BRB
BANCO DE BRASILIA

BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A.
EDITAL NORMATIVO Nº 1/CP-29 - BRB, DE 2 DE MAIO DE 2019
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA PARA O CARGO DE ESCRITURÁRIO, DE NÍVEL MÉDIO

201

Escriturário

Tipo "D"

Data e horário da prova:
Domingo, 18/8/2019, às 14 h.

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
  - um caderno de questões das provas objetiva e discursiva contendo 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
  - uma folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
  - uma folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Minha alma ligada a um coração desfigurado.

- Verifique se estão corretas a numeração das questões e a paginação do caderno de questões, bem como a codificação da folha de respostas da prova objetiva e da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as provas objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva, a folha de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas, bem como retirar-se da sala.
- Somente será permitido levar o caderno de questões das provas objetiva e discursiva 3 (três) horas após o início da prova.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de respostas da prova objetiva, devidamente assinada, e a folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de nenhum aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um fiscal do IADES.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos na folha de respostas da prova objetiva e na folha de texto definitivo da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinale, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva e a folha de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas e o texto definitivo da prova discursiva para a folha de texto definitivo.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.

CONHECIMENTOS GERAIS
Questões de 1 a 30

LÍNGUA PORTUGUESA
Questões de 1 a 8

Texto 1 para responder às questões de 1 a 4.

Origem do Dinheiro

A história da civilização nos conta que o homem primitivo procurava defender-se do frio e da fome, abrigando-se em cavernas e alimentando-se de frutos silvestres, ou do que conseguia obter da caça e da pesca. Ao longo dos séculos, com o desenvolvimento da inteligência, passou a espécie humana a sentir a necessidade de maior conforto e a reparar no seu semelhante. Assim, como decorrência das necessidades individuais, surgiram as trocas.

Esse sistema de troca direta, que durou por vários séculos, deu origem ao surgimento de vocábulos como "salário", o pagamento feito por meio de certa quantidade de sal; "pecúnia", do latim "pecus", que significa rebanho (gado) ou "peculium", relativo ao gado miúdo (ovelha ou cabrito).

As primeiras moedas, tal como conhecemos hoje, peças representando valores, geralmente em metal, surgiram, no século VII A. C., na Lídia (atual Turquia). As características que se desejavam ressaltar eram transportadas para as peças através da pancada de um objeto pesado (martelo), em primitivos cunhos. Foi o surgimento da cunhagem a martelo, onde os signos monetários eram valorizados também pela nobreza dos metais empregados, como o ouro e a prata.

Embora a evolução dos tempos tenha levado à substituição do ouro e da prata por metais menos raros ou suas ligas, preservou-se, com o passar dos séculos, a associação dos atributos de beleza e expressão cultural ao valor monetário das moedas, que quase sempre, na atualidade, apresentam figuras representativas da história, da cultura, das riquezas e do poder das sociedades.

Fonte: Livro "Casa da Moeda do Brasil: 290 anos de História, 1694/1984". Disponível em <https://www.casadamoeda.gov.br/portal/socioambiental/cultural/origem-do-dinheiro.html>. Acesso em: 25 maio 2019, com adaptações.

QUESTÃO 1

Em relação aos aspectos semânticos e gramaticais do texto, assinale a alternativa correta.

(A) A forma verbal "desejavam" (linha 17) denota concordância com a expressão "As características" (linha 16).

(B) Os parênteses (linhas 12 e 13) retificam o significado ordinariamente atribuído às palavras "rebanho" e "gado miúdo".

(C) A omissão da preposição "com" (linha 4) provocaria alteração do sentido do texto, mas preservaria a correção gramatical do período.

(D) As aspas empregadas ao longo do texto servem para isolar palavras ou expressões estrangeiras.

(E) As primeiras moedas de que se têm registros tiveram seus valores determinados apenas pelos materiais empregados em suas confecções.

Área livre

QUESTÃO 2

Em relação aos aspectos semânticos e gramaticais do texto, assinale a alternativa correta.

(A) O trecho *"... as peças através da pancada de um objeto ..."* (linhas 17 e 18) pode ser reescrito, mantendo a correção gramatical, da seguinte forma: **"... as peças através de a pancada de um objeto ..."**

(B) A expressão "a espécie humana" (linha 5) exerce função sintática de objeto indireto da forma verbal "passou" (linha 5).

(C) O trecho entre as linhas 1 e 2 *"... o homem primitivo procurava defender-se ..."* poderia ser reescrito, sem alterar o sentido ou prejudicar as regras gramaticais, da seguinte forma: **"...o homem primitivo procurava se defender..."**.

(D) O pronome "onde" (linha 20) deveria ser substituído pela expressão "aonde", para manter a correção gramatical.

(E) A preposição **de** em *"alimentando-se de frutos silvestres"* (linha 3) poderia ser substituída pela preposição **em**, sem alterar o sentido do texto.

QUESTÃO 3

Em relação aos aspectos semânticos e gramaticais do texto, assinale a alternativa correta.

(A) A omissão das vírgulas que isolam o trecho *"que durou por vários séculos"* (linha 9) não altera o sentido original de texto.

(B) O homem necessitou de mais conforto ao desenvolver a capacidade de compreender e resolver novos problemas e conflitos e de adaptar-se a novas situações.

(C) O termo "se" em *"As características que se desejavam"* (linhas 16 e 17) poderia ser posicionado de forma enclítica, mantendo a correção gramatical: **"As características que desejavam-se"**.

(D) A vírgula após "séculos" (linha 4) é empregada para antecipar um complemento nominal.

(E) A locução verbal "tenha levado" (linha 22) poderia ser flexionada no plural para concordar com "tempos".

QUESTÃO 4

Acerca dos aspectos semânticos e gramaticais do texto, assinale a alternativa correta.

(A) A palavra "miúdo" (linha 13) é acentuada por ser uma paroxítona terminada em "o".

(B) O emprego do sinal indicativo de crase na linha 22 é facultativo.

(C) Os acentos gráficos em "história", (linha 1), "séculos" (linha 4), "salário" (linha 10) justificam-se com base na mesma regra gramatical.

(D) As origens das palavras "salário" (linha 10) e "pecúnia" (linha 12) estão associadas a regimes de trocas.

(E) A palavra "que" (linha 1) é um pronome relativo e introduz uma oração subordinada adjetiva.

Área livre

Texto 2 para responder às questões 5 e 6.

Reconhecimento da qualidade do Banco Central

O Comitê de Basileia para Supervisão Bancária atribuiu ao Brasil a nota máxima na avaliação da liquidez e das regras prudenciais adotadas pelo Banco Central (BC). Num momento em que a economia global enfrenta desaceleração expressiva, o reconhecimento da solidez e da qualidade das regras do sistema financeiro nacional contribui para que o Brasil mantenha amplo acesso às linhas internacionais de crédito e atraia recursos destinados a investimentos.

O sistema financeiro nacional foi saneado há cerca de duas décadas, com a liquidação ou a venda de bancos privados e estatais que enfrentavam graves dificuldades em decorrência do fim da inflação descontrolada ou da má administração. Depois disso, em geral a gestão dos bancos aprimorou-se muito. Prova disso é que a inadimplência ou quebra de algumas grandes empresas devedoras, ultimamente, pouco afetou as instituições financeiras, que dispõem de vultosas provisões contra calotes.

Enfim, o sistema financeiro nacional tem fontes estáveis de captação durante o período de um ano, compatíveis com as expectativas de saídas de caixa. Se em alguma instituição esse indicador sair dos limites requeridos, o BC poderá determinar o aporte de novos ativos ou a interrupção de atividades, evitando prejuízo aos depositantes.

O Estado de São Paulo: Editorial. Disponível em: <https://opiniao.estadao.com.br/noticias/editorial-economico,reconhecimento-da-qualidade-dobanco central,70002757324>. Acesso em: 16 mar. 2019, com adaptações.

QUESTÃO 5

Acerca dos aspectos estruturais, semânticos e gramaticais do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Nas linhas 4 e 5, as expressões *"desaceleração expressiva"* e *"o reconhecimento da solidez"* exercem a mesma função sintática.

(B) O texto ficaria mais claro, mantendo a correção gramatical, se a expressão "há cerca" (linha 9) fosse substituída por "acerca".

(C) No trecho *"O Comitê de Basileia para Supervisão Bancária atribuiu ao Brasil a nota máxima na avaliação da liquidez..."* (linhas 1 e 2), as palavras destacadas pertencem à mesma classe gramatical.

(D) Ao trecho *"... para que o Brasil mantenha amplo acesso às linhas internacionais de crédito e atraia recursos destinados a investimentos."* (linhas de 6 a 8) poderia ser dada a seguinte redação, respeitando tanto o princípio do paralelismo sintático e a correção gramatical, quanto o sentido original: **"para que o Brasil acesse, amplamente, as linhas internacionais de crédito e atraia os recursos destinados aos investimentos"**.

(E) A última oração do texto é reduzida de gerúndio.

QUESTÃO 6

Acerca dos aspectos estruturais, semânticos e gramaticais do texto, assinale a alternativa correta.

(A) O período *"Depois disso, em geral a gestão dos bancos aprimorou-se muito."* (linhas 13 e 14) poderia ser reescrito, sem alteração semântica ou prejuízo gramatical, da seguinte forma: **"Depois disso, muito aprimorou-se, em geral, a gestão dos bancos"**..

(B) A preposição "para" (linha 6) introduz oração que estabelece uma relação de consequência com a oração anterior.

(C) O emprego do sinal indicativo de crase na linha 7 é obrigatório, pois existe a fusão da preposição "a" com o artigo definido feminino singular "a".

(D) A privatização das instituições financeiras, na década de 90, tornou o sistema financeiro brasileiro são.

(E) A expressão "o sistema" (linha 18) exerce a função sintática de núcleo do sujeito da forma verbal "tem" (linha 18).

Texto 3 para responder às questões 7 e 8.

A emergência do ciberespaço

Os primeiros computadores surgiram em 1945. Por muito tempo reservado aos militares, seu uso civil disseminou-se durante os anos 1960. Já nessa época era previsível que o desempenho do *hardware* aumentaria constantemente, mas que haveria um movimento geral de virtualização da informação e da comunicação, afetando os dados elementares da vida social; ninguém, com a exceção de alguns visionários, poderia prever. Os computadores ainda eram grandes máquinas de calcular, isoladas em salas refrigeradas. A virada fundamental data, talvez, dos anos 1970. O desenvolvimento e a comercialização do microprocessador dispararam diversos processos econômicos e sociais. Eles abriram uma nova fase na automação da produção industrial: robótica, linhas de produção flexíveis, máquinas industriais com controles digitais etc. Presenciaram também o princípio da automação de alguns setores, como bancos e seguradoras. Essa tendência continua em nossos dias.

LÉVY, Pierre. A infraestrutura técnica do virtual. *In: Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999, p. 31, com adaptações.

QUESTÃO 7

Assinale a alternativa em que o referente semântico do pronome destacado está corretamente indicado.

(A) "Já **nessa** época era previsível" (linhas 3 e 4) - em 1945.

(B) "**Essa** tendência continua em nossos dias." (linha 18) - automação de alguns setores.

(C) "**seu** uso civil disseminou-se durante os anos 1960" (linhas 2 e 3) - dos militares.

(D) "**Eles** abriram uma nova fase" (linhas 13 e 14) - diversos processos econômicos.

(E) "Essa tendência continua em **nossos** dias." (linha 18) - de 1945 até a atualidade.

QUESTÃO 8

Com relação à tipologia, assinale a alternativa correta.

(A) Os dois primeiros períodos do texto correspondem ao tópico-frasal de um parágrafo argumentativo, em que se apresenta um ponto de vista acerca dos primeiros computadores.

(B) O parágrafo apresenta características de texto injuntivo, visto que pretende convencer o leitor da importância do uso de computadores em bancos e seguradoras.

(C) O parágrafo corresponde à introdução de um texto narrativo, em que se apresenta a história da evolução dos computadores.

(D) O texto é predominantemente descritivo, uma vez que objetiva pormenorizar o funcionamento dos computadores do respectivo surgimento aos dias de hoje.

(E) O texto é predominantemente informativo, já que pretende apenas apresentar fatos que compõem uma breve história dos computadores e a importância deles.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA
Questões de 9 a 14

QUESTÃO 9

O setor no qual determinado funcionário trabalha no banco tem uma máquina contadora de cédulas, que conta 6.000 cédulas em 5 minutos. Uma nova máquina contadora de cédulas foi adquirida, e o funcionário observou que, com as duas máquinas trabalhando em conjunto, 12.800 cédulas são contadas em 4 minutos. Nessas condições, quantas cédulas a nova máquina contará em 3 minutos?

(A) 5.000
(B) 2.000
(C) 6.000
(D) 4.000
(E) 3.000

QUESTÃO 10

Considere hipoteticamente que M. A. S. é escriturária em um banco de varejo. Em determinado dia, quando estava trabalhando como operadora de caixa, observou que, na abertura do caixa, só havia notas de R$ 20,00 e de R$ 50,00, e o total, em reais, era igual a R$ 360,00. Se o número de cédulas era o menor possível no caixa de M. A. S, é correto afirmar que, no caixa,

(A) o número de cédulas de R$ 50,00 era o dobro do número de cédulas de R$ 20,00.
(B) o número de cédulas de R$ 20,00 era o triplo do número de cédulas de R$ 50,00.
(C) o total em cédulas de R$ 50,00 era igual a R$ 250,00.
(D) o total em cédulas de R$ 20,00 era igual a R$ 160,00.
(E) havia mais cédulas de R$ 20,00 do que cédulas de R$ 50,00.

QUESTÃO 11

Um estabelecimento comercial conseguiu atuar no mercado até outubro de 2017, com as receitas superando as despesas. A partir de novembro de 2017, esse estabelecimento passou a apresentar sucessivas quedas no próprio faturamento, em relação ao mês anterior, por causa da crise econômica. Em novembro de 2017, houve 20% de queda em relação a outubro. No mês seguinte, outra queda de 20% em relação a novembro. Em janeiro de 2018, a empresa teve queda de [illegible]% em relação a dezembro de 2017. Diante dessas quedas sucessivas no faturamento, essa empresa decidiu encerrar as respectivas atividades.

Com base nessas informações, é correto afirmar que a queda acumulada no fechamento até janeiro de 2018, com referência a outubro de 2017, foi

( ) um valor superior a 50%, mas abaixo de 75%.
( ) um valor abaixo de 100%, mas superior a 80%.
( ) de 100%.
( ) de 50%.
( ) um valor próximo a 25%.

Área livre

QUESTÃO 12

Certo cliente contratou um empréstimo de R$ 10.000,00 a uma taxa nominal de 80% ao ano, capitalizados trimestralmente. Ficou acertado que ele pagaria em duas vezes, a cada semestre, metade do valor do empréstimo mais os juros incidentes sobre o saldo devedor. Assim, o valor pago na segunda e última prestação é igual a

(A) R$ 7.000,00.
(B) R$ 5.000,00.
(C) R$ 9.000,00.
(D) R$ 9.400,00.
(E) R$ 7.200,00.

QUESTÃO 13

A tabela Price, ou sistema francês de amortização, é caracterizada por prestações constantes. Caso determinado cliente contrate um empréstimo de R$ 2.000,00 a uma taxa efetiva de 10% ao mês pelo sistema francês, sem entrada e em duas parcelas, cada uma dessas parcelas será

(A) um valor entre R$ 1.250,00 e R$ 1.500,00.
(B) um valor entre R$ 1.000,00 e R$ 1.100,00.
(C) superior a R$ 1.500,00.
(D) superior a R$ 1.100,00, mas inferior a R$ 1.210,00.
(E) igual a R$ 1.000,00.

QUESTÃO 14

Banco Épsilon - Agenda de Atividades Diárias – 13/junho/2019			
Escriturário: J. S.			
Ordem	***Atividade***	***Status***	***Observações***
1	**Entrar em contato com o cliente M. S.**	●	**PGBL**
2	**Conferir relatórios de aplicações financeiras.**	■	**Maio de 2019**
3	**Agendar clientes do banco.**	■	**Julho de 2019**
4	**Atualizar dados de clientes no novo sistema SisBanc.**	●	
5	**Enviar *e-mail* para clientes da previdência privada.**	■	

Suponha que J. S. é escriturário no Banco Épsilon. Em determinado dia, ele precisa realizar cinco tarefas na respectiva jornada de trabalho. No *tablet* de J. S., está a planilha indicada na figura e, à medida que executa as próprias tarefas, ele as marca na planilha. Sabendo que as tarefas podem ser realizadas aletoriamente e que o expediente se inicia às 10h e o horário de almoço é às 13h30, então o número de maneiras distintas para J. S. escolher três tarefas para realizar antes do horário de almoço é igual a

(A) 7.
(B) 15.
(C) 3.
(D) 5.
(E) 10.

Área livre

USO DE TECNOLOGIAS EM AMBIENTES CORPORATIVOS
Questões de 15 a 18

QUESTÃO 15

Há diversos *softwares* e aplicativos, conectados ou não à internet, que podem ser utilizados dentro do ambiente corporativo. Com relação à utilização de tecnologias nos ambientes de trabalho, assinale a alternativa correta.

(A) A utilização de navegadores *web* é estritamente proibida em ambientes de trabalho corporativos.
(B) O acesso à internet somente pode ser feito por meio de navegadores *web*, como Google Chrome e Internet Explorer.
(C) Os *softwares* do pacote Office são usados apenas por meio de autenticação de usuários.
(D) Existem alternativas de aplicativos móveis para a edição de documentos.
(E) O objetivo principal do Outlook é a edição de documentos.

QUESTÃO 16

No que se refere à computação em nuvem e a ferramentas com base nesse modelo, como Microsoft OneDrive e Google Drive, assinale a alternativa correta.

(A) Documentos armazenados em nuvem podem ser visualizados em computadores *desktop* e *laptops*, mas não em celulares.
(B) Ferramentas em nuvem permitem que mais de um usuário edite o mesmo documento, mas nunca simultaneamente.
(C) Uma desvantagem da computação em nuvem é que os arquivos ficam disponíveis em servidores na internet, podendo ser acessados livremente por qualquer pessoa.
(D) Ferramentas em nuvem permitem compartilhar documentos exclusivamente por meio de anexos de *e-mail*.
(E) Ferramentas em nuvem podem permitir o *download* de documentos para visualização posterior.

QUESTÃO 17

Acerca da Internet das Coisas, assinale a alternativa correta.

(A) Internet das Coisas é uma forma mais econômica de acesso à internet, a qual permite que dispositivos como geladeiras ofereçam internet a celulares e computadores de usuários, dispensando a necessidade de aquisição de roteadores ADSL à parte.
(B) Um exemplo de Internet das Coisas é o *bitcoin*, que é uma moeda virtual e iniciou a era da Internet das Moedas, com bancos virtuais sem agências.
(C) Como exemplo de Internet das Coisas, é correto citar um dispositivo que mede a temperatura ambiente interna de um escritório e envia essa informação pela internet.
(D) A Internet das Coisas opera separadamente da Internet das Pessoas e, por isso, não é possível enviar os dados coletados por dispositivos conectados à Internet das Coisas para a nuvem.
(E) A Internet das Coisas tem grande aplicação em ambientes domésticos e escritórios, mas pouca em ambientes industriais.

QUESTÃO 18

Quanto aos aplicativos do pacote Microsoft Office e à edição de planilhas, assinale a alternativa correta.

(A) O Word é o programa do Microsoft Office que tem como responsabilidade principal formatação e desenvolvimento de planilhas.
(B) O Excel não permite a importação de arquivos com outros formatos além de CSV.
(C) O Excel permite a edição de margem de documentos.
(D) Os documentos do Microsoft Office Word não podem ser exportados para PDF.
(E) Os documentos que são editados no Word podem ter as respectivas fontes, as margens e os espaçamentos modificados.

GOVERNANÇA CORPORATIVA E *COMPLIANCE*
Questões de 19 a 22

QUESTÃO 19

Em conformidade com o Código de Conduta Ética do BRB no relacionamento com os diversos setores da sociedade, quanto aos princípios adotados pela referida instituição, assinale a alternativa correta.

(A) Manter a reputação de empresa sólida e confiável, buscando níveis crescentes de competitividade e rentabilidade de acordo com o mercado.
(B) Estabelecer e difundir as melhores práticas de governança corporativa, preservando os compromissos com clientes, investidores, acionistas e o interesse público.
(C) Zelar pelos valores, pela imagem e pelo patrimônio da instituição.
(D) Primar pela valorização, pelo respeito, pela diversidade, pela integridade, pela responsabilidade, pela equidade, pela prudência e pela diligência, tanto nas relações de trabalho, quanto nas relações institucionais com parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade, agentes públicos e clientes, exceto concorrentes.
(E) Reconhecer a responsabilidade socioambiental como uma oportunidade de inovar processos, práticas e produtos, a fim de atingir resultados melhores nos negócios da organização, considerando o uso consciente dos recursos naturais e sociais, relativizando o econômico.

Área livre

QUESTÃO 20

Assinale a alternativa que indica os objetivos da função de *compliance* em uma instituição financeira.

(A) Garantir que as estratégias empresariais se completem segundo o cronograma planejado.
(B) Assegurar que a instituição atue em conformidade com a legislação, com as normativas dos órgãos reguladores e com os regulamentos internos, de modo a garantir a eficiência, a eficácia e a confiabilidade organizacional.
(C) Incrementar o acesso a novos clientes por meio do aumento da gama de serviços ofertados.
(D) Assegurar o retorno financeiro dos investimentos de clientes e acionistas por meio de redução da burocracia e extinção de atividades-meio com finalidade de controle interno.
(E) Completar o quadro de pessoal com ações de recrutamento, seleção e contratação de mão de obra especializada e capacitada para atividades relacionadas ao *core business* da instituição.

QUESTÃO 21

A gestão por processos em uma organização (*business process management*) busca gerir, de forma integrada, o percurso que uma atividade segue dentro de uma organização, de modo a otimizar recursos, incrementar a produtividade e permitir o acompanhamento e monitoramento pelas partes envolvidas. Acerca desse assunto, assinale a alternativa que indica característica da gestão por processos.

(A) Ultrapassa as fronteiras entre departamentos.
(B) Tem início, meio e fim cronologicamente determinados *a priori*.
(C) Focaliza as atividades de planejamento estratégico da organização.
(D) Abarca as principais atividades da alta cúpula administrativa.
(E) Objetiva melhorar a imagem organizacional quanto à respectiva clientela.

QUESTÃO 22

A empresa X pratica ato sujeito a instauração e julgamento de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei nº 12.846/2013. Quanto a esse processo administrativo de responsabilização, assinale a alternativa correta.

(A) O processo administrativo para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica será conduzido por comissão designada pela autoridade instauradora e composta por dois ou mais servidores, sendo pelo menos o presidente da comissão estável.
(B) A comissão deverá concluir o processo no prazo de 180 dias contados da data da publicação do ato que a instituir, de forma improrrogável e, ao final, apresentar relatórios a respeito dos fatos apurados e da eventual responsabilidade da pessoa jurídica, sugerindo, de forma motivada, as sanções a serem aplicadas.
(C) No processo administrativo para apuração de responsabilidade, será concedido à pessoa jurídica prazo de 60 dias para defesa, contados da intimação.
(D) O processo administrativo, com o relatório da comissão, será remetido à autoridade instauradora, na forma do art. 10 da Lei nº 12.846/2013, para julgamento.
(E) A instauração de processo administrativo específico de reparação integral ou parcial dos danos não prejudica a aplicação imediata das sanções estabelecidas na Lei nº 12.846/2013.

INOVAÇÃO
Questões de 23 a 25

QUESTÃO 23

A Lei nº 10.973/2004 foi modificada pela Lei nº 13.243/2016, e uma das modificações mais importantes foi a do conceito de ICT, que passou a ser Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação. Acerca do conceito de ICT, assinale a alternativa correta.

(A) ICT é toda e qualquer entidade pública que se dedique ao ensino e à pesquisa.
(B) É considerada ICT qualquer órgão ou entidade pública ou privada, sem fins lucrativos, que inclui, na respectiva missão, a pesquisa básica ou aplicada e o desenvolvimento tecnológico de novos produtos, serviços ou processos.
(C) ICT é toda e qualquer universidade e centro de pesquisa e desenvolvimento.
(D) ICT é toda e qualquer instituição, pública ou privada, que se dedique a Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (P&D&I).
(E) É considerada ICT, para os fins da Lei nº 10.973/2004, a universidade ou centro de pesquisa, sem fins lucrativos, que tenha acordos de cooperação firmados com empresas brasileiras, para atividades de P&D.

Área livre

QUESTÃO 24

O processo de inovação requer, como ponto de partida, novas ideias que representem algo novo ou uma melhoria significativa, capaz de gerar algum tipo de vantagem competitiva para a empresa. A rigor, não existe um caminho predeterminado para que uma nova ideia seja concebida. O método científico, ou seja, a experimentação tem sido um recurso adotado normalmente quando se trata da busca de soluções baseadas em pesquisa científica ou tecnológica. Com base no exposto, no que se refere ao conceito de ICT, assinale a alternativa correta.

(A) As empresas, cada vez mais dependentes de recursos tecnológicos, restringem, na própria organização, a geração de novas ideias para o respectivo departamento de P&D.

(B) A tecnologia embarcada em equipamentos e sistemas não requer um esforço de geração de ideias, posto que o processo de inovação decorre do bom uso de recursos tecnológicos preexistentes.

(C) A geração de ideias tem sido um recurso cada vez mais valioso de uma empresa no respectivo processo de inovação.

(D) A geração de novas ideias no seio de uma empresa deve ser cuidadosamente resguardada como algo sigiloso e, portanto, da competência exclusiva de pessoas, de preferência com formação de pós-graduação, que assumam compromisso formal de confidencialidade com a empresa.

(E) Por ser um processo criativo referente a cada pessoa, não é possível montar esquemas, dentro de uma empresa, para acelerar a geração de novas ideias com potencial de serem usadas no processo produtivo ou no sistema gerencial da empresa.

QUESTÃO 25

A Lei nº 10.973/2004, com redação dada pela Lei nº 13.243/2016, estabeleceu, no art. 16, que a Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICT) pública deverá dispor de Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT) próprio, ou em associação com outras ICT. A principal finalidade desses NIT é

(A) apoiar a gestão da política de inovação da ICT pública.

(B) promover a seleção de alunos de mestrado e doutorado para a política de inovação da ICT.

(C) comercializar os produtos resultantes de atividades de inovação das quais a ICT participe.

(D) apoiar administrativamente a ICT no estabelecimento das grades das disciplinas relacionadas com as respectivas atividades de pesquisa e desenvolvimento.

(E) coordenar e acompanhar as atividades de alunos de pós-graduação da ICT em programas de cooperação internacional.

Área livre

LEI ORGÂNICA DO DISTRITO FEDERAL E REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL
Questões 26 e 27

QUESTÃO 26

Segundo dispõe a Lei Orgânica do Distrito Federal, compete privativamente ao Distrito Federal

(A) fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar.

(B) conservar o patrimônio público.

(C) estabelecer e implantar política para a segurança do trânsito.

(D) regulamentar e fiscalizar o comércio ambulante, inclusive o de papéis e de outros resíduos recicláveis.

(E) proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência.

QUESTÃO 27

De acordo com a Lei Complementar nº 840/2011, que dispõe quanto ao regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, assinale a alternativa correta.

(A) Os adicionais de insalubridade e de periculosidade são cumulativos.

(B) Incidência de adicional noturno sobre o adicional de serviço extraordinário é defeso.

(C) O subsídio pode ser objeto de arresto, sequestro ou penhora, exceto nos casos de prestação de alimentos resultantes de decisão judicial.

(D) Gratificações, indenizações e adicionais incorporam-se ao vencimento ou provento.

(E) A remuneração ou o subsídio dos ocupantes de cargos e funções públicos da administração direta, autárquica e fundacional não podem exceder o subsídio mensal, em espécie, dos desembargadores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Área livre

REALIDADE ÉTNICA, SOCIAL, HISTÓRICA, GEOGRÁFICA, CULTURAL, POLÍTICA E ECONÔMICA DO DF E DA RIDE
Questões de 28 a 30

QUESTÃO 28

A marca de Brazlândia ainda é a vida pacata. O asfalto tomou conta das ruas, o comércio se expandiu, os setores residenciais também, só que basta uma circulada pelas quadras para respirar tranquilidade.

A Região Administrativa de Brazlândia ficou regionalmente conhecida

(A) por ser a maior produtora de morango do Distrito Federal.
(B) por concentrar atividades de alta tecnologia ligadas à informação.
(C) por ser a maior região produtora de pecuária leiteira do Distrito Federal.
(D) por concentrar toda a produção de soja da região do entorno.
(E) pelo respectivo polo industrial de roupas.

QUESTÃO 29

No que se refere aos aspectos físicos do Distrito Federal, assinale a alternativa correta.

(A) No Distrito Federal, localiza-se o ponto de união entre duas grandes bacias hidrográficas brasileiras: a Bacia Amazônica e a Bacia do Atlântico Leste.
(B) As precipitações pluviométricas no Distrito Federal, em geral, são bem distribuídas ao longo do ano, alcançando o maior índice no mês de julho.
(C) Quanto ao clima do Distrito Federal, a latitude elevada compensa a baixa altitude, contribuindo para que predominem temperaturas sempre baixas, mesmo no verão.
(D) A dispersão de águas no Distrito Federal é muito acentuada, dada a composição dos solos, a formação de cangas e o relevo planáltico.
(E) Durante o período de inverno, no Distrito Federal, verifica-se maior concentração de chuvas, o que garante o suprimento de água no período de estiagem.

QUESTÃO 30

O Distrito Federal registrou, de 2000 a 2010, uma das menores taxas de fecundidade do País. A principal queda está entre as mulheres de 15 a 24 anos de idade. As brasilienses passaram a dar à luz mais velhas.

Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br>.
Acesso em: 23 maio 2019, com adaptações.

Com base no exposto, assinale a alternativa correspondente ao fator que justifica a baixa taxa de fecundidade no Distrito Federal.

(A) O baixo nível de instrução das mulheres quando comparado ao dos homens.
(B) O aumento gradual da preferência por parto natural.
(C) A maior participação da mulher no mercado de trabalho.
(D) A priorização da vida doméstica para as mulheres mais jovens.
(E) A adoção de políticas restritivas por parte do Estado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
Questões de 31 a 60

QUESTÃO 31

A Lei nº 9.613/1998 tipifica, no respectivo art. 1º, os crimes de lavagem de dinheiro, com enquadramento penal básico consistente na ocultação ou dissimulação da natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal, ao tempo em que estabelece, nos arts. 2º a 7º, disposições especiais referentes a processo e julgamento, bem como aos efeitos pessoais e patrimoniais de eventual condenação.

Considerando os aspectos legais referentes à lavagem de dinheiro e o fato de que ela se desenvolve em fases que eventualmente se superpõem ou comunicam, assinale a alternativa correta.

(A) A primeira fase da lavagem de dinheiro, denominada "dissimulação" (*layering*), é caracterizada por uma multiplicidade de operações e transações realizadas mediante empresas e contas sem aparente relação com o agente envolvido na prática delituosa, tornando impossível ou extremamente difícil identificar a origem ilícita dos bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal.
(B) Os crimes de lavagem de dinheiro somente se configuram caso sejam cometidos de forma reiterada ou se a infração penal antecedente tiver sido praticada por organização criminosa.
(C) Os tipos penais de lavagem de dinheiro admitem a forma culposa, em que o agente criminoso dá causa ao resultado por imprudência, negligência ou imperícia.
(D) A pena para os crimes de lavagem de dinheiro poderá ser reduzida de um a dois terços e ser cumprida em regime semiaberto ou aberto, sendo possível ao juiz deixar de aplicá-la ou substituí-la, a qualquer tempo, por pena restritiva de direitos, se o agente, no curso de investigação ou processo, colaborar espontaneamente com as autoridades, prestando esclarecimentos que conduzam à apuração das infrações penais, à identificação dos autores, coautores e partícipes, ou à localização dos bens, direitos ou valores objeto da infração penal.
(E) O processo e julgamento dos crimes de lavagem de dinheiro são de competência exclusiva da Justiça Federal.

Área livre

QUESTÃO 32

As entidades representativas das instituições financeiras, a exemplo da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), têm envidado esforços para a criação e o aprimoramento contínuo de sistemas de autorregulação destinados a reforçar publicamente o compromisso do setor financeiro com a observância dos princípios da integridade, equidade, transparência, sustentabilidade e confiança, orientando, no relacionamento com o consumidor, o atendimento das necessidades e dos interesses deste de forma justa, digna e cortês, a fim de garantir a respectiva liberdade de escolha e a tomada de decisões conscientes, sem prejuízo da adoção de políticas e medidas voltadas à responsabilidade socioambiental, prevenção de situações de conflitos de interesse e de fraude, além da prevenção e do combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

No que se refere aos sistemas de autorregulação mencionados, assinale a alternativa correta.

(A) A criação, a organização e o funcionamento desses sistemas não dependem de autorização do Banco Central do Brasil.
(B) São aplicáveis a todas as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, independentemente de vínculo associativo ou adesão voluntária.
(C) Decorrem de lei.
(D) Constituem-se de recomendações sem força obrigatória, não havendo previsão de aplicação de sanções em caso de descumprimento.
(E) Podem ser revogados por ato do Banco Central do Brasil.

QUESTÃO 33

Considerando as características específicas das sociedades por ações ou "companhias", assinale a alternativa correta.

(A) As ações ordinárias conferem aos respectivos titulares direito de voto e prioridade na distribuição de dividendos, fixos ou mínimos.
(B) Companhia aberta é aquela cujas ações estão habilitadas à negociação no mercado de valores mobiliários.
(C) São valores mobiliários passíveis de negociação em bolsa de valores os títulos da dívida pública federal, estadual e municipal, bem como os títulos cambiais de responsabilidade de instituição financeira, inclusive debêntures.
(D) A emissão, a distribuição e a negociação de ações e demais valores mobiliários são reguladas pela Comissão de Valores Mobiliários em conjunto com o Banco Central do Brasil.
(E) Uma das formas de captação de recursos junto ao público, de que podem se valer as sociedades por ações, é a emissão de debêntures, que conferem aos próprios titulares direito de crédito contra elas, nas condições constantes da escritura de emissão, sendo vedada, em qualquer hipótese, a conversibilidade de tais debêntures em ações.

QUESTÃO 34

A alienação de direitos creditórios para uma sociedade mercantil, decorrentes de vendas a prazo, em que o cedente não responde pela solvência do devedor, caracteriza uma operação de

(A) fomento mercantil.
(B) desconto bancário.
(C) capital de giro.
(D) crédito rotativo.
(E) financiamento bancário.

QUESTÃO 35

A Resolução CMN nº 3.919/2010 classifica os serviços prestados por instituições financeiras a pessoas naturais como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados. Considere um cliente que possui uma conta de depósitos à vista e contratou o pacote padronizado de serviços prioritários. Se, na data da cobrança da tarifa, o saldo disponível, inclusive o limite de crédito, for inferior ao valor da tarifa do pacote contratado, a instituição financeira poderá

(A) debitar o valor integral da tarifa, independentemente do saldo disponível.
(B) elevar o limite do crédito especial para permitir o débito do valor total da tarifa.
(C) alterar o pacote de serviços do cliente para serviços essenciais.
(D) debitar somente o valor do saldo disponível em conta, inclusive o limite de crédito.
(E) cancelar o limite do crédito especial.

QUESTÃO 36

A respeito das operações de arrendamento mercantil, assinale a alternativa correta.

(A) Independentemente da modalidade de arrendamento mercantil, a arrendatária é sempre uma pessoa jurídica.
(B) Se o valor presente das contraprestações for maior que o custo do bem, a operação classifica-se como de arrendamento mercantil financeiro.
(C) As operações na modalidade de arrendamento mercantil financeiro são privativas das sociedades de arrendamento mercantil.
(D) Não havendo previsão de pagamento de valor residual garantido, tem-se, obrigatoriamente, um contrato de compra e venda, e não de arrendamento mercantil.
(E) A constituição e o funcionamento das sociedades de arrendamento mercantil dependem de autorização da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Área livre

QUESTÃO 37

Dentro do arranjo do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), compete ao Banco Central autorizar e vigiar o funcionamento das entidades operadoras de Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMF), além de atuar como regulador do sistema e provedor de serviços de liquidação. As IMF operadas pelo Banco Central para transferência de fundos e liquidação de operações com títulos públicos são, respectivamente, o (a)

(A) Sistema de Transferência de Reservas (STR) e a Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos (Cetip).
(B) Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic) e a Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos (Cetip).
(C) Sistema de Transferência de Reservas (STR) e o Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic).
(D) Centralizadora de Compensações de Cheque (Compe) e o Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic).
(E) Central de Cessão de Crédito (C3) e o Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic).

QUESTÃO 38

O Comitê de Política Monetária (Copom) é o órgão responsável por definir a taxa básica de juros da economia – a taxa Selic. Acerca da atuação e do funcionamento do Copom, assinale a alternativa correta.

(A) Define a taxa Selic visando à redução da dívida pública.
(B) Reúne-se ordinariamente oito vezes por ano para definir a taxa Selic.
(C) É integrado pelo presidente do Banco Central, pelo ministro da Economia e pelo ministro do Planejamento.
(D) Define a meta de inflação e os instrumentos de política monetária necessários para alcançá-la.
(E) Realiza operações de mercado aberto (compra e venda de títulos públicos federais) para manter a inflação na meta.

QUESTÃO 39

Considere uma instituição financeira autorizada a operar três carteiras: a carteira de desenvolvimento, a carteira de crédito imobiliário e uma outra carteira. Com base apenas nessas informações, é correto afirmar que a instituição

(A) está autorizada a captar depósitos à vista.
(B) pode emitir debêntures.
(C) opera uma carteira comercial.
(D) está organizada sob a forma de sociedade limitada.
(E) consiste em um banco público.

QUESTÃO 40

A atividade principal de uma sociedade administradora de cartão de crédito, pessoa jurídica não financeira, é a prestação de serviços remunerados, e não a intermediação financeira. Suponha que o titular de um cartão de crédito não efetuou o pagamento integral do saldo devedor na data do vencimento da fatura. Nesse caso, o cliente entra automaticamente no crédito rotativo do cartão, que é

(A) financiado pela própria administradora de cartão de crédito.
(B) parcelado com melhores condições de financiamento, desde que o cliente tenha efetuado o pagamento mínimo obrigatório de 15% do valor da fatura.
(C) financiado por uma operação de crédito realizada por instituição financeira distinta da administradora de cartão de crédito.
(D) parcelado, independentemente das condições do financiamento.
(E) renovado, a cada mês, até que o cliente efetue o pagamento integral da fatura.

QUESTÃO 41

No que tange aos desafios dos bancos na era digital, assinale a alternativa correta.

(A) Um aplicativo que possui uma grande base de usuários não oferece risco aos bancos tradicionais, visto que os respectivos serviços não podem ser concorrentes.
(B) As *fintechs* devem ser vistas como concorrentes por disputarem o mesmo mercado que os bancos.
(C) Na era digital, as fraudes de identidade deixaram de ser um risco para os bancos, facilitando assim a oferta de serviços bancários com mais conveniência aos clientes.
(D) Regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de 2018 apresentam desafios aos bancos digitais, que precisarão estar em conformidade até o início da vigência da referida lei, em agosto de 2020.
(E) As instituições bancárias tradicionais não precisam ajustar a respectiva cultura organizacional para se manterem competitivas na era digital, visto que os novos desafios estão na esfera tecnológica.

QUESTÃO 42

Quanto às diferenças entre bancos digitalizados e bancos digitais, assinale a alternativa correta.

(A) Um banco digital pode permitir que o próprio cliente ajuste o respectivo limite de transferência ou do cartão de crédito e, por medida de segurança, demandar que tal cliente dirija-se a um caixa eletrônico ou agência para concluir o processo.
(B) Permitir que o cliente abra a própria conta corrente sem precisar sair de casa e não cobrar taxa de manutenção da conta são os únicos requisitos obrigatórios que diferenciam um banco digital de um banco digitalizado.
(C) Para que um banco seja considerado digital, basta que disponibilize um ambiente de internet *banking* e aplicativos móveis, mesmo que, por medida de segurança, seja necessário instalar *softwares* de segurança adicionais que possam comprometer a experiência do cliente.
(D) Disponibilizar serviços gratuitos e pacotes padronizados de serviços, tais como os exigidos pela Resolução nº 3.919, art. 2º, inciso I, do Banco Central, é o que define um banco como digital.
(E) Demandar que o cliente se dirija a um caixa eletrônico para desbloquear o respectivo cartão ou senha de internet é aceitável para bancos digitalizados, mas não para bancos digitais.

QUESTÃO 43

A respeito das definições de *startups* e dos respectivos tipos e nichos de atuação, assinale a alternativa correta.

(A) *Startups* B2B2C são as que atuam com modelos de negócio repetível e escalável em parceria com outras empresas, visando à realização de vendas para o cliente final.

(B) *Startups* são empresas nascentes escaláveis ou não, desde que atuem com negócios digitais inovadores e em cenários minimamente estáveis.

(C) Toda empresa no respectivo estágio inicial pode ser considerada uma *startup*, exceto franqueadas, por se tratarem, na verdade, de filiais de empresas cuja marca já é consolidada.

(D) *Fintechs* são bancos digitais que aproveitam o alcance da internet para ofertarem serviços financeiros a um custo menor e nos quais o foco está na experiência do usuário.

(E) *Startups* B2B são as que têm outras empresas como consumidores finais e, para se manterem competitivas, precisam evitar que o respectivo modelo de negócio seja repetível.

QUESTÃO 44

Acerca de conceitos e aplicações do *design* de serviços no contexto bancário, assinale a alternativa correta.

(A) O foco do *design* de serviços é aprimorar apenas a experiência em serviços digitais, como aplicativos móveis, internet *banking* e outros.

(B) A aplicação correta da metodologia sugere que os especialistas devem se reunir e projetar um *design* que, posteriormente, deverá ser seguido por toda a organização.

(C) Queixas recorrentes de clientes são indicativos de que o *design* de serviço poderia ser aprimorado.

(D) Um dos princípios do *design* de serviços é ser centrado no ser humano. Entende-se, com isso, que o *design* deve se concentrar apenas na experiência do cliente.

(E) Soluções móveis devem aplicar apenas o *design* da experiência do usuário (*ux design*), e não o *design* de serviço.

QUESTÃO 45

Com base nas características e nas possíveis aplicações para a *blockchain*, assinale a alternativa correta.

(A) *A blockchain* é uma lista de tamanho fixo de registros interligados a partir de criptografia, em que cada bloco contém dados relativos à transação, um *timestamp* e um *hash* criptográfico do próximo bloco.

(B) A *blockchain* é uma espécie de base de dados pública e centralizada, que é usada para registrar transações na nuvem, de forma que qualquer registro envolvido não possa ser alterado retroativamente sem a alteração de todos os blocos subsequentes.

(C) Mesmo que fosse possível atacar e controlar mais de 50% de uma rede verificadora de transações *blockchain*, não seria possível reverter transações já realizadas ou realizar gastos duplos.

(D) A *blockchain* demonstrou potencial apenas como base tecnológica para as criptomoedas, sendo, portanto, improvável que outras indústrias encontrem novas aplicações em razão das diversas limitações que apresentam.

(E) A invenção da *blockchain* para uso no *bitcoin* tornou-o a primeira moeda digital a resolver o problema do gasto duplo sem a necessidade de envolver uma autoridade confiável ou servidor central como mediador. A *blockchain* remove a característica de reprodutibilidade infinita de um ativo digital.

QUESTÃO 46

O sistema bancário vem passando por um processo acelerado de transformação digital. Entretanto, o nível de maturidade digital varia de banco para banco. A respeito desse assunto, assinale a alternativa correta.

(A) Um banco digital é o mesmo que um banco digitalizado, visto que ambos apresentam o mesmo nível de automação dos processos.

(B) Uma característica do banco digital é a realização de processos não presenciais, como o envio de informações e documentos por meio digital e a coleta eletrônica de assinatura para a abertura de contas.

(C) A oferta de canais de acesso virtual representa o mais alto nível de maturidade digital.

(D) O banco digitalizado dispensa o atendimento presencial e o fluxo físico de documentos.

(E) Por questão de segurança, o banco digital permite a consulta de produtos e serviços financeiros por meio de canais eletrônicos, mas ainda não permite a contratação.

QUESTÃO 47

A pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2019 revelou que, entre 2017 e 2018, as transações realizadas por meio de canais digitais cresceram 16%, totalizando 60% das transações bancárias. A respeito do uso dos canais digitais, assinale a alternativa correta.

(A) A abertura de conta por meio de canal digital somente pode ser efetuada pelo internet *banking*.

(B) O aumento das transações com movimentação financeira nos canais digitais evidencia o aumento da confiança do cliente na segurança do canal.

(C) O *mobile banking* somente pode ser usado para transações sem movimentação financeira.

(D) São considerados canais digitais o internet *banking*, o *mobile banking* e os correspondentes no País.

(E) Internet *banking* e *mobile banking* são canais digitais mutuamente excludentes, ou seja, o cliente tem que informar ao banco qual canal quer usar para acessar as transações bancárias.

Área livre

QUESTÃO 48

Por meio do Comunicado nº 33.455/2019, o Banco Central aprovou os requisitos fundamentais para a implementação do Sistema Financeiro Aberto (*open banking*) no Brasil. De acordo com o modelo proposto, o conceito de *open banking* refere-se à (ao)

(A) integração de plataformas e infraestruturas de sistemas de informação para fins de compartilhamento de produtos e serviços entre as instituições financeiras, sendo vedada a identificação do cliente.
(B) atribuição de uma nota de crédito ao cliente (*credit score*), que poderá ser consultada por qualquer instituição financeira, mediante prévio consentimento.
(C) inclusão do nome do cliente em um cadastro positivo para fins de compartilhamento de dados, produtos e serviços pelas instituições financeiras, garantindo ao cliente acesso a taxas de juros menores.
(D) compartilhamento de dados cadastrais, produtos e serviços pelas instituições financeiras, mediante prévia autorização, por meio de sistemas de informações integrados que garantam uma experiência simples e segura ao cliente.
(E) implementação de uma interface de integração digital para compartilhamento de dados entre instituições financeiras, com base no princípio de que os dados pertencem às instituições, e não aos usuários.

QUESTÃO 49

Em relação aos conhecimentos tratados na ciência estatística, assinale a alternativa correta.

(A) A amostra representa uma cópia fidedigna da população para fins de inferência estatística.
(B) A estatística descritiva utiliza amostras representativas da população para inferir quanto às características dessa população, sendo fundamental para descrever a população.
(C) A regressão linear por meio de uma reta é possível sempre que a correlação entre duas variáveis apresente o coeficiente de correlação diferente de zero.
(D) A interpolação é uma tentativa de obter uma função polinomial que melhor se ajuste a um conjunto de dados discretos.
(E) Uma correlação perfeita entre duas variáveis implica que o coeficiente de correlação é igual a 1.

QUESTÃO 50

Valor do desconto (R$)	Frequência (nº de clientes)
30,00	300
40,00	600
50,00	650
60,00	500
70,00	300
80,00	150

O Banco WYX vendeu um produto bancário a 2.500 clientes e ofereceu um desconto que variava de R$ 30,00 a R$ 80,00, conforme a tabela apresentada.

Com base nessa tabela e sabendo que um desconto maior ou igual a R$ 50,00 é considerado diferenciado, é correto afirmar que

(A) a média do valor do desconto é superior à sua mediana.
(B) a moda do valor do desconto é superior à sua média.
(C) a média do valor do desconto não alcança o intervalo de descontos diferenciados.
(D) 40% dos clientes não tiveram um desconto diferenciado.
(E) a mediana do valor do desconto é superior à sua moda.

QUESTÃO 51

Três bancos A, B e C oferecem o mesmo tipo de contrato de investimento que consiste em um aporte inicial e único de R$ 5 mil com direito ao resgate após 36 meses, acrescidos de rendimentos da caderneta de poupança mais 15% sobre o valor aplicado. Além disso, alguns desses contratos são previamente classificados pelos bancos como premiados e sorteados mensalmente. Assim, durante a vigência do contrato, caso um cliente tenha adquirido um contrato premiado, receberá um bônus de R$ 10 mil à medida que for sorteado. O banco A é responsável pela emissão de 50% do total dos contratos ofertados, o banco B por 20 % e o banco C por 30%. Cada banco oferece um percentual de contratos premiados com direito ao bônus, conforme citado anteriormente. A quantidade de contratos premiados equivale a 10%, 4% e 8% do total de contratos ofertados, respectivamente, pelos bancos A, B e C.

Considerando-se que um cliente adquiriu um contrato ao acaso com direito ao bônus de R$ 10 mil, a probabilidade de esse contrato ter sido ofertado pelo banco B é

(A) inferior a 15%, pois apenas 4% dá direito ao bônus.
(B) maior que 20%.
(C) igual a 20% em função do percentual de emissão.
(D) menor que 32/155.
(E) igual à soma dos percentuais dos contratos com direito ao bônus ofertados pelos bancos.

QUESTÃO 52

Assinale a alternativa que indica objetivo(s) das ações de *marketing* de relacionamento com o cliente.

(A) Identificação de nichos de mercado e segmentação do público-alvo.
(B) Satisfação, fidelização e lealdade do cliente e incremento na percepção de valor da marca.
(C) Diminuição da margem de lucro do vendedor ou prestador de serviço.
(D) Modificações no produto para adequá-lo às peculiaridades da clientela.
(E) Praça, preço, promoção e produto.

Área livre

QUESTÃO 53

Ao dirigir-se ao atendimento de uma empresa, o cliente espera que o comportamento do atendente seja pautado em cordialidade e presteza, como rege a etiqueta empresarial. Com base no exposto, assinale a alternativa que condiz com as práticas de etiqueta empresarial, pelas quais se almeja construir uma boa imagem organizacional, promover o bom convívio e evitar constrangimentos no ambiente profissional.

(A) No caso da apresentação de um cliente com dificuldade de locomoção, o atendente deve interromper o atendimento que estiver realizando para priorizar o atendimento do cliente com necessidades especiais.

(B) Quando o cliente busca por informação, mas não por atendimento propriamente dito, o atendente deve interromper o atendimento que estiver realizando para conceder a informação que permita ao cliente melhor direcionar-se à via de atendimento que lhe seja conveniente.

(C) Com vistas a primar pela eficiência e agilidade no atendimento, na comunicação entre o cliente e o atendente, convém evitar as fórmulas de cortesia, tais como cumprimentos e agradecimentos, pois esses elementos podem onerar em tempo o processo de atendimento.

(D) No caso de espera por atendimento de mulheres em condições de aleitamento, cabe ao atendente transmitir a informação, de forma clara e amigável, de que a amamentação infantil deve ser evitada nos espaços de atendimento, uma vez que tal prática pode constranger outros clientes.

(E) Seja na concessão de informações ou na prestação de serviços, o atendimento ao cliente deve se pautar pela atenção, comunicação clara e assertiva, solicitude e celeridade.

QUESTÃO 54

Buscando superar o desafio de mensurar a satisfação dos clientes de serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram uma escala multidimensional de mensuração da qualidade em serviços percebida pelos clientes – a escala SERVQUAL, que se tornou referência na literatura de *marketing* de serviços. Os autores afirmam que maior será a percepção de qualidade – e, consequentemente, a satisfação do cliente – quanto menores forem as lacunas das expectativas do cliente e as entregas efetivas do serviço pela organização.

Com relação às premissas da teoria que fundamenta a escala SERVQUAL, assinale a alternativa correta.

(A) Embora os clientes possam dispor de informações com base na experiência pessoal ou nas avaliações de outros clientes, é a propaganda feita pelo ofertante que determinará a expectativa dos clientes quanto ao serviço.

(B) Clientes com parcos conhecimentos técnicos quanto ao serviço tendem a ter baixas expectativas, fato que propicia maior grau de satisfação.

(C) A percepção que um consumidor tem da qualidade de serviço depende da discrepância entre o serviço esperado (SE) e o serviço percebido (SP).

(D) As especificações de qualidade do serviço se traduzem no serviço prestado, mas podem se distinguir do serviço esperado pelo cliente.

(E) As discrepâncias entre a prestação do serviço e a comunicação com o cliente – sob a forma de promessas exageradas e (ou) ausência de informação a respeito de aspectos da prestação que têm por objetivo bem servir o cliente – podem afetar as expectativas do cliente, mas não as percepções do consumidor acerca da qualidade do serviço.

QUESTÃO 55

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, acerca da natureza, das regras e dos princípios que regem as relações de consumo e dos direitos básicos do consumidor, daqueles(as) que integram as relações de consumo, assinale a alternativa correta.

(A) O Código de Defesa do Consumidor estabelece enunciados normativos de proteção e de defesa do consumidor, enquadrados como de ordem privada e de interesse social.

(B) Consumidor é toda pessoa humana que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

(C) O Código de Defesa do Consumidor apresenta, de forma expressa, como um dos direitos básicos do(a) consumidor(a) a efetiva reparação de danos materiais, extramateriais, individuais, coletivos e difusos, sem prever expressamente a efetiva prevenção de danos materiais, extramateriais, individuais, coletivos e difusos.

(D) A inversão do ônus da prova nas relações de consumo em favor do(a) consumidor(a) será admitida quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando o (a) consumidor(a) for vulnerável, segundo as regras ordinárias de experiências.

(E) Todo(a) aquele(a) que seja enquadrado(a) como consumidor(a) possui vulnerabilidade em relação ao (à) fornecedor(a) nas relações de consumo.

Área livre

QUESTÃO 56

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, no que se refere aos serviços bancários, assinale a alternativa correta.

(A) Não existe abusividade da cláusula que prevê a cobrança de ressarcimento de serviços prestados por terceiros, sem a especificação do serviço a ser efetivamente prestado.
(B) É abusiva a cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da comissão do correspondente bancário, em contratos celebrados a partir de 25/2/2011, data de entrada em vigor da Resolução CMN nº 3.954/2011, sendo válida a cláusula no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva.
(C) Há invalidade da tarifa de avaliação do bem dado em garantia, bem como da cláusula que prevê o ressarcimento de despesa com o registro do contrato, ressalvadas a abusividade da cobrança por serviço não efetivamente prestado e a possibilidade de controle da onerosidade excessiva, em cada caso concreto.
(D) São inválidas as tarifas de abertura de crédito (TAC) e de emissão de carnê (TEC), conforme o período em que tais tarifas estiveram autorizadas ou vedadas pela regulação bancária.
(E) O Tribunal, quando declara, por decisão interlocutória, por sentença, por decisão monocrática ou por acórdão, a abusividade da condição geral contratual que impute ao consumidor o dever de adimplir os encargos acessórios, impede a caracterização da mora do consumidor.

QUESTÃO 57

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, no que concerne à qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos, bem como ao Decreto nº 6.523/2008, assinale a alternativa correta.

(A) O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
(B) Nas ligações para o SAC, o (a) consumidor(a), para ter acesso inicial ao atendente, deverá fornecer os respectivos dados previamente.
(C) O fato do produto significa o vício de qualidade ou de quantidade causador de danos a quem seja consumidor(a) por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento dos respectivos produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas a respeito da utilização e riscos deste.
(D) O (A) consumidor(a) tem prazo decadencial, para reclamar vício aparente ou de fácil constatação de produtos não duráveis, de 30 dias contados do conhecimento do dano e da respectiva autoria.
(E) O Decreto nº 6.523/2008 fixa enunciados normativos gerais a respeito do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e se aplica à oferta e à contratação de produtos e de serviços realizadas por telefone.

QUESTÃO 58

Uma das causas mais comuns da perda de dados é a ocorrência de picos e falta de energia elétrica, que podem simplesmente desligar os computadores ou até mesmo causar danos físicos aos equipamentos. A esse respeito, assinale a alternativa correspondente a uma ação que previne a perda de dados para essa situação.

(A) Realização de *back-ups* dentro de uma mesma máquina.
(B) Ativação da função de salvamento automático dos arquivos em edição na máquina em que estão sendo editados.
(C) Instalação de antivírus.
(D) Uso de *no-breaks* com filtros de linha.
(E) Adoção de senhas de acesso fortes.

QUESTÃO 59

No contexto da segurança da informação, há três pilares essenciais que devem ser considerados: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Acerca desse assunto, assinale a alternativa que indica a medida que reforça o pilar de integridade.

(A) Permitir a reversão de arquivos para versões anteriores, para casos de edições acidentais.
(B) Definir acesso a informações somente para pessoas autorizadas.
(C) Implementar processos de manutenção rápida de *hardware*.
(D) Conscientizar os funcionários para que não violem regras e para que sigam os procedimentos de sigilo de dados.
(E) Implementar um plano de recuperação de desastres em caso de perda de dados importantes.

QUESTÃO 60

Considere que, em um órgão público, foi detectada a necessidade da atribuição de responsáveis para manterem registro das operações de tratamento de dados pessoais. De acordo com a Lei nº 13.709/2018, quem devem ser esses responsáveis?

(A) Os agentes de tratamento de dados e o conselho diretor.
(B) O presidente da República e o controlador.
(C) O controlador e o operador.
(D) A autoridade nacional e o operador.
(E) O governante e a autoridade nacional.

Área livre

PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva.

- A prova é composta por 1 (uma) questão discursiva.
- A prova deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e nem conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova.
- A detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição de texto definitivo, acarretará anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- A resposta da questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 30 (trinta) linhas.
- Inicie, impreterivelmente, o seu texto na linha identificada como o número 1 na página inicial da folha de texto definitivo.

QUESTÃO DISCURSIVA

Leia, com atenção, o texto a seguir.

A digitalização bancária já é uma realidade. Mesmo as instituições financeiras que efetivamente ainda não possuem processos automatizados o bastante para caracterizar esse conceito esforçam-se para passar a imagem de "novo banco". Para se destacarem em um mercado cada vez mais competitivo, as instituições precisam estar alinhadas e preparadas para essa nova realidade digital.

Essa necessidade está atrelada ao cenário de clientes cada vez mais informados e conectados e de suas novas expectativas em relação aos serviços que consomem.

A digitalização bancária chega para atender a esse consumidor moderno, que agora consegue transacionar com as instituições, sem a necessidade de intermediários por meio de seu dispositivo — como *desktop*, *notebook*, celular e *tablet* —, facilitando o relacionamento e melhorando a comodidade do cliente.

Disponível em: <https://computerworld.com.br>. Acesso em: 17 maio 2019, com adaptações.

Com a instituição das agências digitais, verifica-se que o foco dos bancos foi direcionado para as necessidades e expectativas dos clientes, configurando-se uma nova cultura digital com uma abordagem consultiva no que se refere ao cliente e colaborativa quanto ao mercado. Com base nessa informação e considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo com o tema "Os bancos na era digital". Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

a) novas tecnologias e mobilidade;
b) conveniência no atendimento e segurança da informação; e
c) o desafio de humanizar o atendimento tecnológico e manter a valorização das pessoas nesse novo cenário digital.

Área livre – folha de rascunho na página seguinte