

**3º Simulado - Banco
do Brasil (Agente
Comercial)
(21/08/2021) (Gabarito)**

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

*3º Simulado - Banco do Brasil
(Agente Comercial) (21/08/2021)
(Gabarito)*
21 de Agosto de 2021



3º Simulado

Banco do Brasil

Agente Comercial
Pós- edital



Simulado Especial

Simulado – Banco do Brasil (Agente Comercial)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO EXCLUSIVO

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

PREENCHA SEU GABARITO NO LINK - <https://bit.ly/Simulado-Banco-do-Brasil-21-08>

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

Patrícia Manzato

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

E durante dois anos o cortiço prosperou de dia para dia, ganhando forças, socando-se de gente. E ao lado o Miranda assustava-se, inquieto com aquela exuberância brutal de vida, aterrado defronte daquela floresta implacável que lhe crescia junto da casa, por debaixo das janelas, e cujas raízes, piores e mais grossas do que serpentes, minavam por toda a parte, ameaçando rebentar o chão em torno dela, rachando o solo e abalando tudo.

Posto que lá na Rua do Hospício os seus negócios não corressem mal, custava-lhe a sofrer a escandalosa fortuna do vendeiro “aquele tipo! um miserável, um sujo, que não pusera nunca um paletó, e que vivia de cama e mesa com uma negra!”

À noite e aos domingos ainda mais recrudescia o seu azedume, quando ele, recolhendo-se fatigado do serviço, deixava-se ficar estendido numa preguiçosa, junto à mesa da sala de jantar, e ouvia, a contragosto, o grosseiro rumor que vinha da estalagem numa exalação forte de animais cansados. Não podia chegar à janela sem receber no rosto aquele bafo, quente e sensual, que o embebedava com o seu fartum de bestas no coito.

E depois, fechado no quarto de dormir, indiferente e habituado às torpezas carnavais da mulher, isento já dos primitivos sobressaltos que lhe faziam, a ele, ferver o sangue e perder a tramontana, era ainda a prosperidade do vizinho o que lhe obsedava o espírito, enegrecendo-lhe a alma com um feio ressentimento de despeito.

Tinha inveja do outro, daquele outro português que fizera fortuna, sem precisar roer nenhum chifre; daquele outro que, para ser mais rico três vezes do que ele, não teve de casar com a filha do patrão ou com a bastarda de algum fazendeiro freguês da casa!.

Aluisio Azevedo, *O Cortiço*.

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

- a) da condição de onde viviam;
- b) das diferenças entre as companheiras;
- c) da situação socioeconômica dos personagens;
- d) dos maus hábitos do Miranda;
- e) do sucesso do “outro português”.

Gabarito: C

Comentário: Note que o texto traz uma crítica em relação à condição socioeconômica dos personagens. Observe que o início do 1º parágrafo se refere a isso:

“E durante dois anos o cortiço prosperou de dia para dia, ganhando forças, socando-se de gente. E ao lado o Miranda assustava-se, inquieto com aquela exuberância brutal de vida”. Assim, há um contraponto entre o sucesso do cortiço “do outro português” e a vida de Miranda. Portanto, a alternativa correta é a Letra C. As alternativas (B) e (D) não se referem ao trecho narrado; já (A) e (E) fazem parte da narrativa, mas não são responsáveis para explicar a crítica central do texto.

Portanto, Gabarito Letra C.

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

Um trecho que traz um sentimento em relação ao outro personagem é:

- a) “E durante dois anos o cortiço prosperou de dia para dia” (1º parágrafo);
- b) “lá na Rua do Hospício os seus negócios não corressem mal” (2º parágrafo);
- c) “recolhendo-se fatigado do serviço, deixava-se ficar estendido numa preguiçosa” (3º parágrafo);
- d) “primitivos sobressaltos que lhe faziam, a ele, ferver o sangue” (4º parágrafo).
- e) “outro português que fizera fortuna, sem precisar roer nenhum chifre” (5º parágrafo);

Gabarito: E

Comentário: A introspecção do personagem Miranda, ainda que superficial, se reflete nos momentos que olha sua realidade em casa e quando fala da inveja em relação ao “outro português”. O último parágrafo traz esse sentimento de inveja: “*Tinha inveja do outro, daquele outro português que fizera fortuna, sem precisar roer nenhum chifre; daquele outro que, para ser mais rico três vezes do que ele, não teve de casar com a filha do patrão ou com a bastarda de algum fazendeiro freguês da casa!.*” Por isso, a melhor alternativa é a Letra E. As alternativas (A) e (B) mostram a descrição da narrativa; já a letra (C) e (D) refletem o sentimento de Miranda, mas não em relação ao outro personagem. Por isso, nosso gabarito é a Letra E.



03. No trecho “Posto que lá na Rua do Hospício os seus negócios não corressem mal, custava-lhe a sofrer a escandalosa fortuna do vendeiro” (2º parágrafo), o primeiro período apresenta, em relação à informação explicitada no segundo, uma noção de

- a) concessão;
- b) explicação;
- c) adição;
- d) conclusão;
- e) tempo.

Gabarito: A

Comentário: Note que “posto que” tem o sentido concessivo, podendo ser substituído por “ainda que”. Assim, a primeira oração estabelece uma relação concessiva com a segunda. Portanto, a única alternativa correta é a Letra (A).

04. Assim como no trecho “...primitivos sobressaltos que lhe faziam...” (4º parágrafo), a colocação do pronome destacado respeita a norma-padrão da língua portuguesa, em:

- a) Daria-lhes qualquer coisa pela fortuna fácil;
- b) O sofrimento não permite-lhes viver o que podiam;
- c) O prazer de ter-se tudo se sobrepõe ao sentimento de pertencimento.
- d) As pessoas se impressionam com a fortuna alheia.
- e) Se perguntam até onde podem chegar para ter o que desejam;

Gabarito: D

Comentário: Alternativa (A) possui verbo flexionado no Futuro do Pretérito, que pede mesóclise (dar-lhes-ia); em (B) e (C), há palavras atrativas (“não” e preposição “de”, respectivamente), o que demanda próclise (não **lhes** permite; de **se** ter); em (E), é proibido iniciar oração com pronome oblíquo (perguntam-se). 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 não sabem aonde buscar pela felicidade.

b) Sentir-se mal pelo sucesso alheio, não o faz um mal indivíduo.

c) Todos moravam juntos acerca de dois anos.

d) Miranda se preocupava com o sucesso alheio a tempos.

e) A realidade de sucesso financeiro é a razão por que muitos se esforçam.

Gabarito: E

Comentário: 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. “Mal” é advérbio, por isso para que se refira a “indivíduo”, o correto seria “mau”.

(C) ERRADA. “Acerca” significa *sobre, a respeito de*. O correto seria “a cerca de”

(D) ERRADA. Ao se referir a tempo, o correto é “há”.

(E) CERTA. Portanto, Gabarito Letra E.

06. No texto, foi empregada de forma correta a crase em “Não podia chegar à janela”.

A alternativa em que a crase também foi utilizada corretamente é:

- a) Viúvo sem filhos, não à calejara o choro da sua carne;
- b) Com pretexto de que, às soltas, reinaria no quintal, saiu a brincar;
- c) Quem à de ser? Provavelmente um novo vizinho que ainda não conhecemos;
- d) Órfã aos quatro anos, ficou por ali, feita gato sem dono, levada à pontapés;
- e) Aprendeu à andar, mas não andava, quase.

Gabarito: B

Comentário: Vejamos as alternativas:

(A) Viúvo sem filhos, não **a** calejara o choro da sua carne: “a” é objeto direto de “calejara”.

(B) Com pretexto de que, **às** soltas, reinaria no quintal, saiu a brincar: a expressão correta é “às soltas”, com crase.

(C) Quem **há** de ser? Provavelmente um novo vizinho que ainda não conhecemos: a locução verbal é formada pelo verbo haver + de + verbo no infinitivo.



(D) *Órfã aos quatro anos, ficou por ali, feita gato sem dono, levada a pontapés*: a expressão correta é “a pontapés”. Note que “pontapé” é palavra masculina, o que não viabiliza a ocorrência de crase.

(E) *Aprendeu a andar, mas não andava, quase*: antes de verbo, não é possível o uso da crase.

Portanto, nosso gabarito é a letra B.

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

Apesar de todo o entusiasmo em torno das tecnologias baseadas em IA, como chatbots, aprendizado de máquina e automação de processos robóticos, poucas instituições financeiras além das 25 maiores estão fazendo muito com essas ferramentas.

A implantação de automação de processos robóticos (RPA) aumentou significativamente no ano passado entre bancos e cooperativas de crédito. Além disso, a porcentagem de cooperativas de crédito que implementam chatbots triplicou de 6% em 2020 para 18% em 2021.

Com forte dependência de fornecedores para seus aplicativos de tecnologia e lojas de TI relativamente pequenas, a maioria dos bancos de médio porte e cooperativas de crédito não têm os recursos internos para experimentar e desenvolver soluções baseadas em IA.

Disponível em <<https://forbes.com.br/forbes-tech/2021/01/as-5-maiores-tendencias-de-tecnologia-para-o-setor-bancario-em-2021/>>

07. São objetivos do texto, EXCETO:

- a) informar com impessoalidade sobre a inteligência artificial no setor bancário;
- b) ser objetivo, ao trazer dados de inteligência artificial e chatbots;
- c) apresentar o ponto de vista do autor quanto à eficiência da automação de processos robóticos;
- d) não ter interferência subjetiva em relação às informações apresentadas;
- e) apresentar linguagem clara e direta para tratar sobre inteligência artificial no setor bancário.

Gabarito: C

Comentário: 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) Não se alinham à realidade aqueles que desacreditam no potencial da inteligência artificial.
- b) Tratam-se de inteligência artificial e chatbots as instituições financeiras em geral.
- c) No texto, relacionam-se às formas de automação de processos robóticos o chatbot.
- d) No decorrer dos anos, desenvolve-se cada vez mais os meios de automação de processos robóticos.
- e) Depende dessa tecnologia muitos bancos de pequeno e médio porte.

Gabarito: A

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

Em (B), o verbo “tratar-se de” não flexiona no plural; já em (C), o sujeito “o chatbot” está no singular, mas o verbo está flexionado no plural (“relacionam-se”); em (D), a concordância também não está mantida, pois “desenvolve-se” deve concordar com “os meios de automação de processos robóticos”; e, por fim, (E), “depende” deve concordar com o sujeito “muitos bancos de pequeno e médio porte”). 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) Poucos são os bancos que, estão fazendo uso das tecnologias disponíveis no setor.
- b) Posto que muitos bancos não possuíssem equipe de desenvolvimento interna, a dependência de empresas de tecnologia aumentou.



- c) São considerados inteligência artificial, os chatbots, o aprendizado de máquina e a automação de processos robóticos.
- d) A inteligência artificial traz, facilidade para os usuários e rapidez, e qualidade no atendimento.
- e) Os números de bancos, que utilizam inteligência artificial aumentam a cada ano, e triplicaram em 2021.

Gabarito: B

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

Vejamos o erro das demais alternativas:

(A) vírgula está separando o pronome relativo “que” que se refere ao sujeito (“os bancos”) do verbo (“estão fazendo uso”); (C) por mais que a oração esteja na ordem indireta, a vírgula não é necessária; (D) A vírgula está separando objeto (“facilidade”) do verbo (“traz”); e (E) estaria correta se toda a oração subordinada adjetiva “que utilizam inteligência artificial” estivesse intercalada, ou seja, separada por vírgulas. Portanto, Gabarito Letra B.

10. Considere a oração “A implantação de automação de processos robóticos (RPA) aumentou significativamente no ano passado entre bancos e cooperativas de crédito”.

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

- a) Aumentar significativamente a implementação de automação de processos robóticos (RPA) é objetivo de bancos e cooperativas de crédito;
- b) Implementar automação de processos robóticos (RPA) deve aumentar significativamente em um ano em bancos e cooperativas de crédito;
- c) O aumento significativo na implementação de automação de processos robóticos (RPA) se deu em 2020 entre cooperativas de créditos e bancos;
- d) A implementação de automação de processos robóticos (RPA) acarreta aumento nas cooperativas de crédito e bancos ao longo do ano;
- e) Aumentar de forma significativa a implementação de automação de processos robóticos (RPA) em

bancos e cooperativas de crédito em um ano é necessário.

Gabarito: C

Comentário: A letra (C) é o gabarito: a transposição do verbo (“aumentou”) em substantivo (“aumento”) está correta, da mesma forma que a correlação temporal entre “em 2020” e “no ano passado”.

Vejamos o erro das demais:

Em (A) e (E), a inserção de “é objetivo” e “é necessário” não condiz com o original; em (B) a flexão do verbo (“deve aumentar”) traz uma provisão futura, o que não é visto no original; (D) constrói uma relação de causa e consequência por meio de “acarreta” que não condiz com o original.

Portanto, nosso gabarito é a Letra C.

INGLÊS

Andrea Belo

Texto para questões de 11 a 15**Inflation-protected Treasuries charge higher to lead US bond market**

Investors worried about rising prices for everything from consumer goods to raw materials have poured into inflation-protected American government debt, propelling its returns above other major types of US bonds this year.

While anxieties over a burst of inflation have buffeted the \$22tn Treasury market — resulting in big losses during the first quarter before a partial rebound — Treasury inflation-protected securities, known as Tips, have been a winning bet.

Tips, which are government bonds that compensate investors for rising prices, have generated returns including interest payments of 3.9 per cent in 2021 according to a Barclays index that tracks the Tips market.

That performance contrasts with losses for conventional Treasuries and high-grade corporate bonds, and has outshone riskier assets typically associated with juicier returns such as junk bonds, which have returned 3.6 per cent.(...)

<https://www.ft.com/content/c1bfc6ed-24c6-411d-96df-7594e262f09e>



11. The beginning of the text mentions that the investors

- a) accumulated their debt.
- b) have paid their debt.
- c) have been searching a way to pay what they need to.
- d) recognized they have to pay a lot of stuff.
- e) are worried about how to pay their debt.

Gabarito: A

Comentários: O gabarito é a letra A, pois a frase “have poured into inflation-protected American government debt” significa que eles acumularam débitos.

As demais alternativas estão incorretas, veja: pagaram o débito (letra B), estão procurando uma maneira de pagar (letra C), reconheceram que tinham que pagar muita coisa (letra D) e estão preocupados sobre como pagar a dívida, mas a preocupação é com o aumento dos preços (letra E).

12. In the fragment “... propelling its returns above other major types of US bonds this year”, means that

- a) the returns were higher than expected.
- b) the returns are being processed.
- c) most of the returns were recognized as inflation.
- d) there is no debt.
- e) the types were well presented.

Gabarito: A

Comentários: O fragmento do enunciado afirma que os retornos estão sendo elevados, portanto, o gabarito é a letra A: retornos mais altos do que o esperado.

As demais alternativas contém informações incorretas como: retornos ainda sendo processados (letra B), retornos sendo reconhecidos como inflação (letra C), não há débitos (letra D) e os tipos foram apresentados (letra E).

13. In “While anxieties over a burst of inflation have buffeted the \$22tn Treasury market”, the word “burst” can be replaced, without change the meaning, by

- a) serene

- b) balmy
- c) restful
- d) pacific
- e) eruption

Gabarito: E

Comentários: A palavra “burst” significa “explosão”, “estouro” da inflação e a palavra que se assemelha a “explosão/estouro” é eruption, conforme a letra E.

As demais alternativas contém sinônimos de “calma” como serene que significa “sereno” (letra A), balmy que significa “calmaria” (letra B), restful que significa “descanso” (letra C) e pacific que significa “pacífico” (letra D).

14. According to the text, it’s correct to say that Barclays

- a) keep up with the tips market
- b) keep the tips market away
- c) keep back the tips market
- d) keep around the tips market
- e) keep in the tips market

Gabarito: A

Comentários: O trecho “... according to a Barclays index that tracks the Tips market.” significa que a Barclays acompanha o mercado de dicas e por isso, o gabarito é a letra A (keep up with the tips market), já que o phrasal verb keep up with significa “acompanhar”.

Os demais phrasal verbs não possuem a ideia de acompanhar: keep away e keep back significam “manter a distância” (letras B e C), keep around seria “manter-se ao redor” (letra D) e keep in significa “manter fechado/conter/prender” (letra E).

15. The sentence riskier assets typically associated with juicier returns such as junk bonds, which have returned 3.6 per cent.”, the term “juicier” expresses the idea of

- a) something heavy
- b) something dense
- c) something complicated.
- d) nothing but intense.



e) good and profitable.

Gabarito: E

Comentários: Na frase do enunciado, o termo “juicier” significa “suculento”, ou seja, retornos lucrativos e bons, conforme a letra E, que é o gabarito.

As demais alternativas estão incorretas: heavy significa “pesado” (letra A), dense significa “denso” (letra B), complicated seria “complicado” (letra C) e intense é “intenso” (letra D).

MATEMÁTICA

Carlos Henrique

16. Jonas está montando um castelo de cartas de modo que cada nível do castelo possui 3 vezes o número de cartas do nível superior. Assim, o nível mais alto do castelo possui 2 cartas, o nível imediatamente abaixo possui 6 cartas e, assim, sucessivamente. Sabendo que o castelo possui um total de 2.186 cartas, então o número de níveis desse castelo é:

- a) 5
- b) 6
- c) 7
- d) 8
- e) 9

Gabarito: C

Comentário: O Enunciado refere-se a uma progressão geométrica de razão 3. Mais fácil que utilizar a desagradável fórmula da soma dos termos de uma P.G. (comentários no vídeo), é fazermos a soma “na mão”.

$$a_1 = 2$$

$$a_2 = 6$$

$$a_3 = 18$$

Assim a soma é $2 + 6 + 18 + 54 + 162 + 486 + 1458 = 2186$ cartas

Como somamos 7 parcelas, deduzimos que o número de níveis é igual a 7.

17. Numa divisão com números inteiros, o resto vale 5, o divisor é igual ao resto somado a 3 unidades e o quociente é igual ao dobro do divisor. Assim, é correto afirmar que o valor do dividendo é igual a:

- a) 145
- b) 133
- c) 127
- d) 118
- e) 102

Gabarito: B

Comentário: Vamos inicialmente lembrar que

$$\text{Divisor} = 5 + 3 = 8$$

O Quociente é o dobro do divisor, ou seja, é 16
Resto = 5

Aplicando a fórmula

$$D = d \cdot q + r$$

$$D = 8 \cdot 16 + 5$$

$$D = 128 + 5$$

$$D = 133$$

18. Assinale a opção que apresenta a proposição lógica que é equivalente à seguinte proposição:

“Se José foi aprovado no concurso BB, então José está feliz.”

- a) José não foi aprovado no concurso do BB ou José não está feliz
- b) José não foi aprovado no concurso do BB ou José está feliz
- c) Se José não foi aprovado no concurso do BB, então José não está feliz
- d) Se José não está feliz então José foi aprovado no concurso do BB
- e) Se José está feliz então José não foi aprovado no concurso do BB

Gabarito: B

Resolução: Vamos começar relembrando as três equivalências notáveis.

$$p \rightarrow q = \sim q \rightarrow \sim p = \sim p \text{ ou } q$$

Vamos analisar primeiro as duas condicionais

$$p \rightarrow q = \sim q \rightarrow \sim p$$



Eu a chamo de TEORIA DO X, pois invertemos as proposições, negando-as.

Assim, utilizando a TEORIA DO X, a proposição

Se José foi aprovado no concurso do BB, então José está feliz

é equivalente a

Se José NÃO está feliz então José NÃO foi aprovado no concurso do BB.

Reparemos que essa opção não existe. Então vamos para outra tentativa.

$p \rightarrow q = \sim p$ ou q

Eu a chamo de TEORIA DO NEYMAR (nega a primeira e mantém a segunda).

Assim a proposição

Se José foi aprovado no concurso do BB, então José está feliz

é equivalente a

José NÃO foi aprovado no concurso do BB OU José está feliz

19. Em um concurso para agente administrativo, 40% dos candidatos inscritos foram eliminados na prova de Língua Portuguesa, e a prova de Conhecimentos em Direito eliminou 40% dos candidatos restantes. Sabendo-se que 7200 candidatos não foram eliminados nessas duas provas, então o total de inscritos é igual a:

- a) 12.000
- b) 15.000
- c) 16.000
- d) 18.000
- e) 20.000

Gabarito: E

Comentário: 40% dos candidatos foram reprovados em Português, ou seja, sobraram 60% dos candidatos.

40% do restante foram eliminados em Direita, ou seja, 40% de 60%

40% de 60% =

$(40/100) \times 60\% = 24\%$

Assim o percentual de eliminados foi 40% + 24% = 64%. Portanto, 100% - 64% = 36% não foram

eliminados, e eles equivalem aos 7200 candidatos. Para acharmos o total de candidatos faremos uma Regra de Três.

X ----- 100%

7200 ----- 36%

36 X = 720000

X = 720000/36 = 20.000

20. Considere que, com a aquisição de novos equipamentos, o tempo para se digitalizar uma página, que era de 22 segundos, passou a ser de $[22 - 22 \times P]$ segundos, em que P correspondente à dízima periódica 0,27272727.... Nessa situação, com os novos equipamentos, a digitalização de uma página passou a ser feita em:

- a) 14 segundos
- b) 15 segundos
- c) 16 segundos
- d) 17 segundos
- e) 18 segundos

Gabarito: C

Comentário: Podemos observar que P é uma dízima periódica simples composta pela repetição de dois algarismos (2 e 7). Há um “macete” para transformá-la em uma fração. Como ela é composta por 2 algarismos, então colocaremos dois algarismos 9 no denominador.

Assim

$0,27272727.... = 27/99 = 3/11$ (depois da simplificação por 9)

Assim o tempo passou a ser:

$22 - 22 \times P = 22 - 22 \times (3/11) = 22 - 6 = 16$ segundos.



ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Celso Natale

21. Em relação ao meio de pagamentos instantâneos denominado PIX, assinale a alternativa correta:

- a) O Pix foi criado pelo Banco do Brasil, estando em operação desde novembro de 2020.
- b) O QR Code, gerado pelo usuário ou instituição pagadora, pode ser estático ou dinâmico.
- c) Conforme determinação do Banco Central, não há limite mínimo para transferências via Pix.
- d) Ao contrário do DOC e da TED, um Pix não pode ser feito apenas com os dados bancários de agência, conta e CPF/CNPJ do recebedor.
- e) É possível realizar o parcelamento de compras com o Pix Cobrança.

Gabarito: C

Comentários: a: errado, o Pix foi criado pelo Banco Central do Brasil.

b: o QR Code é gerado pela instituição recebedora a pedido do usuário recebedor.

c: correto! Como o menor valor possível (um centavo) pode transferido via Pix, é correto dizer que não há valor mínimo.

d: errado. É possível realizar Pix com esses dados, ou então com uma chave-aleatória.

e: errado. Essa funcionalidade é o Pix Garantido (previsto para 2022), que permitirá parcelamentos.

22. A definição econômica de moeda é um pouco distinta daquela que usamos na linguagem cotidiana. Em economia, moeda é todo ativo que possa ser utilizado de forma imediata para realizar transações.

Considerando as disposições acerca da moeda e de outros meios de pagamento, inclusive os digitais, assinale a alternativa correta:

- a) A moeda possui três funções tradicionais: reserva de valor, unidade de conta e unidade de valor.
- b) A moeda fiduciária possui lastro em ativo real.
- c) As moedas digitais têm maiores custos de armazenagem e transporte em relação às moedas físicas.
- d) A moeda deve ser divisível e homogênea.
- e) As criptomoedas possuem curso forçado no Brasil.

Gabarito: D

Comentários: A letra “a” repetiu a função de “reserva de valor” com seu outro nome: “unidade de valor”, deixando de mencionado a função de “meio de troca”.

Em “b”, lembre-se que fidúcia vem de “confiança” (no emissor), e a moeda fiduciária não possui lastro em qualquer ativo real.

A letra “c” inverte as coisas. Moedas digitais têm custo muito inferior para transporte e armazenagem, já que ocorrem eletronicamente. Pense nos cofres e carros fortes exigidos pela moeda tradicional, em comparação com um compacto servidor e uma conexão de banca larga.

A letra “d” está correta, listando dois atributos físicos desejáveis para a moeda.

A letra “e” está errada. Ninguém é obrigado a aceitar Bitcoins no Brasil e, até onde sei, em qualquer lugar do mundo.

23. 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) Troco.
- b) Offline.
- c) Dinheiro.
- d) Rápido.
- e) Caixa Eletrônico.

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. (4º tri/21)

○ duplicata no Pix que permitirá a antecipação do cobrança o Pix. (2º tri/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.

24. O 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: D

Comentários: O enunciado descreve, precisamente, o Arranjo de Pagamento, ou seja, o “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”.

25. Uma nova empresa com negócio escalável e repetível, no ramo de transportes e entregas, com alto investimento em tecnologia, que operará com alto grau de incerteza, pode ser considerada uma

- a) Fintech
- b) Startup
- c) Bigtech
- d) Edutech
- e) Financeira

Gabarito: B

Comentários: A descrição está de acordo com os critérios para ser considerada uma startup (letra “a”):

- Empresa nova
- Negócio escalável e repetível
- Ambiente de incerteza

Mas não atua no ramo financeiro, e por isso não pode ser Fintech.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Henrique

26. Uma taxa de juros nominal de 21% ao trimestre, com juros capitalizados mensalmente, apresenta uma taxa de juros efetiva, trimestral de, aproximadamente,

- a) 21,7%
- b) 22,5%
- c) 24,8%
- d) 32,4%
- e) 33,7%

Gabarito: B

Comentário: A taxa de juros nominal deve ser transformada em taxa efetiva. Essa transformação é feita de forma proporcional.

21% a. t. \rightarrow $i_{efetiva} = 21\% / 3 \text{ a. m.} = 7\% \text{ a.m.}$

O próximo passo é transformá-la em taxa efetiva trimestral



Ftrimestral = F3mensal

Ftrimestral = 1,073

Ftrimestral = 1,225

1 + itrimestral = 1,225

itrimestral = 1,225 - 1

itrimestral = 0,225 = 22,5% a.t.

27. Um montante inicial foi aplicado a uma taxa de juros simples de 5% ao mês durante 2 meses e depois reaplicado a uma taxa de juros simples de 10% ao mês durante 2 meses, resultando em R\$ 13.200,00. O valor do montante inicial era de:

- a) R\$ 18.500,00.
- b) R\$ 13.000,00.
- c) R\$ 12.330,00.
- d) R\$ 11.000,00.
- e) R\$ 10.000,00.

Gabarito: E

Comentário: Em primeiro lugar, é imprescindível que você assista a solução dessa questão em vídeo. A solução possui um forte apelo visual.

Capital inicial : 5% a.m x 2 MESES = 10% de juros
FATOR MULTIPLICATIVO : 100% + 10% = 110/100 = 1,1

2º capital : 10% a.m. x 2 MESES = 20% de juros.
FATOR MULTIPLICATIVO: 100% + 20 % = 120/100 = 1,2

Portanto, o segundo capital será $13200/1,2 = 11000$.

O segundo capital é o primeiro montante. Logo, o capital inicial será

$11000/1,1 = 10.000$

28. Um capital é aplicado, durante 8 meses, a uma taxa de juros simples de 15% ao ano, apresentando um montante igual a R\$ 13.200,00 no final do prazo. Se este mesmo capital tivesse sido aplicado, durante 2 anos, a uma taxa de juros compostos de 15% ao ano, então o montante no final deste prazo seria igual a

- a) R\$ 17.853,75.
- b) R\$ 17.192,50.
- c) R\$ 16.531,25.
- d) R\$ 15.870,00.

e) R\$ 15.606,50.

Gabarito: D

Comentário: A taxa de 15% ao ano equivale a $15\%/12$ ao mês = 1,25% ao mês.

Em 8 meses, os juros percentuais valem $1,25\% \times 8$ meses = 10% cujo fator multiplicativo é 1,1.

Assim o capital é a razão entre o montante e o fator.

$C = 13200/1,1 = 12000$.

Na segunda operação, a taxa é de 15% ao ano, por 2 anos, porém, na capitalização composta.

Assim

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

$M = 12000 \cdot 1,152$

$M = 12000 \cdot 1,3225$

$M = 15870$

29. Ao descontar em um banco, 5 meses antes de seu vencimento, um título de valor nominal igual a R\$ 50.000,00, uma empresa recebe na data da operação de desconto comercial simples o valor de R\$ 45.000,00. Utilizando a mesma taxa de desconto anterior e ainda a operação de desconto comercial simples, descontando um título de valor nominal de R\$ 36.000,00, 3 meses antes de seu vencimento, receberá

- a) R\$ 33.420,00
- b) R\$ 35.000,00
- c) R\$ 32.450,00
- d) R\$ 34.560,00
- e) R\$ 33.840,00

Gabarito: E

Comentário: Na primeira operação, o desconto foi de $D = N - A = 50000 - 45000 = 5000$

O desconto percentual foi de $5000/50000 \times 100\% = 10\%$

Como o desconto foi em 5 meses, a taxa mensal será de

$i = 10\%/5 = 2\% \text{ a.m.}$

Na segunda operação, teremos um desconto percentual no valor de

$D(\%) = 2\% \times 3 \text{ meses} = 6\%$

Assim o desconto em dinheiro será igual a $D = (6\%) \times 36000 = 2160$



Logo, o valor atual será igual a $A = N - D = 36000 - 2160 = 33840$

30. Uma empresa necessita de um equipamento cujo valor é de R\$ 100.000,00 utilizando o Sistema de Amortização Constante-SAC. O banco financia esse equipamento em 100 meses, a uma taxa de 2% ao mês, juros compostos. Assim, a primeira prestação a ser paga será de:

- a) R\$ 10.000,00
- b) R\$ 3.000,00
- c) R\$ 2.000,00
- d) R\$ 1.000,00
- e) R\$ 4.000,00

Gabarito: B

Comentário: Inicialmente vamos calcular a amortização constante.

Amortização = $100.000/100 = 1.000$

No primeiro mês, os juros valem $2\% \times 100000 = 2.000$

Logo a prestação = Juros + Amortização valerá

Prestação = $2000 + 1000 = 3000$

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

31. O Conselho Monetário Nacional (CMN) é a entidade máxima do sistema financeiro brasileiro, ao qual cabe.

- a) intervir diretamente nas instituições financeiras ilíquidas
- b) apurar e anunciar mensalmente a taxa de inflação oficial.
- c) fixar diretrizes e normas da política cambial.
- d) fixar periodicamente a taxa de juros interbancária.
- e) aprovar o orçamento do setor público federal.

32. O Banco Central do Brasil, autarquia federal integrante do Sistema Financeiro Nacional, foi criado em 31/12/64, com a promulgação da Lei nº 4.595. Entre as suas atribuições, pode-se destacar:

- a) efetuar operações de compra e venda de títulos públicos federais, executar os serviços do meio circulante e exercer o controle de crédito.
- b) exercer a fiscalização das instituições financeiras, autorizar o funcionamento das instituições financeiras e orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras.
- c) controlar e fiscalizar o mercado de valores mobiliários do país, estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras e autorizar o funcionamento das instituições financeiras.
- d) exercer a fiscalização das instituições financeiras e centralizar o recolhimento e posterior aplicação dos recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).
- e) prescrever os critérios de constituição das Sociedades Seguradoras, de Capitalização e Entidades de Previdência Privada Aberta e zelar pela adequada liquidez da economia.

33. O Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil estabelece as ações que definem a política monetária do governo. O Copom.

- a) administra as reservas em divisas internacionais do Brasil
- b) determina periodicamente a taxa de juros interbancários de referência, a taxa Selic.
- c) é presidido pelo Ministro da Economia.
- d) impõe limites mínimos de capitalização aos bancos comerciais.
- e) impede a entrada de capitais financeiros especulativos no país.

34. Os bancos múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas que realizam as operações ativas, passivas e assessorias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento. Sobre essas instituições, assinale a alternativa CORRETA.



- a) Os bancos múltiplos podem conceder crédito, somente a associados, por meio de desconto de títulos, empréstimos e financiamentos.
- b) Os bancos múltiplos podem ser constituídos com, no mínimo, duas carteiras, sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento
- c) A legislação brasileira sobre bancos só permite a constituição dessa categoria de instituição financeira para atuar diretamente como cooperativa
- d) Os bancos múltiplos oficiais atuam exclusivamente no financiamento aos governos, sendo vedadas as operações com pessoas físicas
- e) A constituição de um banco múltiplo deve ser autorizada pelo Conselho Monetário e pelo Congresso Nacional.

35. Nas operações de arrendamento mercantil do tipo leasing operacional de um bem,

- a) há sempre um valor residual garantido.
- b) a eventual compra pelo arrendatário costuma ser pelo valor de mercado.
- c) o arrendatário tem assegurada sua propriedade legal e contábil.
- d) há incidência de Imposto sobre Operações Financeiras (IOF).
- e) este deve ser novo.

36. A operação por meio da qual a instituição financeira garante em contrato, perante terceiros, o cumprimento de obrigações decorrentes de riscos assumidos por parte do seu cliente é denominada:

- a) fiança bancária.
- b) penhor mercantil.
- c) alienação fiduciária.
- d) adiantamento de contrato de câmbio.
- e) aval.

37. Para se resguardarem de possíveis inadimplências nas operações de cessão de crédito aos seus clientes, os Bancos estabelecem alguns tipos de garantia. O aval é uma garantia:

- a) real extrajudicial e incide sobre bens imóveis ou equiparados que pertençam ao devedor ou a terceiros.
- b) pessoal autônoma e solidária destinada a garantir títulos de crédito, permitindo que um terceiro seja coobrigado em relação às obrigações assumidas.
- c) real vinculada a uma coisa móvel ou mobilizável que ficará em poder do Banco durante a operação de empréstimo.
- d) vinculada a um bem móvel que fica em nome do Banco até o término do pagamento do empréstimo.
- e) exigida pelo emprestador de acordo com o risco da operação e pode ser real ou pessoal.

38. O Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) se difere do Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) no que tange ao tratamento fiscal. No caso do PGBL:

- a) o imposto de renda é pago no resgate e incide sobre o total do valor resgatado;
- b) o imposto de renda é pago no resgate e incide sobre os ganhos de capital;
- c) o imposto de renda é pago semestralmente e incide sobre os ganhos de capital;
- d) ambas as aplicações são isentas de cobrança de imposto de renda;
- e) ambas as aplicações estão sujeitas a alíquota fixa de 6% de imposto de renda.

39. Uma das principais funções do mercado é possibilitar que as companhias ou outros emissores de valores mobiliários, com o intuito de viabilizar projetos de investimento, captem recursos diretamente do público investidor em condições mais vantajosas do que as oferecidas pelos empréstimos e financiamentos bancários. O Mercado de capitais é dividido em Mercado Primário e Mercado Secundário. Sabendo disso, assinale a alternativa correta sobre o Mercado secundário:

- a) Mercado secundário é aquele onde os valores mobiliários de uma nova emissão da companhia são negociados diretamente entre a companhia e os investidores.
- b) O mercado secundário é o local onde os investidores negociam e transferem entre si os valores mobiliários emitidos pelas companhias.



- c) Os recursos adquiridos em transações ocorridas no mercado secundário são destinados para os projetos de investimento da empresa ou para o caixa.
- d) No mercado secundário ocorre apenas a divulgação de propriedade e de recursos entre investidores, ficando a transferência uma operação no mercado primário.
- e) O mercado primário oferece liquidez aos títulos emitidos no mercado secundário.

40. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é composto por um conjunto de instituições que se dedica a manter o fluxo de recursos entre unidades superavitárias (poupadoras) e unidades deficitárias (tomadoras / investidoras). O SFN mantém a ordem no mercado financeiro por meio de normas e procedimentos. O SFN é composto por um sistema normativo, além dos agentes que o operam, tais como instituições (especiais e auxiliares) e intermediários financeiros – monetários e não monetários. Considerando as diferenças entre esses agentes, é correto afirmar que:

- a) intermediários financeiros captam recursos junto ao público e investem na Bolsa de Valores; as instituições auxiliares, embora também captem junto ao público, investem no mercado imobiliário;
- b) intermediários financeiros monetários captam recursos junto ao público e emprestam esses recursos, criando moeda escritural; as instituições auxiliares colocam em contato poupadores e investidores e não criam moeda escritural;
- c) intermediários financeiros monetários captam recursos junto ao público e emprestam esses recursos, criando moeda escritural; as instituições auxiliares colocam em contato poupadores e investidores, criando também moeda escritural;
- d) intermediários financeiros não monetários captam depósitos à vista e as instituições especiais não captam depósitos à vista;
- e) instituições especiais fazem empréstimos especiais, enquanto as instituições auxiliares auxiliam o Banco Central a regular o sistema.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Raphael Lacerda

41. Qual rede social faz limite do tamanho do texto e dá a possibilidade da criação de uma Thread, seguindo um fluxo de pensamento?

- a) Facebook
b) LinkedIn
c) WhatsApp
d) Youtube
e) Twitter

Gabarito: E

Comentários: *Uma thread do twitter é um conjunto de tweets agrupados feitos pelo mesmo usuário, são enumerados e "linkados" um após o outro.*

42. Qual rede social/aplicativo permite grupos com um grande número de usuários?

- a) Telegram
b) LinkedIn
c) WhatsApp
d) Youtube
e) Snapchat

Gabarito: A

Comentários:

Com Telegram, você pode enviar mensagens, fotos, vídeos e arquivos de qualquer tipo (doc, zip, mp3, etc), assim como criar grupos de até 200.000 pessoas ou canais para transmitir para audiências ilimitadas.

43. Ferramenta que permite compartilhar documentos na nuvem com outros usuários e fornece ao usuário 15gb de espaço grátis.

- a) Microsoft Teams
b) Cisco Webex
c) Google Hangout
d) Google Drive
e) Skype

Gabarito: D



Comentários: *Google Drive é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos que foi apresentado pela Google em 24 de abril de 2012. Google Drive abriga agora o Google Docs, um leque de aplicações de produtividade, que oferece a edição de documentos, folhas de cálculo, apresentações, e muito mais. O Google Drive dá ao usuário 15 GB grátis de armazenamento no início.*

44. Qual atalho é utilizado pelo Word para abrir um documento

- a) Ctrl + O
- b) Ctrl + A
- c) Ctrl + N
- d) Ctrl + T
- e) Ctrl + B

Gabarito: A

Comentários: *Ctrl+O Abre a caixa de diálogo ou página para selecionar um arquivo para abrir.*

45. Qual atalho é utilizado pelo Word para criar um novo documento em branco

- a) Ctrl + N
- b) Ctrl + T
- c) Ctrl + V
- d) Ctrl + M
- e) Ctrl + O

Gabarito: A

Comentários: *Ctrl+N Abre uma nova janela de documento em branco.*

46. No Word, qual especificação deve ser utilizada para imprimir páginas no seguinte intervalo: página 5 até 9; da 12 até 15; e 18

- a) 5 9; 12 16; 18
- b) 5-10;12-16;18
- c) 5-9;12-15;18
- d) 5:9;12:15;18
- e) 5:10;12-16;18

Gabarito: C

Comentários: *A partir de configurações, podemos definir uma impressão personalizada e especificar um intervalo de páginas a serem impressas. Para indicar as páginas destinadas à impressão, podemos utilizar os sinais de hífen (-) para um intervalo e (;) ou (,) para um separador de lista.*

47. Qual a combinação de teclas a serem utilizadas no Word para obter o mesmo resultado das teclas Ctrl + A no Google Docs?

- a) Ctrl + T;
- b) Ctrl + R;
- c) Ctrl + K;
- d) Ctrl + J;
- e) Ctrl + O.

Gabarito: A

Comentários: *No word, o comando Ctrl+T seleciona tudo do documento, assim como o Ctrl+A no Google Docs*

48. No Excel, o sinal utilizado para validar se dois números são diferentes é:

- a) !=
- b) !==
- c) <>
- d) {}
- e) []

Gabarito: C

Comentários: *<> (sinal de diferente de)*

Diferente de

=A1<>B1

<https://support.microsoft.com/pt-br/office/operadores-de-c%C3%A1lculo-e-preced%C3%Aancia-no-excel-48be406d-4975-4d31-b2b8-7af9e0e2878a>



49. No Excel, para fazer referência a uma célula de outra planilha do mesmo arquivo, basta utilizar a sintaxe:

- a) planilha!célula
- b) planilha#célula
- c) planilha@célula
- d) planilha\$célula
- e) planilha?célula

Gabarito: A

Comentários: =Planilha2!B2

Célula B2 na Planilha2

O valor na célula B2 na Planilha2.

<https://support.microsoft.com/pt-br/office/criar-ou-alterar-uma-refer%C3%A2ncia-de-c%C3%A9lula-c7b8b95d-c594-4488-947e-c835903cebaa>

50. Qual das opções abaixo é considerada uma distribuição Linux

- a) XP
- b) Urutau
- c) Fedora
- d) Leopard
- e) Mojave

Gabarito: C

Comentários: Uma distribuição trata-se de um sistema operacional criado a partir de uma coleção de software construído sobre o Kernel do Linux. Cada distribuição possui recursos que a tornam única. Algumas distribuições são projetadas para uso geral, enquanto outras são projetadas para um caso de uso muito específico, como um firewall ou um servidor da Web.

As principais distribuições atualmente são: Debian, Ubuntu, RedHat, Fedora, Suse, Mint, CentOS, Mandrake, Slackware

51. Sobre malwares, assinale a alternativa **ERRADA**:

- a) vírus é um programa ou parte de um programa que se propaga infectando inserindo cópias de si mesmo.
- b) O vírus tem a capacidade de auto replicação

- c) O worm, diferentemente do vírus, depende da execução de um programa.
- d) Backdoor é uma falha no código de um programa que permite o retorno de um invasor.
- e) Ransomware poder tornar inacessíveis os dados armazenados em um equipamento por meio de criptografia.

Gabarito: C

Comentários: O erro da questão é afirmar que o worm depende da execução de um programa e por isso, ele é diferente do vírus. Este que depende da execução de um programa para se replicar.

Todos os outros itens estão com as definições corretas.

52. Sobre correio eletrônico, verifique as assertivas e assinale a correta.

- I. Cc define quais e-mails receberão uma cópia do e-mail. É interessado mas não é o destinatário final. Quem recebe o e-mail pode conferir a lista de e-mails dos destinatários.
- II. Cco funciona da mesma maneira que o Cc, porém os destinatários não conseguem visualizar quem recebeu a cópia do e-mail.
- III. Para: é o destinatário original do e-mail e pode ter mais de um.

- a) Apenas as assertivas I e II são corretas.
- b) Todas estão corretas.
- c) Apenas as assertivas II e III são corretas.
- d) Apenas a assertiva I está correta
- e) Todas estão erradas

Gabarito: B

Comentários: Quando se utiliza a opção com cópia (também chamada de Cópia Carbono ou Carbon Copy – Cc), uma cópia da mensagem que foi enviada aos destinatários principais é também enviada aos destinatários secundários e os endereços de e-mail desses destinatários secundários ficam visíveis tanto para os destinatários principais quanto para outros destinatários secundários.

Já no Cco, caso você envie um e-mail para um destinatário principal e adicione o endereço de e-mail de mais dez pessoas no campo de cópia oculta, cada uma dessas pessoas só conseguirá visualizar seu próprio endereço de e-mail e não saberá que existem mais nove pessoas também copiadas na mensagem

Use a figura abaixo para responder às perguntas 13,14,15

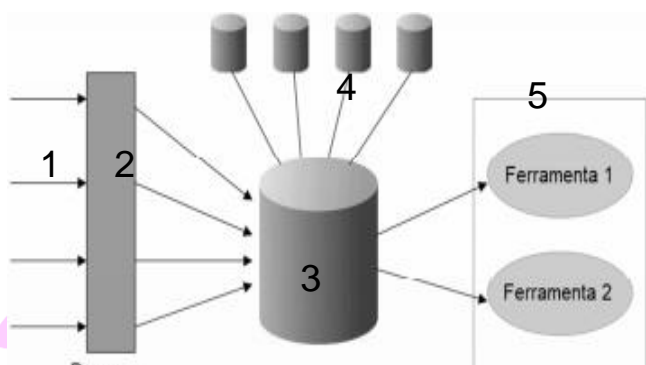


Figura 1

53. Um sistema de suporte a decisão é formado por muitos componentes, o primeiro passo, representado pelo número 1, diz respeito ao processo de:

- a) OLAP
- b) OLTP
- c) Snow Flake
- d) Data Warehouse
- e) Fonte de dados

Gabarito: E

54. Um sistema de suporte a decisão é formado por muitos componentes, o segundo passo, representado pelo número 2, diz respeito ao processo de:

- a) Clusterização
- b) ETL
- c) Data Mart
- d) Classificação
- e) Business Intelligence

Gabarito: B

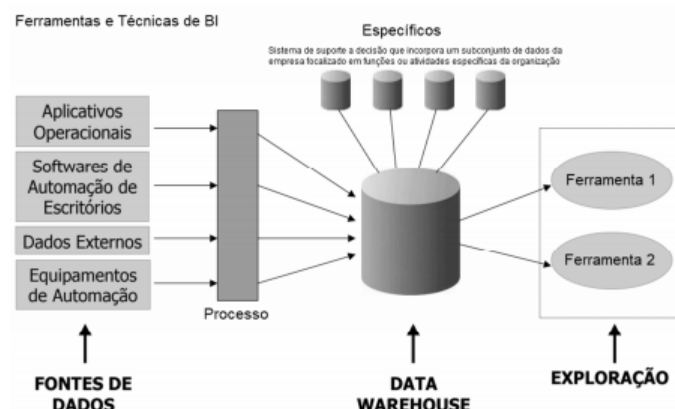
55. Um sistema de suporte a decisão é formado por muitos componentes, os elementos 3 e 4 são conhecidos por

- a) ETL e SGBD
- b) Business Intelligence e ETL
- c) DataMining e OLAP
- d) Data Warehouse e DataMart
- e) OLAP e OLTP

Gabarito: D

Comentários da questão 13,14,15

Esta é uma figura conhecida que cai bastante em prova sobre as ferramentas e técnicas do processo de BI. Ela especifica que para montar uma base significativa de dados é necessário primeiramente escolher diversas fontes de dados como outros sistemas, outras bases, outros aplicativos. Depois há o processo de ETL, que consiste em extrair, transformar e carregar esses dados em uma base de dados Data Warehouse. Por conseguinte, há um geração de subconjuntos dessa base, conhecidos como Data Marts. Já durante o processo de exploração, ferramentas de OLAP e Data mining podem ser utilizadas para descobrir informações e padrões úteis de informações. Veja a imagem completa abaixo:



VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Stefan Fantini

56. A matriz SWOT é uma ferramenta de diagnóstico organizacional que tem por objetivo identificar

- a) as ameaças e oportunidades internas da organização.
- b) a melhor estratégia de comunicação e marketing a ser utilizada pelas empresas.
- c) o perfil dos consumidores, com o objetivo de oferecer-lhes produtos e serviços diferenciados.
- d) as forças e as fraquezas dos mercados externos.
- e) os pontos fortes e os pontos fracos da organização bem como as ameaças e oportunidades do ambiente externo.

Gabarito: E

Comentários: A matriz SWOT consiste na identificação das forças (**pontos fortes**) e fraquezas (**pontos fracos**) da organização (variáveis do ambiente interno), e das **ameaças** e **oportunidades** (variáveis do ambiente externo).

57. A identidade organizacional de um banco está voltada para o (a)

- a) forma como o banco divulga seus produtos.
- b) maneira como o banco utiliza as mídias sociais para criar uma imagem forte.
- c) modo como o banco apresenta suas ideias para o público externo.
- d) sistema de comunicação integrada de marketing.
- e) relacionamento que se desenvolve entre os empregados e o banco.

Gabarito: E

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

Nesse sentido, de acordo com Kunsh (2009):

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.

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.

58. A insatisfação do cliente acontece quando

- a) o serviço é prestado exatamente de acordo com as prescrições previstas.
- b) a comunicação da organização atinge o cliente de forma sistemática.
- c) os benefícios do serviço são maiores do que os custos.
- d) as expectativas do cliente em relação ao serviço superam a qualidade percebida pelo cliente em relação ao serviço.
- e) a qualidade esperada pelo serviço era menor do que a qualidade percebida pelo cliente em relação ao serviço.

Gabarito: D

Comentários: Ou seja, a satisfação do cliente é o resultado da comparação que o cliente faz entre a “qualidade esperada”/“expectativa” (ou seja, a qualidade que ele esperava que o serviço/produto tivesse) e a “qualidade percebida” por ele quando do consumo do serviço/produto (ou seja, a qualidade que ele próprio “atribui” ao serviço/produto, de acordo com o que lhe foi, de fato, entregue).

Nesse sentido, quando a “qualidade esperada” era maior do que a “qualidade percebida” (ou seja, as “expectativas” do cliente em relação ao serviço superam a “qualidade percebida” pelo cliente em relação ao serviço, o cliente fica insatisfeito.

Em outras palavras, o cliente esperava mais do que percebeu que lhe foi entregue. Portanto, o serviço/produto ficou abaixo das expectativas do cliente. Nesse caso, o cliente fica insatisfeito.



59. Relacione a Coluna 1, que elenca os critérios do Modelo de Qualidade do Atendimento em Serviços (SERVQUAL), com a Coluna 2, que elenca as características de cada critério.

Coluna 1

- I - Tangibilidade
- II - Confiabilidade
- III - Responsividade
- IV - Empatia
- V - Garantia

Coluna 2

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

B - trata-se da aparência física das instalações, dos equipamentos, dos materiais, dos serviços e do quadro de funcionários.

C - trata-se da capacidade de ajudar os clientes com prontidão, à boa vontade do funcionário em querer prestar o serviço e à rapidez na prestação do serviço.

D - consiste na capacidade de prestar o serviço “prometido” de forma precisa, confiável, eficiente e consistente, isento de “não conformidades” desde a primeira vez.

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

A correlação correta é:

- a) I-A, II-B, III-C, IV-D, V-E
- b) IV-A, I-B, III-C, II-D, V-E
- c) IV-A, III-B, II-C, V-D, I-E
- d) III-A, II-B, I-C, IV-D, V-E
- e) III-A, I-B, II-C, V-D, IV-E

Gabarito: B

Comentários: Vejamos:

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

B - trata-se da aparência física das instalações, dos equipamentos, dos materiais, dos serviços e do quadro de funcionários. **I - Tangibilidade**

C - trata-se da capacidade de ajudar os clientes com prontidão, à boa vontade do funcionário em querer prestar o serviço e à rapidez na prestação do serviço. **III - Responsividade**

D - consiste na capacidade de prestar o serviço “prometido” de forma precisa, confiável, eficiente e consistente, isento de “não conformidades” desde a primeira vez. = **II - Confiabilidade**

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

Portanto, o gabarito é a letra B.

60. A criação de conhecimento nas organizações é algo dinâmico e constante, e envolve a interação contínua entre os conhecimentos tácito e explícito. De acordo com Nonaka e Takeuchi, existem 04 modos de converter conhecimento.

Assinale a alternativa correta.

- a) A conversão de conhecimento explícito em conhecimento explícito é denominada de internalização.
- b) A conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito é denominada de internalização.
- c) A conversão de conhecimento tácito em conhecimento explícito é denominada de socialização.
- d) A conversão de conhecimento tácito em conhecimento tácito é denominada de externalização.
- e) A conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito é denominada de combinação.

Gabarito: B

Comentários: Letra A: errada. A conversão de conhecimento explícito em conhecimento explícito é denominada de **combinação**.



Letra B: correta. De fato, a conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito é denominada de **internalização**.

Letra C: errada. A conversão de conhecimento tácito em conhecimento explícito é denominada de **externalização**.

Letra D: errada. A conversão de conhecimento tácito em conhecimento tácito é denominada de **socialização**.

Letra E: errada. A conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito é denominada de **internalização**.

6

61. O Pacto Global das Nações Unidas elenca 10 princípios universais. As organizações que passam a fazer parte do Pacto Global devem se comprometer a seguir esses 10 princípios no dia a dia de suas operações. Esses 10 princípios estão relacionados a 04 áreas. Indique a alternativa que não traz uma dessas 04 áreas.

- a) Trabalho
- b) Meio Ambiente
- c) Política
- d) Direito Humanos
- e) Anticorrupção

Gabarito: C

Comentários: O Pacto Global das Nações Unidas elenca 10 princípios universais, relacionados às áreas de **Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção (anticorrupção)**.

Portanto, a única alternativa que não traz uma das 04 áreas é a letra C (política).

62. A etapa do processo de vendas que está relacionada aos primeiros minutos de uma visita de venda, em que o objetivo do vendedor é garantir uma boa impressão inicial, além de despertar a atenção e o interesse do cliente é chamada de:

- a) Prospecção
- b) Qualificação
- c) Superação de Objeções
- d) Fechamento

e) Abordagem

Gabarito: E

Comentários: É a etapa da **abordagem** que está relacionada “aos **primeiros minutos de uma visita de venda**. O objetivo do vendedor é garantir uma boa impressão inicial, além de **despertar a atenção e o interesse do cliente**. Além disso, é na abordagem que o vendedor usa de técnicas investigativas para complementar o conhecimento a respeito do cliente e suas necessidades.” (Castro, Neves e Cônsoli, 2018)

63. O diretor comercial de um Banco orientou sua equipe de vendas a adotar o estilo ganha - ganha de negociação com seus clientes. Nesse caso, os vendedores deverão

- a) buscar o máximo de lucratividade para o vendedor, em detrimento das demandas dos clientes.
- b) buscar o máximo de lucratividade para os clientes, em detrimento dos interesses do vendedor.
- c) buscar satisfazer a necessidade dos clientes, mesmo que isso diminua a lucratividade do banco e do vendedor.
- d) buscar a lucratividade para o si e também para os clientes, com o objetivo de que ambas as partes saiam ganhando.
- e) buscar vender os produtos mais lucrativos para o banco e para o vendedor.

Gabarito: D

Comentários: Uma negociação no estilo “ganha-ganha” é aquela em que ambos os lados saem ganhando.

Portanto, a única alternativa que nos traz uma situação em que ambos os lados saem ganhando é a letra D (lucratividade para o vendedor e também para o cliente).

64. A segmentação de mercado em um banco tem por objetivo

- a) selecionar aqueles serviços que possuem maior lucratividade para o banco.
- b) a realização de ações e abordagens universais para toda a carteira de clientes.



- c) selecionar os serviços que mais se amoldam à equipe de vendedores.
- d) o desenvolvimento e realização de ações específicas e tratamento personalizado para cada grupo de clientes.
- e) segmentar a equipe de vendedores para identificar os menos produtivos.

Gabarito: D

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.

65. O marketing de relacionamento tem por objetivo

- a) a priorização de conquista de novos clientes.
- b) identificar os mercados que a organização pode se relacionar.
- c) criar e manter relacionamentos duradouros com os clientes, estimulando a lealdade dos clientes à marca.
- d) a prioridade de identificar clientes em potencial.
- e) identificar mercados em potencial.

Gabarito: C

Comentários: O marketing de relacionamento tem por objetivo **estimular a lealdade dos clientes em relação à marca/empresa**, através do contato constante com o cliente. O marketing de relacionamento não se preocupa especificamente com a venda de produtos ou serviços; mas sim com a **construção de um relacionamento duradouro**, decorrente da satisfação do cliente que, conseqüentemente, acaba tornando o cliente “fiel” à empresa (ou seja, acaba “retendo” o cliente).

66. Dos elementos que compõem o marketing mix de um banco, representam o “P” de praça, EXCETO:

- a) internet
- b) caixa eletrônico
- c) marca
- d) agência
- e) posto de atendimento

Gabarito: C

Comentários: A única alternativa que não trouxe um elemento que representa a “praça” é a letra C. Isso, pois, a marca está relacionada ao **produto**.

De fato, agências, caixa eletrônico, internet e posto de atendimento estão relacionados ao elemento praça. Trata-se de canais de distribuição pelos quais o banco oferece seus serviços aos clientes. A praça está relacionada ao acesso conveniente aos produtos/serviços.

67. O _____ é um “método para atrair, envolver e encantar pessoas a fim de alavancar uma empresa que oferece valor e constrói confiança” (Halligan e Shah, 2010). _____, por sua vez, “consiste na arte da escrita persuasiva para influenciar as pessoas a tomarem uma ação” (Ferreira, 2018).

Indique a alternativa em que as palavras preenchem corretamente a lacuna, respectivamente:

- a) marketing digital; inbound marketing
- b) copywriter; marketing digital
- c) gatilho mental; inbound marketing
- d) inbound marketing; copywriter
- e) copywriter; inbound marketing

Gabarito: D

Comentários: De acordo com Halligan e Shah (2010), **inbound marketing** é definido como “um método para atrair, envolver e encantar pessoas a fim de alavancar uma empresa que oferece valor e constrói confiança. Com as mudanças promovidas pela tecnologia, a estratégia de inbound oferece uma forma de fazer negócios de um jeito mais humano e prestativo.”

Ferreira (2018), por sua vez, explica que “**Copywriting** é a arte da escrita persuasiva para influenciar as pessoas a tomarem uma ação”. Para o autor, copywriting significa “palavras que vendem”.

Em outras palavras, “**Copywriting** é o processo de produção de textos persuasivos para ações de Marketing e Vendas, como o conteúdo de e-mails, sites, catálogos, anúncios e cartas de vendas, por exemplo. O profissional responsável pelo desenvolvimento do texto (também chamado de copy) é conhecido como Copywriter.” (Lipinski, 2020)

68. Os gatilhos mentais “são palavras, argumentos ou circunstâncias, que são utilizados para despertar necessidades adormecidas na mente dos consumidores.” (ROCK CONTENT, 2021). Os indivíduos possuem estímulos e motivações que, quando ativados (por gatilhos mentais), conduzem à ação.

Determinada livraria optou, como estratégia de marketing digital, oferecer um ebook gratuito a todos os novos visitantes de seu site. Esse gatilho mental é conhecido como:

- a) autoridade
- b) razão
- c) novidade
- d) escassez
- e) reciprocidade

Gabarito: E

Comentários: No caso narrado pela assertiva, a livraria optou por utilizar o gatilho da **reciprocidade**. Quando alguém nos dá algo sem pedir nada em troca, nos sentimos na “obrigação” (mesmo que inconscientemente) de retribuir (ou seja, de dar algo em troca). Por isso, esse gatilho mental da reciprocidade é utilizado na estratégia de marketing digital, pois ele pode fazer toda a diferença no processo de tomada de decisão dos clientes em potencial.

Nesse sentido, uma livraria digital que fornece um ebook gratuito aos novos visitantes do site, faz com que aqueles visitantes se sintam na “obrigação” de retribuir esse gesto. Então, se algum desses visitantes for adquirir algum livro no futuro, muito provavelmente será naquela livraria.

69. Os serviços possuem características que os diferenciam dos produtos. Uma dessas características consiste no fato de que os serviços não podem ser estocados. Essa característica é chamada de:

- a) variabilidade
- b) inseparabilidade
- c) intangibilidade
- d) perecibilidade
- e) heterogeneidade

Gabarito: D

Comentários: Vejamos as características dos serviços:

Intangibilidade (imaterialidade): Os serviços não são palpáveis (isto é, não podem ser vistos, tocados, sentidos, cheirados, ouvidos ou provados).

Inseparabilidade: Os serviços geralmente são produzidos e consumidos ao mesmo tempo. Ou seja, a produção (execução do serviço) e consumo ocorrem simultaneamente. Em outras palavras, a produção e o consumo são inseparáveis.

Variabilidade (heterogeneidade): Os serviços são variáveis (heterogêneos), uma vez que dependem de diversos fatores (por exemplo: quem prestou o serviço, onde o serviço foi prestado, quando o serviço foi prestado, para qual cliente o serviço foi prestado, etc.)

Perecibilidade: Os serviços são “imediatamente” perecíveis. Ou seja, os serviços são perecíveis pois **não podem ser “estocados”**. Em outras palavras, a perecibilidade está relacionada ao fato **de os serviços não poderem ser “estocados”**.

Portanto, é a **perecibilidade** que está relacionada ao fato de os serviços não poderem ser “estocados”. Dizemos que os serviços são “imediatamente” perecíveis. Ou seja, os serviços são perecíveis pois não podem ser “estocados”.

70. Em algumas situações, quando os clientes se sentem insatisfeitos com a prestação de serviços eles fazem reclamações.

Existe um tipo de reclamação em que o cliente tem por objetivo alterar algum estado indesejável. Ou seja, o cliente que reclama espera que a organização corrija determinada situação relacionada à prestação do serviço, mesmo que essa correção não ocorra imediatamente e surta efeito apenas em outra oportunidade, ainda que para outros clientes. Essa reclamação é chamada de:

- a) ativa
- b) passiva
- c) pessoal
- d) instrumental
- e) não-instrumental

6

Gabarito: D

Comentários: As reclamações feitas com o intuito de gerarem alguma **alteração na forma com que o serviço é prestado**, mesmo que surtam efeito apenas em outra oportunidade, ainda que para outro cliente, são chamadas de **reclamações instrumentais**.

Em outras palavras, as **reclamações instrumentais** são aquelas realizadas pelos clientes com o objetivo de gerarem alguma alteração na forma com que o serviço é prestado, mesmo que essa alteração/correção não ocorra imediatamente (ou seja, o cliente reclama com o objetivo de que determinada situação indesejada seja “corrigida”/“alterada”, mesmo que os efeitos dessa “correção” ocorram apenas em “outra oportunidade”/“outro atendimento”, ainda que para outro cliente).

A Reclamação Não-Instrumental, por sua vez, é realizada com o objetivo de expressar a insatisfação. Ou seja, o cliente que “reclama” tem por objetivo principal expressar a sua insatisfação, sem qualquer expectativa de que o estado indesejável seja alterado (ou seja, sem qualquer expectativa de que a situação indesejável seja modificada / corrigida).

Gabarito!

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

NÃO É ASSINANTE?

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

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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