acessado pela web e esses vídeos são transportados através da internet até a máquina do usuário.

Letra B: Certo. Realmente um Pop-Up é uma pequena janela que se abre durante a visita a uma página, normalmente apresentando propagandas publicitárias.

Letra C: Errado. O item descreve o recurso conhecido como complementos, normalmente instalados em forma de plug-ins ou extensões, aumentando as funcionalidades do navegador de internet.

Letra D: Errado. Essa ferramenta pode ser um anti-phishing, que age durante as navegações para aumentar a segurança.

Letra E: Errado. O recurso de navegação apresentado no item é conhecido como navegação anônima, não impedindo que Pop-Ups sejam exibidos na tela, mais impedindo salvar dados de navegação após finalizar a sessão.

43. No MS-PowerPoint, existe a possibilidade de se utilizar um slide "superior", em uma hierarquia de slides, que armazena informações sobre layouts de tema e slide de uma apresentação, incluindo plano de fundo, cores, fontes, efeitos, tamanhos de espaço reservado e posicionamento. Esse tipo de slide no MS-PowerPoint é tecnicamente conhecido como

- a) Layout Mestre.
- b) Link Mestre.
- c) Slide Mestre.
- d) Notas Mestre.
- e) Folheto Mestre.

Gabarito: C

Comentário: Letra A, B e D: Erradas. Os termos Layout Mestre, Link Mestre e Nota Mestre não existem no PowerPoint.

Letra C: Certo. Quando Necessário Que Todos Os Seus Slides Da Apresentação Contendam As Mesmas Fontes, Imagens, Formatações, Essas Alterações Poderão Ser Feitas Em Um Só Lugar, No Slide Mestre. Para Abrir O Modo De Exibição Do Slide Mestre, Na Guia Exibir, Selecione A Opção Slide Mestre, No Grupo Modos De Exibição Mestre, Onde Podemos Ter Acesso As Opções De Slide Mestre, Folheto Mestre E Anotação Mestre.

Letra D: Errado. Essa Função É Utilizada Para Editar A Aparência De Folhetos de apresentações, incluindo o layout, cabeçalhos, rodapés e plano de fundo.

44. Considerando o Ms-Word, versão português em sua configuração padrão, assinale a alternativa que apresenta as funcionalidades correspondentes às respectivas teclas de atalho: Ctrl + X, Ctrl + V, Ctrl + C e Ctrl + P.

Obs. O caractere “+” foi utilizado apenas para a interpretação da questão.

- Copiar, Colar, Recortar e Imprimir.
- Recortar, Colar, Copiar e Imprimir.
- Colar, Copiar, Recortar e Imprimir.
- Colar, Copiar, Imprimir e Recortar.
- Recortar, Imprimir, Colar e Copiar.

Gabarito: B

Comentário: Como a questão está pedindo a ordem respectiva do comando, o correto se encontra na alternativa B: Ctrl+x Recortar, Ctrl+v Colar, Ctrl+c Copiar e Ctrl+p Imprimir. Essas teclas são utilizadas como padrão para 99,99% dos softwares no mundo.

45. Considerando o MS-EXCEL, versão 365, e a planilha a seguir, assinale a alternativa que apresenta o valor correto que será exibido após a execução da seguinte fórmula:

=B2*C1+B3

	A	B	C	D
1	3	5		
2	1	2	3	
3		10	9	
4				

- 0.
- 3.
- 5.
- 10.

e) 15.

Gabarito: D

Comentário: Para essa questão devemos seguir a sequência de leitura matemática, para resolver corretamente a operação apresentada. Então, vamos atribuir os valores para resolver a questão: $=B2*C1+B3$ | se torna $=2*0+10 = 10$. Assim, $2*0$ é igual a 0, somando com 10, é igual a 10. Resposta sendo apresentada na alternativa de letra D.

Sequência de leitura do Excel:

- % Porcentagem
- ^ Exponenciação
- * e / Multiplicação e divisão
- + e - Adição e subtração
- = <> <= >= <> Comparação

46. O sistema operacional Windows 10 possui um recurso que auxilia na proteção do computador, por meio de avaliações periódicas no disco do computador, na tentativa de encontrar spywares e programas indesejáveis. Esse recurso é o

- Firewall do Windows.
- Norton Utilities.
- Windows Defender.
- Windows AntiSpyware.
- Windows Update.

Gabarito: C

Comentário: Firewall do Windows é um recurso que controla dados que entram e saem pela rede. Norton é uma fabricante de software. Windows Update é a ferramenta do Windows que procura instala e atualiza o S.O. e Windows Defender é um anti-malware que tem a função de verificar e apagar assinatura de malwares instalados no Sistema e na versão do Windows 10 ele também passou a ser uma poderosa ferramenta de Firewall.

47. Em sistemas de comunicação por redes, o termo URL pode ser compreendido como:

- um protocolo de transporte que permite à aplicação escrever um datagrama encapsulado em um pacote IP enviado ao destino.
- um protocolo de comunicação usado entre dois ou mais computadores em rede para encaminhamento dos dados.
- um protocolo de comunicação utilizado para sistemas de hipermídia distribuídos e colaborativos.

- d) o endereço de um recurso disponível em uma rede, seja a Internet, uma rede corporativa, ou uma intranet.
- e) um protocolo utilizado para fornecer relatórios de erros quando receberem um datagrama corrompido.

Gabarito: D

Comentário: Letra A: Errado. O item, de forma básica, está se referenciando a protocolo de transporte UDP.

Letra B: Errado. O item está apresentando conceitos básicos sobre o protocolo de rede IP.

Letra C: Errado. Basicamente, o item apresenta os conceitos sobre o protocolo de aplicação HTTP ou HTTPS, quando a comunicação for segura.

Letra D: Certo. Realmente uma URL, Uniform Resource Locator, Localizador Padrão de Recursos é um dos possíveis nomes utilizados para referenciar o endereço de um site, assim como informado no item.

Letra E: Errado. O item está apresentando as operações básicas do protocolo de rede ICMP.

48. A respeito dos conceitos de internet, identifique a alternativa **INCORRETA**.

- a) Em endereço de e-mail o caractere @ não é opcional.
- b) Link é a vinculação de informações em uma página na internet.
- c) Upload determina o processo contrário do download, com arquivos sendo transferidos do computador do usuário para a internet.
- d) Website é um conjunto de endereços de correio eletrônico e é mais conhecido pelo nome site.
- e) Ao enviar um e-mail, os e-mails informados no campo Cco, não serão visualizados

Gabarito: D

Comentário: Letra A: Errado. Realmente o operador @, em endereços de e-mail, é obrigatório para separar o nome do usuário do e-mail do nome da provedora.

Letra B: Errado. Um link é um elemento clicável ou um endereço pronto, que quando utilizado direciona o usuário a um ponto específico da rede.

Letra C: Errado. Realmente a operação de Upload é quando o usuário envia algo de sua máquina para a rede.

Letra D: Certo. WebSites são páginas da internet e não um conjunto de endereços de e-mail, sendo esse o erro da questão. Os sites são montados a partir da linguagem HTML e formado por texto, imagens, vídeos, entre outros conteúdos multimídia.

Letra E: Errado. Realmente os endereços marcados em CCO, cópia oculta, não serão identificados pelos usuários marcados nos campos normais, PARA e CC.

49. Graças ao avanço da tecnologia à internet possibilita comunicação por áudio, vídeo, arquivos, entre outros elementos de comunicação. Nesse contexto, a comunicação por voz através da internet, sem a necessidade de cobrança por pulsos de ligação, é conhecida como um serviço:

- a) DLS.
- b) VoIP.
- c) TCP/IP.
- d) QoS.
- e) CSMA/CD.

Gabarito: B

Comentário: Letra A: Errado. Essa sigla é utilizada para referenciar o tipo de comunicação do cliente com a provedora de internet. Nesse tipo de serviço a internet é entregue ao cliente através de uma linha telefônica, com a utilização de modem para converter o sinal analógico para digital.

Letra B: Certo. Realmente a comunicação VoIP permite realizar chamadas sem a necessidade de uma linha telefônica para isso, podendo o usuário ter acesso à internet de outras formas sem necessariamente ter um número telefônico para a comunicação em rede.

Letra C: Errado. Essa sigla é utilizada para representar um sistema de pilha de protocolos, uma técnica em rede que permite e facilita a comunicação e compartilhamento de dados entre máquinas.

Letra D: Errado. Essa sigla é utilizada para representar a qualidade de serviço, existindo vários modelos de comunicação para isso, mas o VoIP não é um sistema que oferece muita qualidade no serviço, haja vista a alta taxa de perda de pacotes durante a comunicação.

Letra E: Errado. Este protocolo é utilizado para gerenciar uma rede de computadores evitando a colisão de pacotes durante a comunicação entre as máquinas.

50. O Sistema Operacional Linux é considerado um programa código fonte aberto, desenvolvido e mantido por colaboradores voluntários espalhados pelo mundo. O Linux utiliza a licença GPL que foi criada pela Free Software Foundation. São liberdades que esta entidade defende, EXCETO:

- a) Executar o programa para qualquer propósito.

- b) Distribuir cópias de forma que o usuário possa ajudar o seu próximo.
- c) Estudar como o programa funciona, porém não é permitido qualquer adaptação.
- d) Melhorar o programa e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie.
- e) Adaptar o código fonte para as suas necessidades.

Gabarito: C

Comentário: A Free Software Foundation defende que um código pode ser executado para qualquer propósito. Um código pode ser distribuído em cópias de forma que o usuário possa ajudar o seu próximo, permitindo também estudar como o programa funciona e também é permitido adaptações nesse código. Melhorar o programa e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie, também é uma das premissas atribuídas pela Fundação do Software Livre. Por isso, o erro da alternativa letra C está em afirmar que não é permitida a alteração no código fonte.

51. A ferramenta skype, da Microsoft, é utilizada em sua essência para:

- a) Compartilhamento de arquivos.
- b) Troca de chaves secretas, como criptografias.
- c) Troca de mensagens e videochamadas.
- d) Acesso a redes sociais e fóruns online.
- e) Acesso a página web, como sites e portais de informações.

Gabarito: C

Comentário: O Skype serve para você se conectar com pessoas a qualquer momento e em praticamente qualquer lugar, usando um celular, computador ou a Alexa. Foi desenvolvido para conversas individuais e em grupo e funciona em praticamente qualquer lugar que você esteja, via dispositivo móvel, PC, Xbox e Alexa. As mensagens e as chamadas com vídeo e voz em HD do Skype ajudarão você a compartilhar experiências e realizar tarefas com outras pessoas.

Com o Skype, você pode participar de reuniões e criar coisas incríveis com o grupo de trabalho, compartilhar histórias e comemorar aniversários com amigos e familiares, adquirir hobbies e aprender habilidades com um professor. O uso do Skype é gratuito para enviar mensagens e fazer chamadas de áudio e vídeo com um grupo de até 50 pessoas!

52. Os Sistemas de Suporte à Decisão (SSD) e os de Suporte Executivo (SSE) têm características que os tornam mais adequados para algumas aplicações em detrimento de outras.

Resumidamente, os

a) SSD são interativos sob controle do usuário e oferecem dados e modelos para a solução de problemas semiestruturados, e os SSE, geralmente, dão suporte à função de planejamento estratégico de uma empresa, envolvem questões não estruturadas e utilizam informações do ambiente externo.

b) SSD incorporam informações resumidas dos sistemas SSE e servem para tomada de decisões em situações estruturadas e os SSE dependem dos dados dos STP (sistemas de processamento de transações) para resolver problemas operacionais, usando bases de dados construídas com informações do ambiente interno da empresa.

c) SSD são sistemas de extração de relatórios periódicos de formato preestabelecido, para apoio a ações de planejamento estratégico e baseiam-se em informações externas para resolver problemas estruturados, e os SSE incorporam informações resumidas dos sistemas SSD e servem para tomada de decisões baseadas em informações estáveis e maduras.

d) SSD servem para atender às operações estruturadas e de planejamento da organização, e os SSE geram relatórios predefinidos para serem utilizados diretamente pelo nível operacional.

e) SSD dependem dos dados dos STP (sistemas de processamento de transações) para usar em suas bases de dados, e os SSE servem para atender às operações estruturadas e à rotina da organização.

Gabarito: A

Comentário: O conceito de DSS começou a surgir na década de 1970, quando empresas desenvolveram Sistemas de Informações (SI) para ajudar um usuário a discutir e decidir problemas a partir de modelos analíticos e dados. Naquele momento, a aplicação não era para resolver questões.

Essa evolução se transformou no Sistema de Suporte à Decisão: são sistemas de computador que combinam dados e modelos analíticos sofisticados para apoiar a tomada de decisão. Essas aplicações possuem interface amigável e estão sob o controle do gestor da área.

53. Nos processos de educação a distância - EAD - o uso de ferramentas de trabalho como navegadores de internet para acesso a plataformas e ambientes virtuais permite acesso amplo e simples aos usuários. Julgue o próximo item relacionado ao tema educação a distância.

a) Não existem aplicativos específicos para suporte ao EAD.

b) Ainda não existem tecnologias que permitem baixar as aulas da plataforma por EAD.

c) Um login e senha de acesso sempre permitirá acesso amplo ao ambiente intranet.

d) Todos os alunos da plataforma EAD terão o mesmo método de autenticação, único login e senha.

e) É possível compartilhar materiais em formatos .PDF, ⁵ por exemplo, pela plataforma audiovisual.

Gabarito: C

Comentário: A) Errado. Existem diversos tipos de programas específicos desenvolvidos pelas plataformas de educação para esses tipos de acesso.

B) Errado. A maioria das plataformas hoje em dia oferecem suporte ao download dos arquivos de vídeo.

C) Errado. Login senha não permitirá acesso a plataforma, com uma possibilidade de adicionar novos vídeos, novos materiais vírgulas entre outros.

D) Errado. Os alunos terão métodos de autenticação diferentes para controle de quem está ou não acessando a plataforma por exemplo.

E) Certo. assim como afirmado no item realmente é possível adicionar materiais complementares à vídeo aula.

54. Sobre segurança da informação e técnicas de pragas maliciosas, assinale o item correto.

a) Entre as operações de segurança por antispywares e antivírus não existem semelhanças para encontrar malwares.

b) Um sistema de segurança empregado por Firewall possui regras definidas, aceitando ou descartando os pacotes de dados que passam pela rede.

c) Instalar um sistema de antivírus e mantê-lo atualizado é o suficiente para garantir a segurança de um computador.

d) Vírus é um programa autossuficiente, capaz de se propagar automaticamente pela rede.

e) Worm é um tipo específico de vírus, que pode capturar todo conteúdo digitado no computador.

Gabarito: B

Comentário: Letra A: Errado. As ferramentas de segurança AntiSpyware e Antivírus possuem ações de segurança semelhantes, como, por exemplo, a análise de assinatura, que buscará no banco de dados do programa de segurança por Malwares já conhecidos com aquela assinatura.

Letra B: Certo. Realmente o firewall analisa as regras configuradas pelo usuário ou as pré-configuradas de fábrica para determinar se um dado pode entrar ou sair da rede de computadores.

Letra C: Errado. Instalar um antivírus e mantê-lo atualizado não é o suficiente para garantir a segurança de um computador, assim como nenhuma outra ação é suficiente para a proteção dos dados.

Letra D: Errado. Vírus é um tipo de programa malicioso que depende da execução por parte do usuário, não sendo autossuficiente e nem se propagando automaticamente pela rede.

Letra E: Errado. Worm não é um tipo específico de vírus e também não captura as informações do usuário, sendo sua operação principal a replicação automática para afetar o desempenho da máquina.

55. Quando há Intranet instalada em uma empresa significa que

a) a empresa é um provedor de acesso à Internet.

b) a empresa é de grande porte, uma vez que somente tais empresas suportam instalação de Intranet.

c) foi instalado um servidor para troca eletrônica de dados com fornecedores e clientes.

d) foi instalado um sistema de controle de acesso às informações.

e) todos os funcionários têm acesso à Internet.

Gabarito: D

Comentário: Letra A: Errado. O tipo de rede intranet não fornece serviço ao ambiente da internet, por isso não pode ser considerado um servidor da internet.

Letra B: Errado. Tanto empresas de grande porte quanto empresas de pequeno porte podem gerar uma rede interna para si.

Letra C: Errado. O ambiente intranet não fornece informações ou acessos aos seus clientes e fornecedores, sendo esse o erro do item.

Letra D: Certo. Realmente uma rede intranet fornece serviços de comunicação restritos aos usuários que necessitam de um login e senha para o acesso.

Letra E: Errado. Uma rede intranet não necessariamente terá acesso a rede internet, sendo esse o erro do item.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Estefan

56. De acordo com Mintzberg, em sua análise de formação de estratégias, a estratégia que não foi pretendida pela empresa, mas que, por algum motivo, acaba sendo realizada, recebe o nome de estratégia

- a) Deliberada
- b) Pretendida
- c) Não realizada
- d) Emergente
- e) Manipulada

Gabarito: D

Comentários: De acordo com Mintzberg:

-Se a estratégia foi pretendida (estratégia intencional) e foi realizada, trata-se de uma estratégia deliberada.

-Se a estratégia foi pretendida (estratégia intencional) e não foi realizada, trata-se de uma estratégia não realizada.

-Por fim, se a **estratégia não foi pretendida** (estratégia não intencional) e, por algum motivo, **acaba sendo realizada**, trata-se de uma **estratégia emergente**.

Portanto, nosso gabarito é a letra D.

57. “Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável.”

O trecho acima, extraído do Código de Ética do Banco do Brasil, representa

- a) a missão do Banco do Brasil
- b) o propósito do Banco do Brasil
- c) a visão do Banco do Brasil
- d) os valores do Banco do Brasil
- e) a ética do Banco do Brasil

Gabarito: C.

Comentários: Perceba que o excerto extraído do site do Banco do Brasil responde à seguinte pergunta: “o que eu quero ser?”.

Ou seja, “o que o Banco do Brasil quer ser?”. Resposta: “Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável.”

Portanto, trata-se da **visão** do Banco do Brasil.

A visão consiste em como a organização “se vê” no futuro (no longo prazo). É a visão que indica os objetivos “finais” da organização, ou seja, aqueles “sonhos” que se pretende transformar em realidade. Ela exprime o que a organização “deseja ser” no futuro.

Portanto, o gabarito é a letra C.

58. No último ano, a taxa de crescimento do mercado de e-commerce (compra e venda de produtos pela internet) cresceu 40%. A participação relativa de mercado no e-commerce da unidade estratégica de negócio da empresa SF permaneceu muito elevada, com vendas duas vezes maiores do que as vendas do concorrente mais próximo.

De acordo com a Matriz BCG, a referida unidade estratégica de negócio da empresa SF é classificada como

- a) vaca leiteira
- b) interrogação
- c) abacaxi
- d) estrela
- e) cachorro

Gabarito: D

Comentários: Perceba que a taxa de crescimento do mercado subiu (**alto crescimento do mercado**) e a participação da unidade de negócio no mercado continua muito elevada (**alta participação do produto no mercado**).

Trata-se, portanto, de uma UEN (unidade estratégica de negócio) que está enquadrada como “**estrela**”.



A classificação “Estrela” consiste em produtos (ou unidades de negócio) que possuem alta participação em um mercado que, por sua vez, está em elevado crescimento. Portanto, tem grande potencial de lucratividade.

Portanto, o gabarito é a letra D.

59. Uma nova lei é editada passando a prever a necessidade de que, a partir da edição da lei, todos os entregadores de aplicativos (como o Ifood e Uber Eats) tenham ensino superior completo e que utilizem, obrigatoriamente, motocicletas, não sendo mais possível a utilização de bicicletas.

De acordo com o modelo das 05 forças proposto por Michael Porter, essa medida pode ser entendida como

- a) a ampliação da competitividade no setor.
- b) a criação de uma barreira de entrada a novos concorrentes no setor.
- c) o aumento do poder de barganha dos consumidores.
- d) uma facilitação para ingresso de entregadores no setor.
- e) uma medida governamental de fomento à educação.

Gabarito: B.

Comentários: A lei destacada pelo enunciado pode ser entendida como uma **barreira de entrada** (ação governamental) que está impondo restrições à entrada em determinado setor (entregadores de aplicativos). Perceba que, após a edição da lei, será mais difícil (a pessoa precisará ter ensino superior completo e uma motocicleta) conseguir trabalhar como entregador de aplicativo.

Portanto, o gabarito é a letra B.

60. A empresa SF realizou uma análise SWOT e identificou que 70% de suas unidades contam com quadro de pessoal desqualificado, carente de capacitação, bem como com equipamentos ultrapassados, que não mais acompanham as tendências e tecnologias do mercado.

Nessa situação, de acordo com a análise SWOT, é correto afirmar que a empresa SF identificou

- a) oportunidades de treinamento a serem aproveitadas pela empresa.
- b) ameaças ao alcance de seus objetivos.
- c) forças de outras organizações perante a empresa SF.
- d) uma situação atípica que deverá ser combatida com cautela.
- e) fraquezas que colocam a empresa em uma situação desfavorável.

Gabarito: E.

Comentários: Através da análise SWOT, a empresa SF identificou **fraquezas** no ambiente interno da organização (quadro de pessoal desqualificado e equipamentos ultrapassados). Ou seja, pontos fracos que colocam a organização em uma posição desfavorável. Trata-se de elementos controláveis, visto que a organização poderá capacitar melhor seus funcionários e adquirir equipamentos mais modernos.

Portanto, o gabarito é a letra E.

61. A _____ reflete e projeta a real personalidade da organização, trata-se da manifestação tangível, do autorretrato da organização ou a soma total de seus atributos, sua comunicação, suas expressões. Já a _____ diz respeito a como a organização é percebida pelo público, assim como seus produtos ou serviços.

As palavras que preenchem corretamente às lacunas são, respectivamente:

- a) imagem corporativa; identidade corporativa.
- b) identidade organizacional; identidade da marca.
- c) administração organizacional; imagem corporativa.
- d) identidade organizacional; percepção da mídia.
- e) identidade corporativa; imagem corporativa.

Gabarito: E.

Comentários: A **identidade corporativa** reflete e projeta a real personalidade da organização, trata-se da manifestação tangível, do autorretrato da organização ou da soma total de seus atributos, sua comunicação, suas expressões. Já a **imagem corporativa** diz respeito a como a organização é percebida pelo público, assim como seus produtos ou serviços.

A **identidade corporativa** envolve o que a empresa é e o que a empresa faz. Trata-se da personalidade da organização.

A **imagem corporativa**, por sua vez, é o que passa “na mente” dos públicos, diz respeito a “como” a organização e seus produtos ou serviços são percebidos pelo público (ou pelos diferentes públicos de uma organização).

Vale dizer, por fim, alguns autores fazem diferenciação entre os termos “identidade corporativa” e “identidade organizacional”. Nesse sentido, a **Identidade Corporativa** está relacionada ao modo como a administração apresenta suas ideias-chave ao público externo, por meio de comportamentos, produtos e comunicação. A **Identidade Organizacional**, por sua vez, está mais voltada para o relacionamento que se desenvolve entre os empregados e a organização. Possui foco maior nos estudos sobre comprometimento, identificação organizacional (o grau em que um empregado da organização “define a si mesmo” com os mesmos atributos e características que ele acredita definir a organização), dentre outros.

Portanto, o gabarito é a letra E.

62. Quando um pequeno número de grandes empresas produz e controla o abastecimento de grande parte de determinado produto no mercado, estamos diante de uma estrutura denominada

- a) Monopólio puro.
- b) Oligopólio puro.
- c) Competição perfeita.
- d) Competição monopolista.
- e) Concorrência Pura.

Gabarito: B.

Comentários: De forma geral, existem 04 tipos de estruturas competitivas (situações concorrenciais):

Monopólio puro (Monopólio): ocorre quando uma única organização oferece um produto que não tem um “substituto” no mercado.

Oligopólio puro (Oligopólio): ocorre quando poucas organizações controlam o

abastecimento de grande parte de determinado produto. Ou seja, poucas empresas controlam o mercado de determinado produto

Competição perfeita (Concorrência Pura): ocorre quando existe um grande número de organizações e nenhuma delas pode influenciar significativamente no preço dos produtos.

Competição monopolista (Concorrência Monopolista): Da mesma forma que na classificação anterior, na competição monopolista existem muitos vendedores, e os produtos também apresentam similaridade. Trata-se de um mercado em que as organizações podem buscar “diferenciar” seus produtos, com o intuito de agregar valor a eles e diferenciá-los dos demais produtos do mercado. Ou seja, a empresa busca criar uma condição “monopolista”. Contudo, essa diferenciação do produto não é capaz de fazer com que a empresa domine o mercado. Isso, pois, os consumidores sabem que outros produtos apresentam benefícios semelhantes por condições melhores.

Portanto, o gabarito é a letra B.

63. Para que se obtenha um atendimento profissional exemplar e de qualidade, deve-se atender com prontidão e excelência,

- a) o cliente externo, que é quem traz recursos financeiros para a organização, e o cliente interno, apenas se este ocupar um cargo importante na organização.
- b) principalmente o cliente externo e, se sobrar tempo, o cliente interno.
- c) tanto o cliente interno quanto o cliente externo, igualmente.
- d) apenas os clientes internos, que são os atores mais importantes para a organização.
- e) apenas o cliente externo, que é quem traz recursos financeiros para a organização.

Gabarito: C

Comentários: É necessário que a organização preste um bom atendimento tanto aos clientes **internos** quanto aos clientes **externos**. Portanto, um profissional de atendimento deve **atender igualmente**, com excelência e prontidão, o **cliente externo** e o **cliente interno**.

Portanto, o gabarito é a letra C.

64. Dentre as características de um atendimento ao público com qualidade, podem-se citar:

- a) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficácia, credibilidade, confiabilidade e subjetividade.
- b) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficiência, credibilidade, confiabilidade e subjetividade.
- c) cortesia, comunicabilidade, desinteresse, eficiência, credibilidade, confiabilidade e objetividade.
- d) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficiência, credibilidade, confiabilidade e objetividade.
- e) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficiência, indiscrição, confiabilidade e objetividade.

Gabarito: D.

Comentários: Dentre algumas características que o profissional deve possuir para prestar um atendimento de qualidade, podem-se citar:

Cortesia
Apresentação
Competência
Presteza

Comunicabilidade

Interesse

Atenção

Eficiência

Discrição

Tolerância

Organização

Credibilidade

Confiabilidade

Objetividade

Conduta

Iniciativa e Flexibilidade

Equidade

Paciência

65. O gerente de determinada agência bancária iniciou uma ação para reformar e redecorar toda agência. A ação incluiu, também, a troca dos materiais e equipamentos da agência. Seu principal objetivo era fazer com que a agência ficasse mais bonita, atual e convidativa para os clientes.

O fator determinante da qualidade em serviços focado pelo gerente foi

- a) confiabilidade.
- b) responsividade.
- c) empatia.
- d) tangibilidade.
- e) garantia.

Gabarito: D.

Comentários: As 05 dimensões do Modelo de Qualidade do Atendimento em Serviços – Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) são:

Tangibilidade (Aspectos Tangíveis): trata-se da **aparência física das instalações, dos equipamentos, dos materiais, dos serviços e do quadro de funcionários**. Trata-se dos aspectos que podem ser percebidos pelos cinco sentidos humanos.

Confiabilidade: consiste na capacidade de prestar o serviço “prometido” de forma precisa, confiável, eficiente e consistente. Ou seja, trata-se de prestar um serviço isento de “não conformidades”, desde a primeira vez. Trata-se de demonstrar ao cliente que a empresa cumpre suas promessas e que ele pode confiar na organização. Em outras palavras, trata-se de cumprir os acordos firmados.

Responsividade (Receptividade / Presteza): trata-se da capacidade de ajudar os clientes com prontidão (isto é, estar sempre “disponível” para prestar o serviço). Ou seja, se refere à boa vontade (disponibilidade) do funcionário em querer prestar o serviço (querer ajudar) e à rapidez na prestação do serviço. Trata-se, ainda, da disponibilidade e da disposição do prestador

de serviços em atender voluntariamente os clientes.

Empatia: engloba as dimensões de Acessibilidade, Comunicação e Compreensão. Trata-se de fornecer atenção individualizada, facilidade de acesso e de comunicação.

Garantia (Segurança): engloba as dimensões de Competência, Cordialidade (Cortesia), Credibilidade e Segurança. Trata-se de possuir os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para, com cordialidade, prestar um serviço seguro, transparecendo a confiança a credibilidade da organização.

Assim, ao desenvolver uma ação com o objetivo de reformar e redecorar toda agência, inclusive com a troca dos materiais e equipamentos da agência, com o objetivo de fazer com que a agência ficasse mais bonita, atual e convidativa para os clientes, o gerente focou na dimensão da qualidade em serviços denominada **Tangibilidade**.

Portanto, o gabarito é a letra D.

66. Um aspecto que facilita a aprendizagem organizacional nas organizações é

- a) a competitividade interna individualizada entre funcionários.
- b) a liderança rígida com metas focadas essencialmente em lucratividade.
- c) a realização de atividades voltadas eminentemente à resolução de problemas.
- d) o compartilhamento de conhecimentos e experiências em busca de melhorias.
- e) a busca exclusiva pelo conhecimento individual dos funcionários.

Gabarito: D.

Comentários: Alencar (2015) explica que a “aprendizagem organizacional ocorre à medida que o conhecimento adquirido e desenvolvido pelos membros de forma individual, é **interiorizado na memória da organização**. A memória organizacional refere-se a

informações registradas da história de uma empresa que podem ser usadas para tomada de decisões.”

Para Bastos (2004), “a aprendizagem passa a ser organizacional no momento em que, transcendendo a cada indivíduo em particular, os conhecimentos, as atitudes, as visões e as práticas **tornam-se compartilhados pelo coletivo**. Esse compartilhamento pode levar à criação de estruturas ou rotinas que deixam explícitas novas formas de agir na organização.”

Portanto, o gabarito é a letra D.

67. De acordo com o Bando do Brasil, “A sustentabilidade corporativa consiste na busca da perenidade da organização com base em sua viabilidade econômica e na correlação harmônica com o meio ambiente e a sociedade. Em outras palavras, a sustentabilidade corporativa busca identificar e gerenciar riscos e oportunidades futuras e atuais a fim de gerar valor para seus públicos de relacionamento e rentabilidade e longevidade para empresa.”

O Banco do Brasil possui um plano de sustentabilidade denominado:

- a) Sustentabilidade Bancária BB.
- b) Sustentabilidade para Todos.
- c) Agenda 2030 Global.
- d) Agenda 30 BB.
- e) Agenda de Sustentabilidade BB.

Gabarito: D.

Comentários: O Banco do Brasil possui um plano de sustentabilidade chamado de **Agenda 30 BB**. O Agenda 30 BB está em sua oitava “versão” - Agenda 30 BB 2021-2023.

Portanto, o gabarito é a letra D.

68. De acordo com o Banco do Brasil, a adoção de uma agenda de sustentabilidade apresenta os seguintes benefícios para as empresas, **EXCETO**:

- a) Identificação de novas oportunidades de negócio e facilidade no acesso ao capital.
- b) Antecipação a pressões legais e da sociedade e menor exposição a riscos.

- c) Menor atração e retenção de talentos.
- d) Redução dos custos decorrentes da diminuição de desperdícios e economia de insumos/recursos naturais.
- e) ganho reputacional (ativos intangíveis).

Gabarito: C.

Comentários: O Banco do Brasil destaca que a adoção de uma agenda de sustentabilidade apresenta os seguintes benefícios para as empresas:

- Identificação de novas oportunidades de negócio e facilidade no acesso ao capital;
- Antecipação a pressões legais e da sociedade e menor exposição a riscos;
- Redução dos custos decorrentes da diminuição de desperdícios e economia de insumos/recursos naturais; e
- Maior** atração e retenção de talentos e ganho reputacional (ativos intangíveis).

A única alternativa que não trouxe um dos benefícios elencados pelo Banco do Brasil foi a letra C. Isso, pois, para o BB um dos benefícios da adoção de uma agenda de sustentabilidade para as empresas é a **maior** atração e retenção de talentos.

Portanto, o gabarito é a letra C.

69. O tipo de negociação que consiste em uma busca conjunta para a solução das divergências, de forma que ambas as partes saiam ganhando, é denominada:

- a) Negociação Distributiva.
- b) Negociação Integradora.
- c) Barganha Distributiva.
- d) Negociação Competitiva.
- e) Negociação Compreensiva.

Gabarito: B.

Comentários: Existem duas abordagens (estratégias / tipos) de negociação:

Negociação Distributiva (Negociação Distribuidora / Barganha Distributiva): a negociação distributiva é caracterizada pela “soma-zero”. Ou seja, para uma parte “ganhar” a outra parte tem que “perder”. Uma das partes ganha, na medida em que a outra parte perde.

Negociação Integrativa (**Negociação Integradora / Barganha Integrativa**): a negociação integrativa é caracterizada por soluções do tipo “ganha-ganha”. Busca-se integrar as partes. O objetivo é **encontrar soluções** em que **todas as partes saiam ganhando**.

Portanto, o gabarito é a letra B.

70. Ao estruturar uma negociação, é preciso que o negociador estabeleça alguns parâmetros básicos, tais como a melhor alternativa à negociação do acordo. Esse parâmetro é chamado de

- a) Preço Alvo.
- b) Autoavaliação.
- c) Feedback.
- d) MASA.
- e) Preço Alternativo.

Gabarito: D.

Comentários: Todo processo de negociação deve ter uma estrutura básica fundamentada no conhecimento de alguns elementos, dentro os quais se encontra a **MASA** (melhor alternativa sem acordo).

A **MASA**, também chamada de BATNA (“Best Alternative to a Negotiation Agreement” ou MAAN/MAANA (“Melhor Alternativa à um Acordo Negociado”), consiste em saber “qual é a alternativa à negociação”.

Ou seja, caso o acordo não seja alcançado durante a negociação, o indivíduo (negociador) deve ter um “plano B”. Portanto, antes do início da negociação o indivíduo já deve possuir outras “alternativas” (que poderão ser utilizadas caso o consenso/acordo não seja alcançado).

Trata-se de um elemento que coloca o indivíduo em uma posição vantajosa em relação à outra parte, uma vez que o indivíduo conhece e dispõe de uma “referência” (ou seja, ele conhece o preço “mínimo” que está disposto a negociar), tanto para avaliar outras propostas, quanto para dizer “não” a uma proposta que lhe seja desfavorável.

Em outras palavras, a MAAN/MASA ajuda a estabelecer o “mínimo” (ou seja, a “situação-limite”) que determinado indivíduo “aceita” para realizar um acordo.

Portanto, só “vale a pena” ao indivíduo negociar se for possível atingir esse “mínimo” desejado.
Portanto, o gabarito é a letra D.



Estratégia
Concursos

Gabarito!

1	B	26	E	51	C
2	C	27	D	52	A
3	A	28	A	53	C
4	C	29	E	54	B
5	E	30	C	55	D
6	A	31	A	56	D
7	D	32	A	57	C
8	E	33	A	58	D
9	D	34	B	59	B
10	B	35	E	60	E
11	A	36	E	61	E
12	E	37	D	62	B
13	B	38	C	63	C
14	A	39	A	64	D
15	A	40	C	65	D
16	C	41	B	66	D
17	A	42	B	67	D
18	D	43	C	68	C
19	A	44	B	69	B
20	E	45	D	70	D
21	C	46	C		
22	E	47	D		
23	C	48	D		
24	D	49	B		
25	A	50	C		

<https://bit.ly/RANKING-1-SIMULADO-BB-03-07>

NÃO É ASSINANTE?

<https://bit.ly/Estrategia-Assinaturas>

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.