



2º Simulado

Banco do Brasil

Agente Comercial

Pós- edital

BANCO DO BRASIL

Simulado Especial

Simulado – Banco do Brasil (Agente Comercial)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO EXCLUSIVO

- 1 – Este simulado conta com questões focadas no concurso do Banco do Brasil;
- 2 – A prova contém **70 itens** que abordam conhecimentos cobrados nos últimos editais do concurso;
- 3 – As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil dos últimos concursos do Banco do Brasil.
- 4 – Este PDF foi enviado por e-mail, disponibilizado na área do aluno e em um artigo publicado no blog 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-BB-24-07-2021>

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

PORTUGUÊS

Janaína Arruda / Patrícia Manzato

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

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

– Anda excomungado.

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

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

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

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

Graciliano Ramos, *Vidas Secas*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

07. São objetivos do texto, EXCETO:

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

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

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

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

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

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

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

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

INGLÊS

Roberto Witte e Ena Smith

HOW COVID-19 IS IMPACTING THE BANKING WORKFORCE

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

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

While a few employees continue to work in-branch to perform vital tasks, largely on a rotational basis, it has become clear that most employees would rather WFH on a more permanent or semi-permanent basis. According to an article from KPMG published in July 2020 entitled “Workforce transformation holds huge possibilities for banks”, discussions with banking organisations found that only 20 percent of their

employees wanted to return to the office full-time, a further 20 percent preferred a hybrid model in which staff have the option of working from the office and remotely, and the remaining 60 percent would rather remain working from home, coming into the office for special meetings or events or when face-to-face collaboration was required. And according to a McKinsey survey, 77 percent of employees—rising to 82 percent for finance-industry workers—have expressed the desire to continue working from home, larger percentages than prior to the crisis.

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

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

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

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

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

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

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

11. The author's main purpose in this text is to

- a) show the drawbacks related to Covid-19 in the banking system.

- b) present figures relates to the impact of Covid-19 on people's lives .
- c) argument in favor of staying home instead of going to branches to work.
- d) an overview of how Covid-19 pandemic affected the labor force in the banking sector. .
- e) convince employees that social distancing is pivotal for their professional career.

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

- a) Unless.
- b) Moreover.
- c) Despite.
- d) However.
- e) Therefore.

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

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

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

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

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

- a) "**Furthermore**, it is increasingly apparent that banking leaders need to make the necessary adjustments in good time to ensure that their banks continue to maintain pre-COVID levels of productivity:" lines 10-12 (therefore).
- b) "That said, some observers have found that productivity **actually** rose in some parts of the world after WFH directives were introduced... (nowadays).
- c) "**Nonetheless**, fellow consultancy PwC (PricewaterhouseCoopers) suggested that to unleash the potential of their workforces, banking leaders should implement "good virtual practices that engage their teams daily, model healthy habits and behaviours..." (however).
- d) "Such changes also strongly suggest that the very essence of banking leadership and employee management will have to evolve in response to workers' growing preferences to stay at home **in order to** ensure productivity does not dip during this transitional period. (therefore).
- e) "...the softer side of management—ensuring employee wellbeing and happiness and being aware of potential mental-health issues—may be a tougher task to perform than it was **prior to** the pandemic" (after).

MATEMÁTICA

Jhone Zini

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) R\$ 1.250,00
- b) R\$ 3.875,00
- c) R\$ 4.000,00
- d) R\$ 7.000,00
- e) R\$ 7,756,25

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

- a) 4
- b) 8
- c) 16
- d) 24
- e) 32

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

Portanto,

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

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Celso Natale

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

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

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

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

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

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

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

Entre as atividades permitidas para correspondentes no país, NÃO ESTÁ

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

25. O instituidor de conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um receptor, 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.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Carlos Henrique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Sirlo Oliveira

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

- a) estimular a formação de poupança e a sua aplicação em valores mobiliários.
- b) assegurar o cumprimento de práticas comerciais equitativas no mercado de valores mobiliários.
- c) atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações de seguro, previdência privada aberta, de capitalização e resseguro.
- d) fortalecer a estrutura de capital das empresas privadas e o desenvolvimento do mercado de capitais.
- e) Suavizar as flutuações da atividade econômica.

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

- a) funcionam como entidades normativas: o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC).
- b) funcionam como entidades supervisoras: o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e o Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC).

c) funcionam como entidades operacionais: Agências de Fomento, Associações de Poupança e Empréstimo, Bancos de Câmbio, Bancos de Desenvolvimento, Bancos de Investimento, Companhias Hipotecárias, Cooperativas Centrais de Crédito, Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento, Sociedades de Crédito Imobiliário e Sociedades de Crédito ao Microempreendedor.

d) funcionam como entidades supervisoras: entidades operadoras auxiliares, administradores de mercados organizados de valores mobiliários, como os de Bolsa, de Mercadorias e Futuros e de Balcão Organizado, as companhias seguradoras, as sociedades de capitalização, as entidades abertas de previdência complementar e os fundos de pensão.

e) funcionam como entidades operacionais o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC.

33. Em referência aos papéis exercidos pelo Copom e pela mesa de operações do mercado aberto do Banco Central do Brasil, com relação à taxa Selic, é estabelecido que:

- a) a mesa de operações determina a meta para a Selic e o Copom é responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
- b) o Copom determina a meta para a Selic e é também responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
- c) o Copom determina a meta para a Selic e a mesa de operações é responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
- d) a mesa de operações determina a meta para a Selic e é também responsável por manter a taxa diária próxima da meta;
- e) o Copom persegue uma meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

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

O parâmetro de política monetária utilizado no cálculo é a:

- a) taxa do CDI – Certificado de Depósito Interbancário;
- b) meta da taxa Selic;
- c) meta de inflação;
- d) taxa Selic diária;
- e) rentabilidade média das NTN-B's.

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

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

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

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

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

- a) uma contração na oferta de moeda e consequente diminuição da Selic diária;
- b) um aumento na oferta de moeda e consequente aumento da Selic diária;

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

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

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

- a) fusão, cisão ou aquisição;
- b) abertura de capital;
- c) fechamento de capital;
- d) oferta pública inicial;
- e) intervenção, liquidação ou falência.

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

Esse procedimento evita:

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

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

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

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

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

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

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

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Ranielison Passos

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

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

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

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

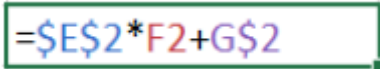
43. A imagem a seguir ilustra uma planilha eletrônica do Microsoft Excel, em sua configuração padrão. Qual foi o objetivo do usuário ao inserir o símbolo \$ na função =B2*B\$1 digitada na célula C2?

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

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

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

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



=SE\$2*F2+G\$2

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

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



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

- a) iniciar uma apresentação, a partir do slide atual selecionado.
- b) iniciar uma apresentação, a partir do primeiro slide do arquivo.
- c) colocar o powerpoint em “modo de leitura”.
- d) colocar o powerpoint em “modo normal de edição”.
- e) colocar o powerpoint em um modo de exibição de pequenas amostras dos slides lado a lado.

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

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

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

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

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

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

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

- a) anexar um arquivo de forma oculta à mensagem, ou seja, sem a apresentação do link na mensagem.
- b) especificar o endereço de e-mail alternativo de quem está enviando a mensagem.
- c) especificar o endereço de e-mail para o qual a mensagem deve retornar, caso ocorra algum erro.
- d) incluir um endereço de e-mail que receberá a cópia da mensagem de forma oculta.
- e) incluir um link para acessar um arquivo disponibilizado na internet.

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

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

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

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

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

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

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

- I. Dispositivos USB usam padrões definidos de conexão, o que dispensa um tipo de conector específico para cada aparelho.
- II. Apresenta compatibilidade com diversas plataformas e sistemas operacionais.
- III. Facilita a conexão de diversos dispositivos ao mesmo tempo em uma única porta USB.

Estão CORRETAS as afirmativas:

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

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

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

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

NÃO é característica dos sistemas especialistas

- a) lidar com incerteza.
- b) manipular informações simbólicas.
- c) avaliar relacionamentos complexos.
- d) contemplar hipóteses múltiplas e simultâneas.
- e) operar em domínios abrangentes do conhecimento.

VENDA E NEGOCIAÇÃO

Stefan Fantini

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

Um dos objetivos da segmentação de mercado no setor bancário é

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) venda consultiva
- b) venda complementar
- c) spin selling
- d) cross-selling.
- e) all selling.

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

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

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

As palavras que preenchem corretamente às lacunas são, respectivamente:

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

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

- a) dimensão ecológica.
- b) dimensão econômica.
- c) dimensão social.
- d) dimensão espacial.
- e) dimensão política.

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

O pecado descrito pelo enunciado é conhecido como:

- a) apatia
- b) automatismo
- c) desdém
- d) jogo de responsabilidade
- e) livro de regras

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

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

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

- a) Financeira, Cliente, Processos Externos e Aprendizado e Crescimento.
- b) Financeira, Cliente, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento.
- c) Financeira, Funcionários, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento.
- d) Financeira, Cliente, Processos Internos e Stakeholders.
- e) Funcionários, Cliente, Processos Internos e Stakeholders.

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

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

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

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

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

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

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

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

Preencha o Gabarito!

<https://bit.ly/Simulado-BB-24-07-2021>

NÃO É ASSINANTE?

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

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>