

**2º Simulado - Banco
do Brasil (Agente
Comercial)
(24/07/2021) (Gabarito)**

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

*2º Simulado - Banco do Brasil
(Agente Comercial) (24/07/2021)
(Gabarito)
24 de Julho de 2021*



2º Simulado

Banco do Brasil

Agente Comercial
Pós-edital

BANCO DO BRASIL



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 da 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 da 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/Simulado-BB-24-07-2021>

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

Janaína Arruda / Patrícia Manzato

Leia o texto a seguir e responda às questões de 1 a 6:

A caatinga estendia-se, de um vermelho indeciso salpicado de manchas brancas que eram ossadas. O vôo negro dos urubus fazia círculos altos em redor de bichos moribundos.

– Anda excomungado.

O pirralho não se mexeu, e Fabiano desejou matá-lo. Tinha o coração grosso, queria responsabilizar alguém pela sua desgraça. A seca aparecia-lhe como um fato necessário – e a obstinação da criança irritava-o. Certamente esse obstáculo miúdo não era culpado, mas dificultava a marcha, e o vaqueiro precisava chegar, não sabia onde.

Tinham deixado os caminhos, cheios de espinhos e seixos, fazia horas que pisavam a margem do rio, a lama seca e rachada que escaldava os pés.

Pelo espírito atribulado do sertanejo passou a idéia de abandonar o filho naquele descampado. pensou nos urubus, nas ossadas, coçou a barba ruiva e suja, irresoluto, examinou os arredores. Sinhá Vitória estirou o beiço indicando vagamente que estavam perto. Fabiano meteu a faca na bainha, guardou-a no cinturão, acocorou-se, pegou no pulso do menino, que se encolhia, os joelhos encostados ao estômago, frio como um defunto. Aí a cólera desapareceu. Entregou a espingarda a Sinhá Vitória, pôs o filho no cangote, levantou-se, agarrou os bracinhos que lhe caíam sobre o peito, moles, finos como cambitos. Sinhá Vitória aprovou esse arranjo, lançou de novo a interjeição gutural, designou os juazeiros invisíveis.

E a viagem prosseguiu, mais lenta, mais arrastada, num silêncio grande.

Graciliano Ramos, *Vidas Secas*.

01. O texto suscita a reflexão sobre a condição dos personagens a partir

- a) da relação entre os personagens;
- b) do abandono de pai e filho;
- c) do cenário da seca;
- d) dos maus hábitos do “pirralho”;
- e) da presença de animais nativos.

Gabarito: C

Comentários: Note que o texto traz uma crítica em relação à condição das personagens frente à seca do sertão. Observe que o 3º parágrafo é direto quanto a isso: “Tinha o coração grosso, queria responsabilizar

alguém pela sua desgraça. A seca aparecia-lhe como um fato necessário”. Portanto, a alternativa correta é a Letra C. As alternativas (A), (D) e (E) fazem parte da narrativa, mas não são responsáveis para explicar a relação da seca; já a letra (B) reflete um desejo de Fabiano que, no trecho acima, não se concretiza.

Portanto, Gabarito Letra C.

02. O narrador do texto mostra momentos de certa introspecção do personagem Fabiano.

Um desses sentimentos se revela, explicitamente, no seguinte trecho:

- a) “passou a idéia de abandonar o filho naquele descampado”;
- b) “Anda excomungado”;
- c) “O vôo negro dos urubus fazia círculos altos”;
- d) “Entregou a espingarda a Sinhá Vitória”;
- e) “Tinham deixado os caminhos, cheios de espinhos e seixos”.

Gabarito: A

Comentários: A introspecção do personagem Fabiano, ainda que superficial, é o momento em que ele pensa em abandonar o filho: “Pelo espírito atribulado do sertanejo passou a idéia de abandonar o filho naquele descampado. pensou nos urubus, nas ossadas, coçou a barba ruiva e suja, irresoluto, examinou os arredores”. Por isso, a melhor alternativa é a Letra A. As alternativas (C) e (E) mostram o cenário da narrativa; já a letra (B) reflete um diálogo entre Fabiano e o filho; e (D) narra um momento entre Fabiano e sinhá Vitória. Por isso, nosso gabarito é a Letra A.

03. No trecho “O pirralho não se mexeu, e Fabiano desejou matá-lo” (3º parágrafo), o segundo período apresenta, em relação à informação explicitada no primeiro, uma noção de

- a) consequência;
- b) explicação;
- c) adição;
- d) modo;
- e) tempo.

Gabarito: A



Comentário: Note que, mesmo que a oração seja iniciada pelo conectivo “e”, a relação entre as orações não é de adição. Há uma relação de causa e consequência: o menino não quis se mexer (causa) e Fabiano quis matá-lo (consequência). Portanto, a única alternativa correta é a Letra (A).

04. Assim como no trecho “Fabiano meteu a faca na bainha, guardou-a no cinturão, acocorou-se...” (5º parágrafo), a colocação do pronome destacado respeita a norma-padrão da língua portuguesa, em:

- a) Pediria-lhes para considerar ajudar de alguma forma a população ribeirinha;
- b) A empatia não permite-nos deixar essa situação sem ação;
- c) O prazer que vivencia-se deve ser de todos.
- d) Muitos se impressionam com a descoberta da realidade do sertão.
- e) Nos perguntamos até quando vamos vivenciar essa pobreza no sertão;

Gabarito: D

Comentários: Alternativa (A) possui verbo flexionado no Futuro do Pretérito, que pede mesóclise (pedir-lhes-ia); em (B) e (C), há palavras atrativas (“que” e “não”), o que demanda próclise (não nos permite; que se vivencia); em (E), é proibido iniciar oração com pronome oblíquo (perguntamo-nos). Portanto, Gabarito Letra D.

05. A frase em que a palavra ou expressão destacada respeita as regras ortográficas e gramaticais da norma padrão é:

- a) As pessoas querem estar aonde a felicidade está.
- b) Queremos saber o por que de a realidade sertaneja continuar a mesma.
- c) A seca mau acaba e o sertanejo se depara com outros problemas.
- d) Todos sabem que é uma realidade não mudada há tempos.
- e) A ideia de viver para sempre é uma excessão dentre os sertanejos.

Gabarito: D

Comentários: Estamos diante de uma questão de correção gramatical. Vejamos as alternativas:

- (A) ERRADA. “Aonde” deve ser utilizado para expressar movimento. O correto seria “onde”.
- (B) ERRADA. “Por que” está substantivado, pelo artigo “o”. Por isso, o correto é “porquê”.
- (C) ERRADA. “Mau” é advérbio, referindo-se ao verbo “acaba”. Por isso o correto é “mal”.
- (D) CERTA. “há” refere-se a tempo.
- (E) ERRADA. “Exceção” está grafado de forma errada. Portanto, Gabarito Letra D.

06. No texto, foram empregadas as palavras “estômago” (5º parágrafo) e “miúdo” (3º parágrafo), ambas acentuadas graficamente.

Duas outras palavras corretamente acentuadas pelos mesmos motivos que “necessário” e “miúdo” são, respectivamente:

- a) juíz e ébano;
- b) econômico e juízes;
- c) economia e paúlada;
- d) idéia e juízes;
- e) etário e já.

Gabarito: B

Comentários: Vejamos o enunciado: “estômago” é acentuada por ser proparoxítona e “miúdo” é um hiato. Analisando as alternativas, perceba que “juiz” (A), “economia” (C), “ideia” (D) e “paúlada” (C) não são acentuadas; “já” (E) é monossílabo acentuado. Por exclusão, a alternativa correta é a Letra B: “econômico” é proparoxítona e “juízes” é um hiato acentuado.



Leia o texto a seguir e responda às questões de 7 a 10:

PIX é o nome dado a um novo sistema de pagamentos, que trará alguns elementos de revolução para a rotina dos brasileiros. A tecnologia poderá ser utilizada a partir do dia 16 de novembro de 2020.

De modo geral, a principal diferença é que esse sistema possibilita a liquidação imediata das transações. Isso significa, por exemplo, que você pode receber o dinheiro de uma transferência ou do pagamento de uma conta rapidamente.

Disponível em <<https://www.btgactualdigital.com/como-investir/artigos/financas/o-que-e-pix>>

07. São objetivos do texto, EXCETO:

- a) informar com impessoalidade;
- b) ser objetivo;
- c) apresentar o ponto de vista do autor;
- d) não ter interferência subjetiva;
- e) apresentar linguagem clara e direta.

Gabarito: C

Comentários: Estamos diante de um texto informativo, que tem o objetivo de informar e esclarecer ao leitor sobre um determinado assunto ou tema. Por isso, são suas características: (A) informar com impessoalidade; (B) ser objetivo; (D) não ter interferência subjetiva; e (E) apresentar linguagem clara e direta.

Por ser um texto direto e objetivo, não há subjetividade e, por consequência, não há a apresentação do ponto de vista do autor. Portanto, Gabarito Letra (C).

08. Em que frase o verbo destacado está flexionado, quanto a número e pessoa, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa?

- a) Enganam-se aqueles que não acreditam em novas formas de pagamento.
- b) Referiu-se ao PIX, com ênfase, como um meio tecnológico os bancos em geral.
- c) No texto, relacionam-se aos meios de pagamento o PIX.
- d) Todos os anos, consome-se muitas transferências e DOCs em todo o país.
- e) Em muitos países, defendem-se calorosamente a digitalização dos bancos.

Gabarito: A

Comentários: A alternativa (A) é a correta, pois “enganam-se” está flexionado no plural para concordar com o sujeito “aqueles”. Vejamos o erro das alternativas:

Em (B), “referiu-se” não concorda com o sujeito (“os bancos em geral); já em (C), o sujeito “o PIX” está no singular, mas o verbo está flexionado no plural (“relacionam-se”); em (D), a concordância também não está mantida, pois “consome” deve concordar com “muitas transferências”; e, por fim, (E), a voz passiva sintética deve concordar com o sujeito paciente (“a digitalização dos bancos”). Portanto, a única alternativa correta é a Letra A.

09. A frase que apresenta todas as vírgulas corretamente empregadas, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, é:

- a) Os bancos, possibilitam transações via DOC, também via PIX, com a definição de dentro do aplicativo.
- b) Muitas pessoas, quando se deparam com o desconhecido, passam a duvidar dele, sem antes entendê-lo.
- c) São consideradas rápidas e práticas, as transações digitais.
- d) O PIX traz, a facilidade, a rapidez, e ainda a tecnologia para os clientes.
- e) Quando as pessoas precisam, de algo do banco, elas tendem a ir, direto em uma agência.

Gabarito: B

Comentários: A única alternativa que traz o uso correto da vírgula é a letra B: a oração subordinada adverbial está deslocada e, por isso, intercalada por vírgulas.

Vejamos o erro das demais alternativas:

(A) vírgula está separando o sujeito (“os bancos”) do verbo (“possibilitam”); (C) por mais que a oração esteja na ordem indireta, a vírgula não é necessária; (D) A vírgula está separando objeto (“a facilidade”) do verbo (“traz”); e (E) novamente a vírgula separa objeto (“de algo do banco”) do verbo (“precisam”). Portanto, Gabarito Letra B.



10. Considere a oração “a principal diferença é que esse sistema possibilita a liquidação imediata das transações”.

A reescrita que está de acordo com a norma-padrão é:

- a) Possibilitar a liquidação imediata das transações parece ser a principal diferença desse sistema;
- b) A principal diferença seja esse sistema que possibilita a liquidação imediata das transações;
- c) Possibilitar a imediata liquidação das transações seja a principal diferença desse sistema;
- d) A principal diferença é que esse sistema viesse a possibilitar a liquidação imediata das transações;
- e) Possibilitar a liquidação imediata das transações prescinde ser a principal diferença desse sistema.

Gabarito: A

Comentários: Como o enunciado não trouxe nenhuma indicação sobre “sentido” do original, foque apenas na gramática ok?!

A letra (A) é o gabarito: a inversão da ordem e a inserção do verbo “parecer” mantêm a correção gramatical.

Vejamos o erro das demais:

Em (B) e (C), a flexão do verbo (“seja”) não concorda com o restante da frase; (D) traz uma locução verbal cuja flexão fere a concordância da oração; e em (E) há erro de regência, já que o verbo “prescindir” demanda preposição “de”. Portanto, Gabarito Letra A.

Vale destacar que de qualquer forma não poderiam ser alternativas (C) ou (E) porque os trechos não constituem orações. Além disso, recorde que “elipse” é a omissão de termos na oração, o que também não é o caso.

INGLÊS

Roberto Witte e Ena Smith

HOW COVID-19 IS IMPACTING THE BANKING WORKFORCE

With branches closing down **for good**, customers shifting into digital banking in droves and social-distancing measures drastically altering the banker-customer relationship, the major changes the coronavirus pandemic has inflicted on the global industry **have been clearly observable**. As for the banking workforce, COVID-19 has had seriously profound implications—ones that are set to resonate well beyond the recovery from this pandemic, perhaps even permanently.

Com as agências fechando para sempre, os clientes mudando para o banco digital em massa e medidas de distanciamento social alterando drasticamente o relacionamento banqueiro-cliente, as principais mudanças que a pandemia coronavírus infligiu à indústria global têm sido claramente observáveis. Quanto à força de trabalho bancária, o COVID-19 teve sérias implicações — que devem ressoar muito além da recuperação dessa pandemia, talvez até permanentemente.

Even before the worldwide outbreak of the virus during the first **quarter** of 2020, remote work as a formal arrangement between employer and employee had been comfortably **on the rise**. But as has been the case with virtually all industries, the pandemic has made it **nearly impossible** for banking staff to travel to their branch or office locations for a day of work. The option to work from home (WFH) has become the obvious choice for both employers and employees with social-distancing restrictions mandated across much of the world for more than a year.

Mesmo antes do surto mundial do vírus durante o primeiro trimestre de 2020, o trabalho remoto como um esquema formal entre empregador e empregado estava confortavelmente em ascensão. Mas, como tem sido o caso de praticamente todas as indústrias, a pandemia tornou quase impossível para os funcionários bancários viajar para suas filiais ou locais de escritório para um dia de trabalho. A opção de trabalhar em casa (WFH) tornou-se a escolha óbvia tanto para empregadores quanto para empregados com restrições de distanciamento social exigidas em grande parte do mundo por mais de um ano.



While a few employees continue to work in-branch to perform vital tasks, largely on a rotational basis, it has become clear that most employees would rather WFH on a more permanent or semi-permanent basis. According to an article from KPMG published in July 2020 entitled “Workforce transformation holds huge possibilities for banks”, discussions with banking organisations found that only 20 percent of their employees wanted to return to the office full-time, a further 20 percent preferred a hybrid model in which staff have the option of working from the office and remotely, and the remaining 60 percent would rather remain working from home, coming into the office for special meetings or events or when face-to-face collaboration was required. And according to a McKinsey survey, 77 percent of employees—rising to 82 percent for finance-industry workers—have expressed the desire to continue working from home, larger percentages than **prior to** the crisis.

Embora alguns funcionários continuem trabalhando nas agências para realizar tarefas vitais, em grande parte em uma base rotacional, ficou claro que a maioria dos funcionários prefere a WFH em uma base mais permanente ou semi-permanente. De acordo com um artigo da KPMG publicado em julho de 2020 intitulado "A transformação da força de trabalho tem enormes possibilidades para os bancos", discussões com organizações bancárias descobriram que apenas 20% de seus funcionários queriam retornar ao escritório em tempo integral, outros 20% preferiram um modelo híbrido no qual os funcionários têm a opção de trabalhar no escritório e remotamente, e os 60% restantes preferem continuar trabalhando em casa, entrando no escritório para reuniões ou eventos especiais ou quando a colaboração presencial era necessária. E de acordo com uma pesquisa da McKinsey, 77% dos funcionários — subindo para 82% para trabalhadores da indústria financeira — expressaram o desejo de continuar trabalhando em casa, percentuais maiores do que antes da crise.

These trends do raise the pertinent question of whether bank employees will ever return to working arrangements similar to the pre-pandemic office/branch presence. Or is WFH, at least for a few days of the week, now a permanent reality for the banking industry? Certainly, banks don't appear to be making any long-term decisions regarding the future of work at this stage. Nonetheless, some are still devising approaches to return to work, with some employees already heading back to the office, particularly within the risk-management and trading divisions. But even with digital banking dramatically on the rise, there still seems to be need for branch staff to be physically present, with a gradual safety-first approach continuing to be adopted by most financial institutions, thus ensuring employee wellbeing is prioritised.

Essas tendências levantam a questão pertinente de se os funcionários do banco algum dia voltarão aos arranjos de trabalho semelhantes à presença de escritório/filial pré-pandemia. Ou o WFH, pelo menos por alguns dias da semana, agora é uma realidade permanente para o setor bancário? Certamente, os bancos não parecem estar tomando nenhuma decisão de longo prazo sobre o futuro do trabalho nesta fase. No entanto, alguns ainda estão elaborando abordagens para voltar ao trabalho, com alguns funcionários já voltando para o escritório, particularmente dentro das divisões de gerenciamento de riscos e negociação. Mas, mesmo com o banco digital extremamente em ascensão, ainda parece haver necessidade de que os funcionários das filiais estejam fisicamente presentes, com uma abordagem gradual de segurança contínua a ser adotada pela maioria das instituições financeiras, garantindo assim que o bem-estar dos funcionários seja priorizado.

In March 2020, Gartner's survey of 317 chief financial officers and finance leaders found that 74 percent would be moving at least 5 percent of their previously on-site workforce to permanently remote positions post-COVID-19. Gartner followed this up in June with a survey of 127 company leaders—representing human resources (HR), legal and compliance, finance and real estate—that revealed that 82 percent of respondents intended to permit remote working some of the time as employees returned to their workplaces. Furthermore, nearly half (47 percent) said they intended to allow employees to work remotely full-time, while some organizations would implement flex time as the new norm—with 43 percent of survey respondents confirming that they would grant employees flex days and 42 percent flex hours. Gartner also expected that 48 percent of employees would work remotely at least some of the time in the post-pandemic world, compared to 30 percent before.

Em março de 2020, a pesquisa do Gartner com 317 diretores financeiros e líderes financeiros descobriu que 74% estariam movendo pelo menos 5% de sua força de trabalho anteriormente no local para posições permanentemente remotas pós-COVID-19. O Gartner acompanhou isso em junho com uma pesquisa com 127 líderes da empresa — representando recursos humanos (RH), jurídico e compliance, finanças e imóveis — que revelou que 82% dos entrevistados pretendiam permitir o trabalho remoto parte do tempo à medida que os funcionários retornavam aos seus locais de trabalho. Além disso, quase metade (47%) disse que pretendia permitir que os funcionários trabalhassem remotamente em tempo integral, enquanto algumas organizações implementariam o tempo flex como a nova norma — com 43% dos entrevistados confirmando que concederiam aos



funcionários dias flex e 42% de horas flexíveis. O Gartner também esperava que 48% dos funcionários trabalhassem remotamente pelo menos parte do tempo no mundo pós-pandemia, em comparação com 30% antes.

Such changes also strongly suggest that the very essence of banking leadership and employee management will have to evolve in response to workers' growing preferences to stay at home **in order to** ensure productivity does not dip during this transitional period. That said, some observers have found that productivity actually rose in some parts of the world after WFH directives were introduced "This may have been a short-term 'sugar hit', with productivity flattening somewhat as the pressures of combining work and home life continued," KPMG noted, however. Nonetheless, fellow consultancy PwC (PricewaterhouseCoopers) suggested that to unleash the potential of their workforces, banking leaders should implement "good virtual practices that engage their teams daily, model healthy habits and behaviours, encourage adoption of digital tools, focus on outcomes and results (versus inputs), offer clear direction and support, facilitate problem solving and increase visibility of performance." PwC also predicted that managers would be proactive and creative in their communication methods with employees, such that a sense of connection and community among teams could be maintained.

Tais mudanças também sugerem fortemente que a própria essência da liderança bancária e da gestão dos funcionários terá que evoluir em resposta às crescentes preferências dos trabalhadores para permanecer em casa, a fim de garantir que a produtividade não caia durante esse período de transição. Dito isto, alguns observadores descobriram que a produtividade realmente aumentou em algumas partes do mundo depois que as diretrizes do WFH foram introduzidas "Isso pode ter sido um "aumento rápido da produção mas de curta duração", com a produtividade achatando um pouco à medida que as pressões de combinar trabalho e vida doméstica continuaram", observou a KPMG, no entanto. No entanto, a consultoria PwC (PricewaterhouseCoopers) sugeriu que, para liberar o potencial de suas forças de trabalho, os líderes bancários devem implementar "boas práticas virtuais que engajam suas equipes diariamente, modelam hábitos e comportamentos saudáveis, incentivam a adoção de ferramentas digitais, focam em resultados e resultados (versus insumos), oferecem direção e suporte claros, facilitam a resolução de problemas e aumentam a visibilidade do desempenho". A PwC também previu que os gestores seriam proativos e criativos em seus métodos de comunicação com os colaboradores, de modo que um senso de conexão e comunidade entre as equipes pudesse ser mantido.

Furthermore, it is increasingly apparent that banking leaders need to make the necessary adjustments in good time to ensure that their banks continue to maintain pre-COVID levels of productivity and their employees remain sufficiently engaged and motivated in their work. To their credit, banks seem to have managed the transition quite effectively. "The COVID-19 pandemic brought about a huge experiment in widespread remote working," said Elisabeth Joyce, vice president of advisory in the Gartner HR practice. "As business leaders plan and execute reopening of their workplaces, they are evaluating more permanent remote working arrangements as a way to meet employee expectations and to build more resilient business operations."

Além disso, é cada vez mais evidente que os líderes bancários precisam fazer os ajustes necessários em tempo há pouco para garantir que seus bancos continuem a manter os níveis de produtividade pré-COVID e seus funcionários permaneçam suficientemente engajados e motivados em seu trabalho. Para seu crédito, os bancos parecem ter gerenciado a transição de forma bastante eficaz. "A pandemia COVID-19 trouxe um enorme experimento em um trabalho remoto generalizado", disse Elisabeth Joyce, vice-presidente de assessoria na prática de RH do Gartner. "À medida que os líderes empresariais planejam e executam a reabertura de seus locais de trabalho, eles estão avaliando arranjos de trabalho remoto mais permanentes como uma maneira de atender às expectativas dos funcionários e construir operações de negócios mais resilientes."

In the meantime, both banks and bank employees will continue to make the necessary adjustments to abide by the "new normal", which for many seems to be a major departure from pre-COVID times. As KPMG acknowledged, "The 'new reality' workplace will not look and feel the same and won't be a return to how things used to be."

Enquanto isso, tanto os bancos quanto os funcionários do banco continuarão a fazer os ajustes necessários para respeitar o "novo normal", o que para muitos parece ser uma grande saída dos tempos pré-COVID. Como a KPMG reconheceu: "O local de trabalho da 'nova realidade' não será e sentirá o mesmo e não será um retorno ao que costumava ser"

<https://internationalbanker.com/banking/how-covid-19-is-impacting-the-banking-workforce/> (adapted)



Based on the text I above, judge the following items.

Com base no texto, julgue os itens seguintes.

- 11.** The author's main purpose in this text is to
- show the drawbacks related to Covid-19 in the banking system.
 - present figures relates to the impact of Covid-19 on people's lives .
 - argument in favor of staying home instead of going to branches to work.
 - an overview of how Covid-19 pandemic affected the labor force in the banking sector. .
 - convince employees that social distancing is pivotal for their professional career.

11. O principal objetivo do autor neste texto é

- mostrar as desvantagens relacionadas ao Covid-19 no sistema bancário.
- os números atuais referem-se ao impacto do Covid-19 na vida das pessoas.
- argumentar em favor de ficar em casa em vez de ir para as filiais para trabalhar.
- uma visão geral de como a pandemia Covid-19 afetou a força de trabalho no setor bancário. .
- convencer os funcionários de que o distanciamento social é fundamental para sua carreira profissional.

Gabarito: D

Comentários:

Observando a tradução do texto, percebe-se que o objetivo do texto é mostrar uma visão geral do impacto da Covid-19 sobre a força de trabalho no serviço bancário. Aliás, o próprio título do texto já nos faz supor o conteúdo do texto. Trata-se de uma questão que exige a leitura total do texto. O Cesgranrio costuma **sempre** (sim, eu disse sempre, com raríssimas exceções) trazer a primeira questão que exige a leitura e entendimento do texto por completo. Por isso, eu sugiro que você deixe essa pergunta para o final. **Resista a tentação de responder esse tipo de pergunta no início da prova porque você vai perder muito tempo. O elaborador das questões coloca esse tipo de questão no início para fazer você perder tempo.** As

outras alternativas podem até trazer pontos abordados no texto, mas não são o principal objetivo (purpose) do autor do texto.

- 12.** Furthermore in the sentence "Furthermore, nearly half (47 percent) said they intended to allow employees to work remotely full-time,..." (paragraph 5) can be substituted, without changing the meaning of the sentence, by
- Unless.
 - Moreover.
 - Despite.
 - However.
 - Therefore.

12. Além disso, na sentença "Além disso, quase metade (47%) disse que pretendia permitir que os funcionários trabalhassem remotamente em tempo integral,..." (parágrafo 5) pode ser substituído, sem alterar o significado da sentença, por

- A menos que.
- Além disso.
- Apesar.
- No entanto.
- Portanto.

Gabarito: B

Comentários:

Típica questão do Cesgranrio, ou seja, cobra o conhecimento da ideia expressa de uma determinada palavra dentro do contexto do texto. Traz o trecho de uma sentença (ou a sentença completa) do texto, ou seja, você não precisa traduzir (e entender) o texto todo. Por isso, eu sempre oriento você a olhar os enunciados das questões antes de ler o texto. **Desde 1994, preparam candidatos (as) para concursos públicos e as bancas sempre seguem uma "receitinha de bolo" para orientar seus** No Cesgranrio, entre 60% e 80% das questões podem ser respondidas sem o conhecimento do texto todo, bastam alguns trechos para você responder a questão. A tradução das alternativas deixa claro que "furthermore" é sinônimo de "moreover".



13. The author uses the excerpt “*But even with digital banking dramatically on the rise, there still seems to be need for branch staff to be physically present, with a gradual safety-first approach continuing to be adopted by most financial institutions, thus ensuring employee wellbeing is prioritised.*” (paragraph 4). Thus we can infer from this extract that

- a) It still seems necessary for banks to have physical installs in order to ensure the well-being of their employees.
- b) there is a sad feeling when it comes to having workers working from home.
- c) workers should really stay home in order to avoid contact with other employees due to the Covid-19 pandemic.
- d) a gradual safety-first approach must for sure be continued to be adopted.
- e) digital banking needs desperately people who can go to the branches to prioritize human contact..

13. O autor usa o fragmento “*Mas mesmo com o banco digital extremamente em ascensão, ainda parece haver necessidade de o pessoal da filial estar fisicamente presente, com uma abordagem gradual de segurança continuando a ser adotada pela maioria das instituições financeiras, garantindo assim que o bem-estar dos funcionários seja priorizado.*” (parágrafo 4). Assim, podemos inferir a partir desta trecho que

- a) Ainda parece necessário que os bancos tenham instalações físicas para garantir o bem-estar de seus funcionários.
- b) há um sentimento triste quando se trata de ter trabalhadores trabalhando em casa.
- c) os trabalhadores devem realmente ficar em casa para evitar contato com outros funcionários devido à pandemia Covid-19.
- d) uma abordagem gradual de segurança deve, com certeza, ser adotada.
- e) o banco digital precisa desesperadamente de pessoas que possam ir às agências para priorizar o contato humano.

Gabarito: A

Comentários:

Mais uma questão que não exige o conhecimento de vocabulário. As traduções do enunciado e das alternativas mostram que a alternativa correta é a A. **COMO ATACAR UMA PROVA DO CESGRANRIO:** 1. Leia o título do texto para saber que assunto vai “rolar” no texto; 2. Passe os olhos sobre o texto para saber se existe palavra/expressão em negrito, grifada ou lacuna para preencher. Se houver algum (ns) desse (s) elemento (s), é sinal de que haverá perguntas abordando esses elementos (e você já pode responder tais perguntas sem precisar ler todo o texto); 3. Mesmo se não houver palavra/expressão em negrito, grifada ou lacuna para preencher, leia os enunciados das questões e verifique a possibilidade de responder questões sem conhecer o conteúdo do texto. Como eu já disse, **desde 1994 preparam candidatos (as) para concursos** e as bancas não mudam a sua forma de elaborar as provas. Essa é outra questão que pode ser respondida (e acertada) sem conhecer o texto por completo, basta analisar o trecho extraído do texto e questionado no enunciado da pergunta.

14. Check the option that contains a correct correspondence of meaning.

- a) “...on the rise...” (paragraph 2) and “on the wane express contradictory ideas.
- b) “...virtually...” (paragraph 2) means the opposite of practically.
- c) “...a few...” (paragraph 3) and few have the same meanings.
- d) “...while...” (paragraph 3) and whereas are not synonyms.
- e) “...nonetheless” (paragraph 4) and thus are antonyms.



- 14.** Verifique a opção que contém uma correspondência correta de significado.
- "... em ascensão..." (parágrafo 2) e no declínio expressam ideias contraditórias.
 - "... virtualmente..." (parágrafo 2) significa o oposto de praticamente.
 - "... alguns..." (parágrafo 3) e poucos têm os mesmos significados.
 - "... embora..." (parágrafo 3) e considerando que não são sinônimos.
 - "... no entanto" (parágrafo 4) e, portanto, são antônimos.

Gabarito: D

Comentários:

Sempre recomendo que candidatos (as) tenham um bom repertório de sinônimos e antônimos. Esse exercício é muito cansativo para quem responde porque a forma como as alternativas são elaboradas cansa o (a) candidato (a). Observe que as alternativas A, B e E perguntam a mesma coisa, ou seja, se as palavras expressam o oposto, se têm ideias contraditória ou se são antônimas. O elaborador usou palavras diferentes para perguntar a mesma coisa. Isso cansa o (a) candidato (a) mentalmente. Bom, as traduções das alternativas nos mostra que a alternativa correta é D.

- 15.** The boldfaced item can be replaced by the word in parentheses, without change in meaning, in

- “Furthermore,** it is increasingly apparent that banking leaders need to make the necessary adjustments in good time to ensure that their banks continue to maintain pre-COVID levels of productivity:" lines 10-12 (therefore).
- "That said, some observers have found that productivity **actually** rose in some parts of the world after WFH directives were introduced... (nowadays).
- "**Nonetheless**, fellow consultancy PwC (PricewaterhouseCoopers) suggested that to unleash the potential of their workforces, banking leaders should implement "good virtual practices that engage their teams daily, model healthy habits and behaviours..." (however).

d) "Such changes also strongly suggest that the very essence of banking leadership and employee management will have to evolve in response to workers' growing preferences to stay at home **in order to** ensure productivity does not dip during this transitional period. (therefore).

e) "...the softer side of management—ensuring employee wellbeing and happiness and being aware of potential mental-health issues—may be a tougher task to perform than it was **prior to the pandemic**" (after).

- 15.** O item em negrito pode ser substituído pela palavra entre parênteses, sem alteração de significado, em

- "Além disso,** é cada vez mais evidente que os líderes bancários precisam fazer os ajustes necessários em tempo há muito tempo para garantir que seus bancos continuem a manter os níveis pré-COVID de produtividade:" linhas 10-12 (portanto).
- "Dito isto, alguns observadores descobriram que a produtividade **realmente** aumentou em algumas partes do mundo depois que as diretrizes do WFH foram introduzidas... (hoje em dia).
- "No entanto,** a consultoria PwC (PricewaterhouseCoopers) sugeriu que, para liberar o potencial de suas forças de trabalho, os líderes bancários devem implementar "boas práticas virtuais que engajam suas equipes diariamente, modelam hábitos e comportamentos saudáveis..." (no entanto).
- "Tais mudanças também sugerem fortemente que a própria essência da liderança bancária e da gestão dos funcionários terá que evoluir em resposta às crescentes preferências dos trabalhadores **com o intuito de** permanecer em casa, a fim de garantir que a produtividade não caia durante esse período de transição. (portanto).
- "... o lado mais suave da gestão — garantir o bem-estar e a felicidade dos funcionários e estar ciente de potenciais problemas de saúde mental — pode ser uma tarefa mais difícil de executar do que era **antes das** linhas pandêmicas (depois).

Gabarito: C



Comentários:

Questão com "cara" de Cesgranrio, ou seja, conectivos, conjunções e esse tipo de vocabulário sempre, eu disse sempre é cobrado. As traduções de cada alternativa mostram que somente a alternativa C é a correta. Guarde essas palavras porque temos certeza de que elas estarão presentes na sua próxima prova.

MATEMÁTICA

Jhone Zini

16. André, Bruno e Carlos resolveram montar uma empresa e para isso cada um contribui com a quantia que possuía. André investiu R\$ 15.000,00, Bruno investiu R\$ 20.000,00 e Carlos investiu R\$ 25.000,00. Após cinco anos a empresa foi vendida por R\$ 900.000,00 e essa quantia foi dividida entre André, Bruno e Carlos de maneira diretamente proporcional aos valores investidos por eles na montagem da empresa. Assinale a alternativa que contém a soma dos valores recebidos por André e Carlos.

- a) R\$ 225.000,00
- b) R\$ 375.000,00
- c) R\$ 600.000,00
- d) R\$ 650.000,00
- e) R\$ 700.000,00

Gabarito: C**Comentários:**

André = 15k

Bruno = 20k

Carlos = 25k

$$15k + 20k + 25k = 900$$

$$60k = 900$$

$$K = 15$$

Logo,

$$\text{André} = 15k = 15 \cdot 15 = 225$$

$$\text{Carlos} = 25k = 25 \cdot 15 = 375$$

$$\text{André} + \text{Carlos} = 225 + 375 = 600.000$$

17. O número de clientes que um banco atendeu, em milhares, foi aumentando no ano de 2020, segundo o padrão apresentado na Tabela a seguir:

mês	Número de clientes atendidos
janeiro	96
fevereiro	104
março	112
abril	120

Supondo-se que esse padrão tenha se mantido, a quantidade total clientes atendidos por esse banco no ano de 2020 foi:

- a) 184.000
- b) 950.000
- c) 1.528.000
- d) 1.680.000
- e) 2.350.000

Gabarito: D**Comentários:**

Primeiro vamos calcular o número de clientes atendidos no mês de dezembro, levando em conta o aumento de 8 em 8:

$$a_n = a_1 + (n-1).R$$

$$a_{12} = 96 + (12-1).8$$

$$a_{12} = 96 + 11.8$$

$$a_{12} = 96 + 88$$

$$a_{12} = 184$$

Agora vamos calcular a soma:

$$S_n = \frac{(a_1 + a_n).n}{2}$$

$$S_{12} = \frac{(a_1 + a_{12}).12}{2}$$

$$S_{12} = \frac{(96 + 184).12}{2}$$

$$S_{12} = 1.680$$



18. Um estudo revelou que o valor da variável $y = f(x)$, em milhares de reais, em função da variável x , em milhares de peças, é dado pela função $f(x) = Ax^2 + Bx + C$, com x variando de 0 a 20. Considere que $f(0) = 7$, e $f(5) = 82$ e $f(10) = 257$.

Assim, o valor mínimo que y pode assumir, em milhares de reais, é igual a:

- a) R\$ 1.250,00
- b) R\$ 3.875,00
- c) R\$ 4.000,00
- d) R\$ 7.000,00
- e) R\$ 7.756,25

Gabarito: B

Comentários: A fórmula da função é $f(x) = Ax^2 + Bx + C$. Começaremos substituindo o ponto $(0, 7)$:

$$f(x) = Ax^2 + Bx + C$$

$$7 = A \cdot 0^2 + B \cdot 0 + C$$

$$C = 7$$

Assim, a fórmula fica: $f(x) = Ax^2 + Bx + 7$. Agora vamos substituir o ponto $(5, 82)$:

$$f(x) = Ax^2 + Bx + 7$$

$$82 = A \cdot 5^2 + B \cdot 5 + 7$$

$$25A + 5B = 75 \rightarrow \text{equação 1}$$

Agora vamos substituir o ponto $(10, 257)$:

$$f(x) = Ax^2 + Bx + 7$$

$$257 = A \cdot 10^2 + B \cdot 10 + 7$$

$$100A + 10B = 250 \rightarrow \text{equação 2}$$

Vamos então montar um sistema com as equações 1 e 2:

$$\begin{cases} 25A + 5B = 75 \\ 100A + 10B = 250 \end{cases}$$

Resolvendo o sistema, temos que $A = 2$ e $B = 5$, com isso a equação fica $f(x) = 2x^2 + 5x + 7$.

O valor máximo é calculado por $y_{\max} = \frac{-\Delta}{4 \cdot A}$, onde $\Delta = B^2 - 4 \cdot A \cdot C$. Vamos aos cálculos:

$$\Delta = B^2 - 4 \cdot A \cdot C$$

$$\Delta = 5^2 - 4 \cdot 2 \cdot 7$$

$$\Delta = 25 - 56$$

$$\Delta = -31$$

$$y_{\max} = \frac{-\Delta}{4 \cdot A}$$

$$y_{\max} = \frac{-(-31)}{4 \cdot 2}$$

$$y_{\max} = \frac{31}{8}$$

$$y_{\max} = 3,875$$

19. Na lógica sentencial clássica, dada uma linguagem L que contém as proposições p , q e r , quantas linhas deve ter a tabela verdade da proposição $(p \wedge \sim q) \vee [r \rightarrow p]$?

- a) 4

- b) 8

- c) 16

- d) 24

- e) 32

Gabarito: B

Comentários: $N = 2^x$

$$N = 2^3$$

$$N = 8$$



20. João disse que, se fizesse frio, então Maria faria uma sopa. Infelizmente, os acontecimentos revelaram que aquilo que João falou não era verdade.

Portanto,

- a) Maria não fez a sopa porque fez frio.
- b) Maria não fez a sopa porque não fez frio.
- c) não fez frio ou Maria não fez a sopa.
- d) não fez frio e Maria não fez a sopa.
- e) fez frio e Maria não fez a sopa.

Gabarito: E

Comentários: Quando temos uma sentença que sabidamente é falsa, devemos fazer a negação dessa sentença. A negação do conectivo se ..., então ocorre negando mantendo-se a primeira parte (fez frio), trocando o Se..., então pelo “E” e negando a segunda parte (Maria fez sopa).

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Celso Natale

21. O Pix, lançado pelo Banco Central do Brasil em novembro de 2020, obteve grande aderência da população e já faz parte dos hábitos de pagamentos dos brasileiros. A funcionalidade prevista que tem por objetivo possibilitar a obtenção de dinheiro em espécie diretamente em estabelecimentos comerciais é o Pix

- a) Saque.
- b) Offline.
- c) Crédito.
- d) Rápido.
- e) Garantido.

Gabarito: A

Comentários: Vamos aproveitar para revisar a agenda evolutiva do Pix, destacando que a funcionalidade prevista no enunciado é o “Pix Saque”.

► Conta salário no Pix (2º Trimestre 2021): Inclusão da conta salário na lista de contas movimentáveis por Pix.

► Pix cobrança (2º Trimestre 2021 a 2º Trimestre 2022)

- pagamentos com vencimentos para pagamento em data futura, podendo incluir juros, multas, acréscimos, descontos e outros abatimentos. (Concluído)
- padronização de arquivo de remessa e retorno para viabilizar gestão de cobranças em lote. (4ºtri/21)
- duplicata no Pix que permitirá a antecipação das cobranças o Pix. (2ºtri/22)

► Mecanismo especial de devolução (3º Trimestre 2021): possibilidade de devolução ágil de recursos pela instituição recebedora, em casos de fundada suspeita de fraude ou falha operacional nos sistemas das instituições participantes

► **Pix saque** e Pix troco (3º Trimestre 2021): **opção de obtenção de dinheiro em espécie** diretamente do lojista e para facilitar a gestão de numerário dos estabelecimentos.

► Iniciador de pagamentos no Pix (4º Trimestre 2021): regulação para que iniciadores poderão ser participantes do Pix, agregando ainda mais competição ao arranjo.

► Pix por aproximação (4º Trimestre 2021)

► Pix Offline (4º Trimestre 2021): realização de Pix mesmo estando offline, ampliando o acesso da sociedade ao Pix.

► Pix Garantido (2º Trimestre 2022): parcelamento de compras no Pix.

► Débito automático no Pix (2º Trimestre 2022): pagamentos recorrentes por meio do Pix.

22. A condição regulamentar para uma empresa atuar como instituição de pagamento (IP), é oferecer serviços de pagamento, no âmbito de um arranjo, SEM a possibilidade de:

- a) emitir moeda eletrônica.
- b) emitir instrumento de pagamento pós-pago.
- c) conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes.
- d) credenciar/habilitar estabelecimentos comerciais para a aceitação de instrumento de pagamento.



- e) gerenciar contas de pagamento

Gabarito: C

Comentários:

O que a IP, definitivamente, não pode fazer, é conceder empréstimos e financiamentos (letra "c"). As demais alternativas estão corretas, e basicamente listam os principais tipos de IP. Aproveitamos para relacionar e revisar:

Tipos de instituição de pagamento

Letras A e E

Emissor de moeda eletrônica: Gerencia conta de pagamento do tipo pré-paga, na qual os recursos devem ser depositados previamente. Exemplo: emissores dos cartões de vale-refeição e cartões pré-pagos em moeda nacional.

Letras B e E

Emissor de instrumento de pagamento pós-pago: Gerencia conta de pagamento do tipo pós-paga, na qual os recursos são depositados para pagamento de débitos já assumidos. Exemplo: instituições não financeiras emissoras de cartão de crédito (o cartão de crédito é o instrumento de pagamento).

Letra D

Credenciador: não gerencia conta de pagamento, mas habilita estabelecimentos comerciais para a aceitação de instrumento de pagamento. Exemplo: instituições que assinam contrato com o estabelecimento comercial para aceitação de cartão de pagamento.

23. No Brasil, a estimativa de shadow banking realizada pelo Banco Central do Brasil englobou diversos participantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Nesse conceito, não foram incluídas as seguradoras porque, segundo a autoridade financeira,

- a) não estão envolvidas em significativa transformação de maturidade ou de liquidez.
- b) são supervisionadas pela Superintendência de Seguros Privados.
- c) são supervisionadas pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar.
- d) não são autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

- e) praticam apenas atividades legais.

Gabarito: A

Comentários: As seguradoras, reguladas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), e os fundos de pensão, regulados pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), não são incluídos no conceito de shadow banking pelo FSB e pelo BCB, tendo em vista que não estão envolvidos em significativa transformação de maturidade ou de liquidez.

Note que as afirmações das alternativas "b", "d" e "e" são verdadeiras, mas não foram os motivos para não incluir as seguradoras na estimativa, então não atendem ao enunciado.

24. A Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 3.954, de 2011, estabelece regras para a contratação de correspondentes no país por instituições financeiras.

Entre as atividades permitidas para correspondentes no país, NÃO ESTÁ

- a) Recebimento de pagamentos.
- b) Concessão de operações de crédito.
- c) Recepção de propostas para fornecimento de cartões de crédito.
- d) Recepção de propostas para abertura de contas de depósito à vista ou de poupança.
- e) Execução de ordens de pagamento por intermédio da instituição contratante.

Gabarito: B

Comentários: Como você sabe, não gosto de questões do tipo "pegadinho", mas algumas vezes as bancas colocam questões assim, então é bom para você treinar.

O erro está na alternativa "b", já que a atividade que os correspondentes podem realizar é a recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito. O correspondente não pode conceder operações de crédito.



25. O instituidor de conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores é o(a)

- a) Instituição de Pagamento.
- b) Instrumento de Pagamento.
- c) Sistema de Pagamento.
- d) Arranjo de Pagamento.
- e) Instituidor de Arranjo de Pagamento.

Gabarito: E

Comentários: O enunciado descreve, precisamente, o papel de Instituidor de Arranjo de Pagamento, ou seja, a empresa que institui um “conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores”.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Henrique

26. Carlos Henrique comprou um tablet que custava R\$ 4.000,00 à vista, pagando em duas parcelas:

- a primeira, no ato da compra, no valor de R\$ 2.200,00;
- a segunda, um mês após a compra, no valor de R\$ 2.250,00.

A taxa mensal de juros cobrada de Carlos Henrique nessa compra foi de:

- a) 5%;
- b) 10%;
- c) 15%;
- d) 20%;
- e) 25%.

Gabarito: E

Comentários: Recomendo fortemente que o aluno assista à solução em vídeo. A solução possui forte apelo visual.

O valor à vista é R\$ 4.000,00 e a entrada é de R\$ 2.200,00. Portanto, o SALDO DEVEDOR depois do pagamento da entrada é de $R\$ 4.000,00 - R\$ 2.200,00 = R\$ 1.800,00$.

Por causa desses R\$ 1.800,00, Carlos Henrique paga R\$ R\$ 2.250,00 na segunda prestação, ou seja, paga $R\$ 2.250,00 - R\$ 1.800,00 = R\$ 450,00$ de juros.

O enunciado deseja saber o valor dos juros na forma percentual. Para isso, devemos comparar o valor dos juros com o saldo devedor.

Logo, o valor pedido é dado por
 $(450/1800) \times 100\% = 25\%$

27. Em 2020 a receita da empresa Strategy foi 60% superior a de 2019. Em 2021 a receita foi 40% inferior a de 2020. A expectativa para 2022 é de que a receita seja 10% inferior a de 2019. Se for confirmada essa expectativa, de 2021 para 2022 a receita da empresa Strategy vá

- a) diminuir em 6,25%.
- b) aumentar em 4%.
- c) diminuir em 4%.
- d) diminuir em 4,75%.
- e) diminuir em 5,5%.

Gabarito: A

Comentários: Para efeito de contas, vamos supor que a receita da empresa em 2019 foi de 100. Como em 2020, a receita foi 60% superior a de 2019, então a receita, em 2020, foi de 160.

Como a receita em 2021 foi 40% inferior a de 2020, então a receita em 2021 foi de $160 - (40\%) \times 160 = 160 - 64 = 96$.

Como a expectativa para 2022 é de que a receita seja 10% inferior a de 2019, então a expectativa para 2020 é igual a $100 - 10 = 90$.

Então, no cenário temos que a receita em 2021 foi de 96 e a expectativa para 2022 é de 90.

Obviamente ocorreu uma diminuição de $96 - 90 = 6$. Mas quanto vale esse decréscimo percentualmente? Temos que compará-lo com o valor do ano anterior, ou seja, com o valor de 90.

Assim o decréscimo percentual vale $(6/90) \times 100\% = 6,25\%$



28. Uma pessoa tomou um empréstimo imobiliário no valor de R\$ 240.000,00 para ser pago em 120 prestações mensais pelo Sistema de Amortizações Constantes - SAC, a uma taxa de 1,5% ao mês, sem carência, vencendo a primeira prestação ao fim do primeiro mês, a segunda ao fim do segundo mês, e assim sucessivamente. Marque o valor mais próximo da décima segunda prestação.

- a) R\$ 5.270,00
- b) R\$ 5.420,00
- c) R\$ 5.300,00
- d) R\$ 5.360,00
- e) R\$ 5.330,00

Gabarito: A

Comentários: O valor da amortização é constante e pode ser calculado dividindo-se o saldo devedor original pelo total de amortizações. Assim cada amortização será igual a

$$240000/120 = 2000$$

Portanto, nessa operação houve 120 amortizações de R\$ 2.000,00.

Para calcularmos o valor da décima segunda prestação, precisamos antes calcular o valor dos juros da décima segunda parcela.

Tal valor é obtido através do décimo primeiro saldo devedor.

Até o décimo primeiro saldo devedor, já foram amortizados $11 \times 2000 = 22.000$. Portanto, o saldo devedor restante, ou seja, o décimo primeiro será igual a $240000 - 22000 = 218.000$.

Logo, os juros da décima prestação serão iguais a 1,5% de $218000 = 3270$.

Sabemos que o valor da prestação é a soma dos juros com a amortização mensal, logo a décima segunda prestação será

$$\text{Prestação} = \text{juros} + \text{amortização}$$

$$\text{Prestação} = 3270 + 2000$$

$$\text{Prestação} = 5270$$

29. Sabe-se que o valor dos juros correspondente a uma dívida que vence daqui a 3 anos é igual a R\$ 3.972,00, considerando uma taxa de juros compostos de 10% ao ano. Esta mesma dívida, considerando uma taxa de juros compostos de 5% ao semestre e com vencimento daqui a 1 ano, apresentaria um valor de juros (J), em reais, igual a

- a) 1200
- b) 1210
- c) 1220
- d) 1230
- e) 1240

Gabarito: D

Comentários: Recomendo fortemente que o aluno assista à solução em vídeo. A solução possui forte apelo visual.

Na primeira operação, os juros valem 3972. Lembremos que os juros são a diferença entre o montante e o capital.

$$J = M - C$$

$$E \text{ lembrando que } M = C(1 + i)^n = C(1 + 0,1)^3 = 1,1^3 C = 1,331 C$$

$$J = M - C$$

$$J = 1,331 C - C$$

$$3972 = 0,331 C$$

$$3972/0,331 = C$$

$$12000 = C$$

Se a dívida fosse paga em 1 ano (2 semestres) com uma taxa de 5% ao semestre, teríamos que o montante seria

$$M = C(1 + i)^n = C(1 + 0,05)^2 = 1,05^2 \cdot 12000 = 1,1025 \cdot 12000 = 13.230.$$

Logo os juros serão

$$J = M - C$$

$$J = 13230 - 12000$$

$$J = 1230$$



30. Juan pegou um empréstimo de R\$ 1.500,00 a juros compostos de 10% ao mês para comprar uma televisão. Dois meses depois ele pagou R\$ 815,00 e dois meses após esse pagamento ele liquidou o empréstimo. Qual foi o valor do último pagamento?

- a) R\$ 1210,00
- b) R\$ 1110,00
- c) R\$ 1000,00
- d) R\$ 1150,00
- e) R\$ 960,00

Gabarito: A

Comentários:

A dívida de Juan, dois meses depois, é dada por

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

$$M = 1500(1+0,1)^2$$

$$M = 1500 \cdot 1,1^2$$

$$M = 1500 \cdot 1,21$$

$$M = 1815$$

Nesse momento, ele amortiza a dívida em R\$ 815,00 e passa a ficar devendo R\$ 1815,00 – R\$ 815,00 = R\$ 1.000,00.

Dois meses depois, a dívida passou a ser

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

$$M = 1000(1+0,1)^2$$

$$M = 1000 \cdot 1,1^2$$

$$M = 1000 \cdot 1,21$$

$$M = 1210$$

E foi esse valor que foi liquidado.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

31. Banco Central do Brasil foi criado em 1964 com a promulgação da Lei da Reforma Bancária (Lei nº 4.595, de 31.12.64). Pode-se afirmar que é competência do Banco Central do Brasil

- a) estimular a formação de poupança e a sua aplicação em valores mobiliários.
- b) assegurar o cumprimento de práticas comerciais equitativas no mercado de valores mobiliários.

- c) atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações de seguro, previdência privada aberta, de capitalização e resseguro.
- d) fortalecer a estrutura de capital das empresas privadas e o desenvolvimento do mercado de capitais.
- e) Suavizar as flutuações da atividade econômica.

Gabarito: E

32. De acordo com a subdivisão do Sistema Financeiro Nacional (SFN) em entidades normativas, supervisoras e operacionais, pode-se afirmar que:

- a) funcionam como entidades normativas: o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC).
- b) funcionam como entidades supervisoras: o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e o Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC).
- c) funcionam como entidades operacionais: Agências de Fomento, Associações de Poupança e Empréstimo, Bancos de Câmbio, Bancos de Desenvolvimento, Bancos de Investimento, Companhias Hipotecárias, Cooperativas Centrais de Crédito, Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento, Sociedades de Crédito Imobiliário e Sociedades de Crédito ao Microempreendedor.
- d) funcionam como entidades supervisoras: entidades operadoras auxiliares, administradores de mercados organizados de valores mobiliários, como os de Bolsa, de Mercadorias e Futuros e de Balcão Organizado, as companhias seguradoras, as sociedades de capitalização, as entidades abertas de previdência complementar e os fundos de pensão.
- e) funcionam como entidades operacionais o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC.

Gabarito: C



- 33.** Em referência aos papéis exercidos pelo Copom e pela mesa de operações do mercado aberto do Banco Central do Brasil, com relação à taxa Selic, é estabelecido que:
- a mesa de operações determina a meta para a Selic e o Copom é responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
 - o Copom determina a meta para a Selic e é também responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
 - o Copom determina a meta para a Selic e a mesa de operações é responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
 - a mesa de operações determina a meta para a Selic e é também responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
 - o Copom persegue uma meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

Gabarito: C

- 34.** A remuneração atual da caderneta de poupança possui um componente básico, baseado na taxa referencial (TR), e um adicional, dependente da política monetária corrente.

O parâmetro de política monetária utilizado no cálculo é a:

- taxa do CDI – Certificado de Depósito Interbancário;
- meta da taxa Selic;
- meta de inflação;
- taxa Selic diária;
- rentabilidade média das NTN-B's.

Gabarito: B

- 35.** A fiança bancária é uma operação tradicional no mercado brasileiro, em que um banco, por meio da “carta de fiança”, assume o papel de fiador de uma outra companhia numa operação comercial, concorrência pública ou de crédito.

Do ponto de vista dos riscos envolvidos para as partes, há mitigação do risco:

- de crédito envolvido entre o fiador (banco) e o afiançado (empresa);
- de mercado envolvido entre a empresa afiançada e sua contraparte – um fornecedor, por exemplo;

- operacional envolvido entre a empresa afiançada e sua contraparte – um fornecedor, por exemplo;
- de crédito envolvido entre a empresa afiançada e sua contraparte – um fornecedor, por exemplo;
- de mercado envolvido entre o fiador (banco) e o afiançado (empresa).

Gabarito: D

- 36.** O mecanismo pelo qual a mesa de operações de mercado aberto do Banco Central persegue a meta da Selic definida pelo Copom é denominado “operações de mercado aberto”.

Se num certo dia a mesa de operações vendeu títulos públicos que estavam na carteira do Banco Central - uma típica operação de mercado aberto - o efeito na economia seria:

- uma contração na oferta de moeda e consequente diminuição da Selic diária;
- um aumento na oferta de moeda e consequente aumento da Selic diária;
- uma expansão da base monetária;
- uma contração na oferta de moeda e consequente aumento da Selic diária;
- um aumento na oferta de moeda e consequente diminuição da Selic diária.

Gabarito: D

- 37.** O Fundo Garantidor de Créditos (FGC) é uma entidade privada, sem fins lucrativos, e que administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadore e investidores.

Sua função primordial é a recuperação dos depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, até determinado valor, em caso de:

- fusão, cisão ou aquisição;
- abertura de capital;
- fechamento de capital;
- oferta pública inicial;
- intervenção, liquidação ou falência.

Gabarito: E



38. O cartão de crédito é um meio de pagamento que permite ao cliente pagar compras ou serviços até um limite de crédito previamente definido no contrato de uso do cartão. O ideal é que o cliente sempre pague suas faturas nas datas acordadas – o valor inteiro ou pelo menos um percentual do valor devido.

Esse procedimento evita:

- a) o cancelamento imediato do cartão de crédito;
- b) o cancelamento imediato da conta-corrente do cliente;
- c) a entrada no crédito rotativo não regular;
- d) a entrada imediata no Sistema de Proteção ao Crédito (SPC);
- e) um processo junto ao Banco Central.

Gabarito: C

39. O mercado de capitais é um sistema de distribuição de valores mobiliários que visa proporcionar liquidez aos títulos de emissão de empresas e viabilizar seu processo de capitalização.

É constituído pelas bolsas, corretoras e outras instituições financeiras autorizadas, e seus produtos principais incluem:

- a) certificados de depósitos bancários e letras financeiras;
- b) títulos emitidos pelo Tesouro Nacional;
- c) cartas de fiança e garantias;
- d) operação de conta margem e financiamentos de projetos;
- e) ações e debêntures.

Gabarito: E

40. Será parte de seu trabalho no Banestes o atendimento a clientes com determinados perfis. Suponha que um cliente com certa disponibilidade de recursos e perfil mais conservador (mais avesso ao risco) lhe pergunte sobre a possibilidade de atingir a maior rentabilidade possível, líquida de imposto de renda, durante o próximo ano.

Se as projeções do Banestes indicarem a Selic em 8%, a taxa do CDI em 8% e a TR (taxa referencial) em 3% para o próximo ano, você deve dizer ao cliente que é melhor:

- a) investir em títulos do Tesouro Nacional que rendem a Selic;
- b) aplicar num CDB 100% CDI emitido pelo próprio Banestes;
- c) aplicar em letras financeiras se a rentabilidade projetada também for de 8%;
- d) aplicar numa caderneta de poupança fornecida pelo próprio Banestes;
- e) aplicar num CDB 100% Selic emitido pelo próprio Banestes.

Gabarito: D

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Ranielison Passos

41. O Scandisk é uma ferramenta do sistema operacional Windows que permite detectar e corrigir erros lógicos de que dispositivo de um computador?

- a) Da CPU.
- b) Do Disco rígido (HD).
- c) Da Memória.
- d) Da Placa de som.
- e) Da Placa de vídeo.

Gabarito: B

Comentários: Letra A: Errado. É possível verificar o estado de funcionamento do processador através de comandos pelo sistema CMD.

Letra B: Certo. A ferramenta ScanDisk é responsável por verificar o estado de funcionamento do HD, para exemplo, buscar a existência tanto de erros físicos quanto de erros lógicos no disco, entre outros problemas que podem afetar o desempenho do computador. Em alguns casos a ferramenta do sistema ScanDisk pode ser eficiente na correção e reparo dos erros encontrados, quando, por exemplo, os erros encontrados forem da ordem lógica e não física.

Letra C: Errado. Para verificar o estado de operação de uma memória o usuário poderá acessar o sistema gerenciador de tarefas.



Letra D: Errado. Para verificar problemas na placa de som o usuário deverá acessar um sistema gerenciador de dispositivos.

Letra E: Errado. Para verificar problemas na placa de vídeo o usuário deverá acessar um sistema gerenciador de dispositivos.

42. Caso um usuário pressione a tecla F12 no Microsoft Word, em sua versão de instalação padrão em português numa máquina com Windows, ele

- a) salvará rapidamente um documento ativo.
 - b) acessará a área BACKSTAGE.
 - c) selecionará a opção SALVAR COMO.
 - d) executará a varredura léxica no aplicativo.
 - e) Fechará o documento em edição.
- 6

Gabarito: C

Comentários: Letra A: Errado. O comando em atalho para salvar um arquivo é CTRL+B.

Letra B: Errado. Para acessar a interface backstage o usuário deverá clicar no menu ou guia arquivo.

Letra C: Certo. Esse comando em atalho é utilizado para abrir a caixa de diálogo salvar como, também podendo ser acionada através do menu arquivo e clicar respectivamente sobre a opção salvar como. Com essa caixa de diálogo aberta o usuário poderá atribuir um nome ao arquivo, uma extensão, bem como um lugar para o arquivo ser armazenado, como, por exemplo, no computador, na rede ou em dispositivos removíveis.

Letra D: Errado. O termo varredura léxica está relacionado a análise de códigos de programação.

Letra E: Errado. Para fechar o documento em edição o comando em atalho é CTRL+W ou CTRL+F4

43. A imagem a seguir ilustra uma planilha eletrônica do Microsoft Excel, em sua configuração padrão. Qual foi o objetivo do usuário ao inserir o símbolo \$ na função =B2*B\$1 digitada na célula C2?

	A	B	C
1	TAXA	5,13%	
2	Jan	5000	=B2*B\$1
3	Fev	3000	
4	Mar	1200	
5	Abr	4000	
6	Mai	6000	
7	Jun	4800	

- a) Indicar que a célula B1 possui formato de moeda.
- b) Tornar a referência para a célula B1 absoluta.
- c) Tornar a referência para a coluna B absoluta e para a linha 1 relativa.
- d) Tornar a referência para a coluna B relativa e para a linha 1 absoluta.
- e) Torna a referência imprecisa, retornando um erro de fórmula.

Gabarito: D

Comentários: Letra A: Errado. Para alterar o formato de uma célula usuário deverá entrar em suas propriedades ou alterar através da guia página inicial na opção formato.

Letra B: Errado. Para tornar a referência para da célula B1 absoluta o correto seria colocar \$ antes de B também, como, por exemplo, \$B\$1.

Letra C: Errado. Para que apenas a referência da coluna B seja absoluta o usuário deverá informar os \$ antes de B, como, por exemplo, \$B1.

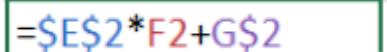
Letra D: Certo. Assim como informado na alternativa, o uso do \$ congela a referência da célula, seja linha ou coluna, impedindo alterar o seu valor durante o uso da alça de preenchimento ou através da ação de copiar e colar.

Letra E: Errado. É possível utilizar o símbolo \$ para referências de células, não tornando errado a referência na função ou forma.



44. O MS Excel possui recursos que agilizam o cálculo, evitando que o usuário tenha que repetir a mesma equação manualmente para várias células usando valores diferentes na equação. A ferramenta Alça de Preenchimento copia a equação fornecendo os resultados automaticamente.

Analizando a imagem abaixo, qual a equação obtida ao copiarmos a célula B2 para B11?



- a) =\${E\$2}*F11+G\$11
- b) =\${E\$2}*F11+G\$2
- c) =\${E\$11}*F2+G\$11
- d) =\${E\$11}*F11+G\$11
- e) =\${E\$2}*F2+G\$2

Gabarito: B

Comentários: Letra A: Errado. Analisando a referência inicial a célula G2 não terá sua linha modificada.

Letra B: Certo. Realmente apenas a referência F2 sofrerá alteração na linha, neste caso, avançando por 7 linhas desde a referência inicial até a referência final.

Letra C: Errado. As referências E2 e G2 não serão alteradas.

Letra D: Errado. As referências E2 e G2 não serão alteradas.

Letra E: Errado. A referência F2 será alterada, nesse caso, avançando por 9 linhas, até F11.

45. O canto inferior direito da janela do Microsoft Powerpoint versão de instalação tem a seguinte aparência:



O botão da interface indicado pela seta tem a função de:

- a) iniciar uma apresentação, a partir do slide atual selecionado.
- b) iniciar uma apresentação, a partir do primeiro slide do arquivo.
- c) colocar o powerpoint em "modo de leitura".

- d) colocar o powerpoint em "modo normal de edição".
- e) colocar o powerpoint em um modo de exibição de pequenas amostras dos slides lado a lado.

Gabarito: A

Comentários: Letra A: Certo. Este botão está localizado na barra inferior do aplicativo, barra de status, que também pode ser acionado pelo comando atalho SHIFT +F5 ou através da opção disponível guia apresentação de slide

Letra B: Errado. Para iniciar a apresentação a partir do primeiro slide ou usuário poderá pressionar o comando em atalho F5, clicar no botão correspondente localizado na barra de ferramentas de acesso rápido ou também acionar a opção na guia apresentação de slide.

Letra C: Errado. O modo leitura é representado pelo ícone do livro, localizado à esquerda do botão mencionado na questão.

Letra D: Errado. O modo normal é o modo padrão de exibição, sendo referenciado como o primeiro ícone à esquerda da imagem.

Letra E: Errado. Este modo de exibição é o segundo botão da esquerda para a direita, representado na imagem.

46. A linguagem de escrita de documentos e especificação de sítios da Web, que é nativa aos navegadores, é:

- a) Google.
- b) Pascal.
- c) Facebook.
- d) HTML.
- e) HTTP.

Gabarito: D

Comentários: Letra A: Errado. Google é uma empresa que desenvolve vários tipos de sistemas computacionais, que vai desde navegadores de internet a sistemas operacionais e também o famoso motor de buscas Google.



Letra B: Errado. Pascal é uma linguagem de programação primitiva, não muito utilizada hoje em dia, mas extremamente importante para o surgimento dos códigos de programações atuais.

Letra C: Errado. Facebook é uma rede social, podendo ser acessada via site ou por aplicativo móvel.

Letra D: Certo. Realmente a “linguagem de programação” utilizada para construir as páginas web, sites, é o HTML. Cuidado não confundir o termo HTML com o protocolo HTTP.

Letra E: Errado. HTTP e HTTPS são protocolos de rede utilizados para acessar páginas na internet, acessar os sites.

47. Os navegadores de Internet possuem um recurso que tem a funcionalidade de guardar as informações que os sites Web armazenam em um arquivo texto criado no computador do usuário final. Eles armazenam preferências, informações de estado ou registros de navegação do usuário. Este recurso é denominado:

- a) cookies.
- b) histórico.
- c) favoritos.
- d) preferência.
- e) download.

Gabarito: A

Comentários: **Letra A:** Certo. Um grande exemplo desse recurso é o carrinho de compras de um site, que guarda as preferências da visitação aquela página.

Letra B: Errado. O histórico de navegação armazena no computador do usuário o link do site acessado da Data e hora do acesso também.

Letra C: Errado. Uma página adicionada aos favoritos facilita a visitação àquele site sem que o usuário precise digitar novamente o endereço do site. Para isso, basta apenas clicar no ícone gerado após adicionar a página aos favoritos.

Letra D: Errado. Preferências pode ser entendido como uma das opções disponíveis nas configurações dos programas de navegação.

Letra E: Errado. Download é a ação de baixar arquivos da internet, sendo gerado um registro, relatório, dessas ações no computador.

48. Para usar o serviço de correio eletrônico no Brasil, é necessário que as pessoas tenham uma conta de e-mail, de acordo com regras preestabelecidas. Nesse contexto, uma conta de e-mail válida está indicada na seguinte alternativa:

- a) fp://sjb.rj.gov.br
- b) https:\\sjb.rj.gov.br/
- c) http://www.sjb.rj.gov.br/
- d) ouvidoria@sjb.rj.gov.br
- e) ouvidoria%sjb.rj.gov.br

Gabarito: D

Comentários: **Letra A:** Errado. Não é possível utilizar dois pontos e barra no nome do usuário e ainda falta o uso do @, para separar o nome do usuário da provedora.

Letra B: Errado. Não é possível utilizar dois pontos e barra no nome do usuário e ainda falta o uso do @, para separar o nome do usuário da provedora.

Letra C: Errado. Não é possível utilizar dois pontos e barra no nome do usuário e ainda falta o uso do @, para separar o nome do usuário da provedora.

Letra D: Certo. Ainda que possa parecer meio esquisito o endereço está correto. **Ouvidoria** é o nome do **usuário**, separando o usuário da provedora pelo @; **sjb** é o nome da provedora no Rio de Janeiro (.rj), informando o tipo do e-mail é governamental (.gov) e hospedado no Brasil (.br).

Letra E: Errado. Não é possível utilizar % no nome do usuário e ainda falta o uso do @, para separar o nome do usuário da provedora.

49. Os programas e os sites (webmail) para o envio de correio eletrônico (e-mail) possuem o recurso identificado por **CCO:** que deve ser utilizado para

- a) anexar um arquivo de forma oculta à mensagem, ou seja, sem a apresentação do link na mensagem.
- b) especificar o endereço de e-mail alternativo de quem está enviando a mensagem.



- c) especificar o endereço de e-mail para o qual a mensagem deve retornar, caso ocorra algum erro.
- d) incluir um endereço de e-mail que receberá a cópia da mensagem de forma oculta.
- e) incluir um link para acessar um arquivo disponibilizado na internet.

Gabarito: D

Comentários: Letra A: Errado. Quando um arquivo está oculto no e-mail, geralmente, é para realizar um ataque ao computador de destino utilizando vírus script.

Letra B: Errado. Especificar o endereço alternativo de alguém pode ser realizado no corpo da mensagem, não necessariamente em CCO. Se isso acontecer destino não poderá ver o endereço informado em CCO.

Letra C: Errado. Essa mensagem com o contato de retorno também pode ser informada no corpo do e-mail, pois o endereço informado em CCO não será visualizado pelos destinatários.

Letra D: Certo. Realmente as pessoas, endereços, informados em CCO não serão visualizados pelos destinatários, permanecendo oculto na mensagem de e-mail.

Letra E: Errado. Links clicáveis são chamados de hiperlinks e não CCO.

50. Para a realização de cópia de segurança (backup) pode-se como procedimento escolher um dos seguintes tipos de backup:

- a) preferencial ou circunstancial
- b) diferencial ou incremental
- c) preferencial ou fundamental
- d) assistencial ou incremental
- e) diferencial ou fundamental

Gabarito: B

Comentários: Letra A: Errado. Preferencial e circunstancial não são tipos de backup.

Letra B: Certo. Outros tipos de backup existentes que são cobrados em prova são: Completo (normal/total), diário, de cópia, online e offline.

Letra C: Errado. Os dois termos não correspondem a tipos de backup.

Letra D: Errado. Assistencial não é um tipo de backup.

Letra E: Errado. Fundamental não é um tipo de backup.

51. Uma boa prática em um procedimento de backup é:

- a) manter os dados criptografados.
- b) armazenar os dados em um dispositivo distinto do dispositivo de armazenamento de origem dos dados.
- c) garantir que somente uma pessoa tem acesso ao backup.
- d) realizar uma cópia parcial das informações necessárias para evitar consumo de disco.
- e) executar o procedimento de backup a cada três meses.

Gabarito: B

Comentários: Letra A: Errado. Nem sempre manter os dados criptografados é a melhor alternativa de segurança em backup, podendo comprometer a cópia pelo fato de os arquivos estarem criptografados.

Letra B: Certo. Essa é uma das premissas da cópia de segurança, armazenar os arquivos em unidades diferentes.

Letra C: Errado. Muitas vezes são necessárias várias pessoas para gerenciar aqueles arquivos de backup, o que torna o item errado.

Letra D: Errado. Copiar parcialmente os arquivos não garantem uma boa restauração quando necessário resgatar os arquivos.

Letra E: Errado. Não é indicado manter uma distância muito longa entre as cópias de segurança. O indicado é realizar o backup semanalmente ou mensalmente.

52. São normalmente funcionalidades de um software antivírus as abaixo relacionadas, EXCETO:

- a) impedir que um hacker explore vulnerabilidades em seu sistema.
- b) analisar downloads da Internet.
- c) procurar programas maliciosos nos anexos dos e-mails.
- d) verificar continuamente os discos rígidos e discos removíveis.
- e) analisar arquivos que foram executados.



Gabarito: A

Comentários: Letra A: Certo. Quando a questão utiliza a expressão **impedir** torna o item incorreto. O antivírus é utilizado para prevenir uma invasão de hacker e não impedir, pois não existe uma ferramenta 100% precisa.

Letra B: Errado. Essa é uma ação que o antivírus executa.

Letra C: Errado. Essa é uma ação que o antivírus executa.

Letra D: Errado. Essa é uma ação que o antivírus executa.

Letra E: Errado. Essa é uma ação que o antivírus executa.

53. Analise as afirmativas a seguir, a respeito das vantagens da tecnologia USB.

I. Dispositivos USB usam padrões definidos de conexão, o que dispensa um tipo de conector específico para cada aparelho.

II. Apresenta compatibilidade com diversas plataformas e sistemas operacionais.

III. Facilita a conexão de diversos dispositivos ao mesmo tempo em uma única porta USB.

Estão CORRETAS as afirmativas:

- a) I apenas.
- b) I e II, apenas.
- c) I e III, apenas.
- d) II e III, apenas.
- e) I, II e III.

Gabarito: E

Comentários: Normalmente os conectores USB possuem quatro fios internos, dois com alimentação elétrica e dois para transmitir dados. Em geral, é indicado que os cabos USB tenham até 5 metros de comprimento, para que o tempo de transmissão de dados não exceda o limite e não ocorra perda de dados. Em casos com necessidade de maior distância, é indicado utilizar um hub ou algum equipamento repetidor de sinal.

54. O mundo virtual incorpora e compartilha tecnologia, comunicação, informação, entretenimento, comércio, administração, gestão e logística em uma ampla rede com diversas possibilidades. A educação a distância:

- a) não permite acesso à formação profissional de qualidade.
- b) não permite interação entre os participantes.
- c) é uma visão futurista ainda não operante para os dias de hoje.
- d) permite compartilhamento de dados de forma assíncrona entre os envolvidos.
- e) não precisa de conexão com internet para acesso a plataforma online.

Gabarito: D

Comentários: A educação a distância evoluiu no sentido da multipolaridade territorial, na ampla diversidade de oferta de cursos, na qualificação dos recursos multimídia e na especialização de pessoal. A opção por essa modalidade de ensino permitiu sua institucionalização em larga escala e consequente difusão do conhecimento não presencial. Nessa modalidade, ressalta-se a função do tutor, a gestão da tutoria e a necessidade de compartilhamento em rede do material pedagógico produzido e dos métodos de estruturação e organização administrativa nas diversas categorias institucionais que oferecem a modalidade de educação a distância. Nesse sentido, o objetivo deste artigo é analisar a importância do tutor, sua evolução conceitual, a gestão da tutoria e o compartilhamento do material pedagógico produzido em consonância com os métodos de gestão por meio de rede compartilhada, visto que a educação a distância vem aprimorando seus ambientes virtuais de aprendizagem.

55. Sistemas especialistas ocupam lugar privilegiado na área de Inteligência Artificial, mesmo com o avanço de outras áreas. Esses sistemas capturam conhecimento tácito de especialistas e podem ser utilizados em processos complexos de tomada de decisão como, por exemplo, diagnósticos médicos.

NÃO é característica dos sistemas especialistas

- a) lidar com incerteza.
- b) manipular informações simbólicas.



- c) avaliar relacionamentos complexos.
- d) contemplar hipóteses múltiplas e simultâneas.
- e) operar em domínios abrangentes do conhecimento.

Gabarito: E

Comentários: A) ERRADO. Uma boa fermenta de gestão é capaz de analisar incertezas e prever riscos.

B) ERRADO. Tanto informações concretas quanto informações simbólicas são aceitas para tomadas de decisões.

C) ERRADO. Relacionamentos simples e complexos entre entidades e dados são analisados para melhor gestão da informação.

D) ERRADO. Basicamente, a criação de hipóteses são importantes para determinação das ações em uma organização.

E) CERTO. O normal é que os sistemas sejam concentrados em uma única vertical de informação, por exemplo, atuar com informações para concursos, mas sem descartar dados importantes de outras verticais.

VENDA E NEGOCIAÇÃO

Stefan Fantini

56. A segmentação de mercado e o posicionamento de mercado são fundamentais “para que a empresa identifique os principais atributos e as diferenças entre seu público-alvo, podendo, assim, concentrar-se nos melhores e mais eficientes meios de comunicação, utilizar canais de distribuição corretos e determinar a comunicação a ser utilizada”. (Las Casas, 2019)

Um dos objetivos da segmentação de mercado no setor bancário é

- a) focar naquelas vendas que sejam mais bem sucedidas.
- b) adotar uma estratégia global de vendas, que se encaixe a toda carteira de clientes.
- c) identificar os serviços bancários que exigem maior grau de complexidade em vendas.
- d) reunir em um mesmo grupo os clientes que possuem necessidades e desejos diferentes, para buscar soluções que resolvam todos os seus problemas.

- e) agrupar os consumidores que possuem necessidades e desejos homogêneos, com o objetivo de desenvolver ações de vendas específicas, com tratamento diferenciado para cada grupo de clientes.

Gabarito: E

Comentários: A segmentação de mercado consiste em “dividir” o mercado em partes “menores” e mais “homogêneas”, preservando-se as características “comuns” de compra e consumo. Através da segmentação do mercado é possível melhor compreender cada tipo de cliente.

Com a segmentação da carteira de clientes em grupos, o gestor pode oferecer **serviços diferenciados** de acordo com cada grupo (com cada segmento) e fornecer um **“tratamento diferenciado” (personalizado)** para cada um deles. Ou seja, pode-se desenvolver ações de vendas específicas para cada grupo de clientes.

57. Após realizar uma pesquisa acerca dos hábitos de consumo de sua carteira de clientes, o gerente de um banco constatou que havia dois tipos de clientes: os que utilizam o cartão de crédito diariamente para compras corriqueiras; e os que utilizam o cartão de crédito apenas em emergências e situações excepcionais.

No caso narrado, a pesquisa realizada pelo gerente apresenta um mercado de consumo de cartão de crédito segmentado, com base na variável

- a) psicográfica
- b) comportamental
- c) geográfica
- d) demográfica
- e) incremental

Gabarito: B

Comentários: Perceba que o enunciado nos destaca que os consumidores têm comportamentos diferentes: “um grupo utiliza o cartão de crédito diariamente para compras corriqueiras; e o outro grupo utiliza o cartão de crédito apenas em emergências e situações excepcionais.



Perceba que são “padrões de consumo” diferentes. Os consumidores utilizam o produto (cartão de crédito) de maneira diferentes. Trata-se, portanto, da Segmentação **Comportamental** (por Padrões de Consumo), a qual segmenta o mercado através dos conhecimentos, atitudes, **utilização** ou resposta dos clientes para determinado produto/marca.

58. O gerente de uma loja de móveis está exigindo que seus vendedores realizem suas vendas com pagamento à vista ou, no máximo, parcelado em duas prestações. Os clientes, por sua vez, desejam parcelar suas compras em prazos mais longos, tendo em vista que se trata de produtos com valor bastante elevado.

Os vendedores ficam em uma situação difícil, pois não conseguem atender à exigência do gerente e dos clientes ao mesmo tempo. Diante disso, diversos vendedores estão desmotivados e, inclusive, têm deixado de atender clientes.

Com base na teoria do papel, na situação apresentada, a motivação dos vendedores está sendo abalada pois existe

- a) ambiguidade de papéis
- b) bipolaridade de papéis
- c) turbulência de papéis
- d) conflito de papéis
- e) dualidade de papéis

Gabarito: D

Comentários: O enunciado nos trouxe um exemplo de **conflito de papéis**, que está gerando desmotivação nos vendedores.

Veja que os vendedores têm que executar atividades “conflituosas”, gerando um conflito de papéis. Como consequência, esse conflito de papéis tende a gerar desmotivação nos vendedores.

59. O gerente de vendas orientou seus vendedores para que visitassem diversos clientes, de porta em porta, sem horário marcado, com o objetivo de efetuar contatos diretos. Trata-se de um método de prospecção denominado

- a) centro de influências

- b) cold canvassing
- c) assistente de vendas
- d) corrente contínua
- e) observação pessoal

Gabarito: B

Comentários: É no método de Novas contas (**Cold Canvassing**) que o vendedor realiza visitas de “porta em porta”, sem hora marcada (sem agendamento prévio com o cliente), com o objetivo de contatar os clientes de maneira direta. Mesmo que o vendedor não consiga apresentar seu produto, ele obtém nomes e indicações para contatos futuros.

60. O processo de vendas é composto por diversas etapas. A etapa que consiste em identificar clientes em potencial é chamada de:

- a) abordagem.
- b) fechamento.
- c) pré-abordagem.
- d) prospecção.
- e) tratamento de objeções.

Gabarito: D

Comentários: É na etapa de **prospecção** e qualificação que os “vendedores utilizam diferentes técnicas para identificar clientes em potencial. Um cliente em potencial significa alguém que possui desejo, necessidade, habilidade, autoridade e é elegível para comprar. **Prospectar** significa **identificar potenciais clientes** e qualificar significa usar critérios objetivos para distinguir os mais dos menos potenciais.” (Castro, 2018)

61. O gerente de determinada empresa de telefonia móvel orientou seus vendedores a oferecerem “planos de telefone celular” a todos os clientes que estivessem comprando smartphones, com o objetivo de incrementar o relacionamento dos clientes com a empresa.

A orientação dada pelo gerente aos seus vendedores representa uma técnica de venda denominada:

- a) venda consultiva
- b) venda complementar



- c) spin selling
- d) cross-selling.
- e) all selling.

Gabarito: D

Comentários: É na venda cruzada (**cross-selling**) que o vendedor oferece aos clientes **outros produtos/serviços** que agregam mais valor a experiência do cliente, e o cliente passa a ter a opção (ou não) de também adquirir esses outros produtos. Por exemplo: o cliente está contratando um seguro de vida, e o vendedor lhe oferece, também, um seguro residencial.

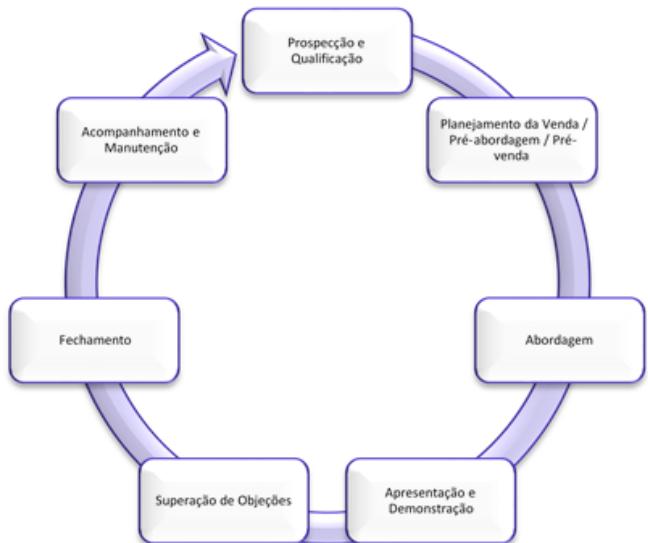
Portanto, no caso narrado pela assertiva em que os vendedores foram a orientados a oferecerem “planos de telefone celular” a todos os clientes que estivessem comprando smartphones, com o objetivo de incrementar o relacionamento dos clientes com a empresa, estamos diante de uma técnica de venda denominada **cross-selling**.

62. O processo de vendas é composto pelas seguintes etapas sequenciais:

- a) planejamento da venda; prospecção e qualificação; abordagem; apresentação e demonstração; superação das objeções; fechamento; acompanhamento e manutenção.
- b) prospecção e qualificação; planejamento da venda; abordagem; apresentação e demonstração; superação das objeções; fechamento; acompanhamento e manutenção.
- c) prospecção e qualificação; abordagem; planejamento da venda; apresentação e demonstração; superação das objeções; fechamento; acompanhamento e manutenção.
- d) planejamento da venda; prospecção e qualificação; apresentação e demonstração; abordagem; superação das objeções; fechamento; acompanhamento e manutenção.
- e) prospecção e qualificação; planejamento da venda; abordagem; apresentação e demonstração; fechamento; superação das objeções; acompanhamento e manutenção.

Gabarito: B

Comentários: Castro, Neves e Cônsoli (2018) explicam que o **processo de vendas** “é uma **sequência de passos ou etapas** através da qual os vendedores **realizam a venda**”. De acordo com os autores, o processo de vendas é composto pelas seguintes etapas:



Extruído do PDF (Livro Digital) de Técnicas de Vendas – Prof. Stefan Fantini

63. A _____ tem origem nos estudos de marketing, e está relacionada ao modo como a administração apresenta suas ideias-chave ao público externo, por meio de comportamentos, produtos e comunicação, enquanto a _____ tem origem nos estudos organizacionais, e está mais voltada para o relacionamento que se desenvolve entre os empregados e a organização. Possui foco maior nos estudos sobre comprometimento, identificação organizacional, dentre outros.

As palavras que preenchem corretamente às lacunas são, respectivamente:

- a) imagem corporativa; identidade corporativa.
- b) identidade organizacional; identidade corporativa.
- c) administração organizacional; imagem corporativa.
- d) identidade corporativa; imagem corporativa.
- e) identidade corporativa; identidade organizacional.

Gabarito: E

Comentários: Essa questão trata da diferença entre “identidade corporativa” e “identidade organizacional”.



De acordo com Kunsh (2009), a **Identidade corporativa** tem origem nos estudos de marketing, e está relacionada ao modo como a administração apresenta suas ideias-chave ao público externo, por meio de comportamentos, produtos e comunicação, enquanto a **Identidade organizacional** tem origem nos estudos organizacionais, e 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.

- 64.** A sustentabilidade pode ser vista sob algumas dimensões, a depender da área em que a sustentabilidade exerce influência. A dimensão que busca um real equilíbrio entre a contínua produção de bens e serviços e a justa distribuição da riqueza é a
- dimensão ecológica.
 - dimensão econômica.
 - dimensão social.
 - dimensão espacial.
 - dimensão política.

Gabarito: B

Comentários: Letra A: errada. A dimensão ecológica (ambiental) da sustentabilidade busca a **preservação do meio ambiente**, de forma transindividual (ou seja, não de forma “individualista”). O foco está em assegurar a criação de condições que tornem viável a vida no planeta Terra.

Letra B: correta. De fato, a dimensão econômica busca, basicamente, um real equilíbrio entre a contínua produção de bens e serviços e a justa distribuição da riqueza.

Letra C: errada. A dimensão social da sustentabilidade atua na proteção da **diversidade cultural**, na garantia do **exercício pleno dos direitos humanos** e no **combate à exclusão social**.

Letra D: errada. A dimensão espacial tem como base um **equilíbrio da configuração rural-urbana**, por meio de uma melhor **distribuição territorial** de assentamentos humanos e também das atividades econômicas.

Letra E: errada. A dimensão política está baseada na **democracia** e na apropriação universal dos direitos humanos, bem como no **progresso da capacidade de cada Estado** em executar o seu projeto nacional em cooperação com os empreendedores e em coesão social. Está relacionada ao processo de **construção da cidadania**, buscando a incorporação plena dos indivíduos ao processo de **desenvolvimento**. A sustentabilidade sob a dimensão política se relaciona tanto à **democratização da sociedade** quanto à **democratização do Estado**.

65. Dentre os 07 “pecados” no atendimento ao público pode-se citar aquele em que o funcionário não soluciona o problema do cliente e o redireciona para ser atendido por outro funcionário, o qual também não resolve o problema do cliente; ou seja, os funcionários jogam o cliente “pra lá, e pra cá”.

O pecado descrito pelo enunciado é conhecido como:

- apatia
- automatismo
- desdém
- jogo de responsabilidade
- livro de regras

Gabarito: D

Comentários: Vejamos quais são os **07 pecados** no atendimento e prestação de serviços:

- Apatia: atender o cliente com falta de entusiasmo e falta de emoção.
- Automatismo (Robotismo): tratar o cliente de forma “automática”, sempre com os mesmos movimentos e atitudes (como se estivesse com a “cabeça longe”).
- Desdém (Condescendência): consiste em tratar o cliente como se ele não soubesse “coisa alguma” (como se o cliente fosse uma “criança”). Ou seja, ocorre quando o funcionário trata o cliente com um “ar de superioridade”.
- Dispensa (Má vontade): ocorre quando o funcionário tenta se “livrar” do cliente, sem resolver o seu problema.
- Frieza: consiste em tratar o cliente de maneira “distante”, “desagradável” e “indiferente”.



6 – Jogo de “Responsabilidade” (Passeio): o funcionário não soluciona o problema do cliente e o “redireciona” para ser atendido por “outro”

7 – Livro de Regras (Apego demasiado às Normas): o funcionário é totalmente inflexível e extremamente apegado (“amarrado”) às normas.

66. O valor percebido pelo cliente está relacionado a comparação que o cliente faz entre:

- o que ele dá à organização e o que ele acredita que ele deu à organização.
- os custos que ele tem para adquirir determinado produto ou serviço e os benefícios que ele recebe em troca.
- o esforço físico que o cliente faz para adquirir o serviço e os custos financeiros incorridos na aquisição.
- o preço de venda praticado pelos concorrentes e os custos do produto.
- os custos que ele incorre para adquirir determinado produto ou serviço e os benefícios que os produtos dos concorrentes poderiam oferecer.

Gabarito: B

Comentários: O valor percebido pelo cliente (valor para o cliente) está relacionado à relação “**custo x benefício**” atribuída pelo cliente a determinado produto/serviço. Ou seja, o valor percebido pelo cliente consiste em uma “comparação” que o cliente faz entre o que ele dá à empresa (**custo**) e o que ele **recebe em troca** (**benefício**).

67. O BSC (Balanced Scorecard) traduz a missão, a visão e a estratégia organizacional, através de um mapa estratégico, composto por objetivos estratégicos que estão distribuídos nas seguintes perspectivas:

- Financeira, Cliente, Processos Externos e Aprendizado e Crescimento.
- Financeira, Cliente, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento.
- Financeira, Funcionários, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento.
- Financeira, Cliente, Processos Internos e Stakeholders.

- Funcionários, Cliente, Processos Internos e Stakeholders.

Gabarito: B

Comentários: O BSC traduz a missão, a visão e a estratégia organizacional, através de um mapa estratégico, composto por objetivos estratégicos que estão distribuídos nas diferentes perspectivas (**Financeira, Cliente, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento**), as quais estão inter-relacionadas por uma relação de causa e efeito; associando-se, ainda, os objetivos estratégicos a indicadores, metas e planos de ação.

68. A matriz SWOT, ferramenta utilizada em planejamentos estratégicos, busca mapear

- oportunidades e ameaças, elementos relacionados à dimensão interna da organização, e forças e fraquezas, as quais estão relacionadas à dimensão externa da organização.
- oportunidades e fraquezas, elementos relacionados à dimensão externa da organização, e forças e ameaças, as quais estão relacionadas à dimensão interna da organização.
- oportunidades e ameaças, elementos relacionados à dimensão externa da organização, e forças e fraquezas, as quais estão relacionadas à dimensão interna da organização.
- forças e ameaças, elementos relacionados à dimensão externa da organização, e oportunidades e fraquezas, as quais estão relacionadas à dimensão interna da organização.
- oportunidades e forças, elementos relacionados à dimensão externa da organização, e fraquezas e ameaças, as quais estão relacionadas à dimensão interna da organização.

Gabarito: C

Comentários: A matriz SWOT é utilizada para buscar entender a “**posição atual**” da organização. Consiste, basicamente, na análise do **ambiente interno** (forças e fraquezas) e do **ambiente externo** (ameaças e oportunidades).



Portanto, as **oportunidades** e **ameaças** estão relacionadas à dimensão **externa** da organização, enquanto as **forças** e **fraquezas** estão relacionadas à dimensão **interna** da organização.

69. Na indústria de smartphones, as empresas SF e GOT dominam o desenvolvimento tecnológico, a fabricação e a comercialização de processadores para smartphones. Isso permite que essas empresas imponham seus preços e condições aos diversos fabricantes de smartphones ao redor do mundo.

Na situação narrada, a competitividade na indústria é afetada principalmente devido à(ao)

- a) existência de produtos substitutos
- b) ameaça de novos entrantes
- c) capacidade de barganha dos compradores
- d) poder de barganha dos fornecedores
- e) presença de economias de escala

Gabarito: D

Comentários: Uma das 05 forças de Porter é o “**poder de barganha dos fornecedores**”.

O poder de barganha dos fornecedores se refere ao “poder de negociação” dos fornecedores.

Essa força representa o impacto que os fornecedores exercem sobre o mercado.

Um dos casos em que os fornecedores se tornam “poderosos” é exatamente quando **poucos fornecedores dominam o setor** (como no caso narrado pelo enunciado, em que apenas as empresas SF e GOT dominam o desenvolvimento tecnológico, a fabricação e a comercialização de processadores para smartphones).

70. O planejamento realizado no nível institucional pela alta cúpula da organização, voltado ao longo prazo, e que envolve a organização como um todo, tendo por objetivo nortear os caminhos da organização é o

- a) planejamento tático
- b) planejamento operacional
- c) planejamento estratégico
- d) planejamento gerencial

e) planejamento departamental

Gabarito: C

Comentários: Também chamado de Planejamento Institucional, o **planejamento estratégico** é aquele realizado no nível institucional ou estratégico, pela alta cúpula da organização (presidentes e diretores). Ele envolve a organização como um todo e tem por objetivo nortear os caminhos que a organização deve seguir.

Esse tipo de planejamento leva em consideração tanto o ambiente interno, controlável (forças e fraquezas), quanto o ambiente externo, não controlável (ameaças e oportunidades). Portanto, por estar orientado ao ambiente externo (mutável e não controlável) há um alto nível de incertezas.

O planejamento estratégico é voltado para o longo prazo; é orientado para o futuro.



Gabarito!

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

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

Concursado(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.