



1º Simulado **BASA**

Técnico Bancário

Pós-Edital

Simulado

1º Simulado BASA – Cargo: Técnico Bancário

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO EXCLUSIVO

- 1 – Este simulado conta com questões focadas no concurso do BASA;
- 2 – A prova contém **60 questões** 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 BASA.
- 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 **8:00 às 12:00** 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.

PREENCHA SEU GABARITO NO LINK - <https://bit.ly/Simulado-BASA-06-02-22>

- | | | |
|--|--|--|
| 01 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 20 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 41 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 02 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 21 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 42 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 03 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 22 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 43 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 04 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 23 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 44 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 05 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 24 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 45 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 06 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 25 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 46 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 07 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 26 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 47 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 08 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 27 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 48 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 09 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 28 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 49 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 10 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 29 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 50 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 11 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 30 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 51 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 12 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 31 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 52 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 13 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 32 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 53 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 14 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 33 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 54 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 15 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 34 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 55 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 16 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 35 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 56 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 17 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 36 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 57 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 18 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 37 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 58 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 19 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 38 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 59 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| 20 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 39 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | 60 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E |
| | 40 – <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E | |

LÍNGUA PORTUGUESA

Luiz Felipe

TEXTO: FURTO DE FLOR

Furtei uma flor daquele jardim. O porteiro do edifício cochilava, e eu furtei a flor. Trouxe-a para casa e coloquei-a no copo com água. Logo senti que ela não estava feliz. O copo destina-se a beber e flor não é para ser bebida. Passei-a para o vaso e notei que ela me agradecia, revelando melhor sua delicada composição. Quantas novidades há numa flor se a contemplarmos bem. Sendo autor do furto, eu assumira a obrigação de conservá-la. Renovei a água do vaso, mas a flor empalidecia. Temi por sua vida. Não adiantava restituí-la ao jardim. Nem apelar para o médico de flores. Eu a furtara, eu a via morrer. Já murcha, e com a cor particular da morte, peguei-a docemente e fui depositá-la no jardim onde desabrochara. O porteiro estava atento e repreendeu-me:

– Que ideia a sua, vir jogar lixo de sua casa neste jardim!

(Carlos Drummond de Andrade)

01. Considerando-se a organização composicional do texto lido, compreende-se que ele se classifica como

- a) descritivo
- b) injuntivo
- c) argumentativo
- d) expositivo
- e) narrativo

02. Em relação aos aspectos linguísticos e às ideias contidas no texto, assinale a alternativa correta.

- a) Predomina o uso do futuro do pretérito para reforçar a ideia condicional dos fatos narrados.
- b) Pela sucessão de fatos, percebe-se que o narrador não se arrependeu do furto.
- c) O uso do pretérito imperfeito e do pretérito perfeito em "O porteiro do edifício cochilava, e eu

furtei a flor" indicam que uma ação ocorreu antes da outra.

- d) Ao retornar ao jardim, o porteiro reconhece o narrador e o repreende.
- e) Todos os acontecimentos narrados acontecem no passado, mas o uso do pretérito mais-que-perfeito indica que há ações que ocorreram em um passado mais distante.

03. A frase em que o emprego e a colocação do pronome oblíquo obedecem aos ditames da norma-padrão é:

- a) A proposta de reforma precisa passar por modificações para que parlamentares lhe aprovem.
- b) Houve resistência à criação de um novo imposto. É necessário esclarecer as razões que justifique-o.
- c) A reforma beneficia principalmente as empresas. A nova proposta visa desonerar elas ao pagarem salários.
- d) Foi apresentado um novo imposto nos moldes da antiga CPMF. No entanto, parlamentares não o aprovaram.
- e) Não pode-se prever quando haverá uma reforma tributária consolidada. O ministro ainda precisa fazer inúmeras articulações políticas.

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

- a) **Ao invés de** reclamar, ela foi se exercitar.
- b) Todos se perguntavam **aonde** o pai escondeu o tesouro.
- c) Não entendemos **por que** ele não investiu nesse sistema.
- d) A **sessão** do documento em que se encontra essa regra foi retirada.
- e) **A** dias que merecem ser repetidos.

Acerca do Manual de Redação da Presidência da República

05. Ato administrativo pelo qual a autoridade estabelece regras, baixa instruções para aplicação de leis ou trata da organização e do funcionamento de serviços dentro de sua esfera de competência.

- a) Ordem de serviço
- b) Portaria
- c) Edital
- d) Relatório
- e) Requerimento

MATEMÁTICA

Vinicius Silva

06. Vinicius e sua família pretendem poupar dinheiro, dada a situação instável provocada pela pandemia de Covid – 19. Assim, ficou decidido que em abril separaria 20% de sua remuneração para um investimento de uma corretora que capitaliza a juros simples.

A remuneração de Vinicius é formada por uma parcela fixa de R\$10.000,00 e gratificações que atingiram o valor de R\$ 2.000,00 no mês de abril.

No início de maio, ao chegar à corretora, Vinicius não foi informado acerca da taxa de capitalização, porém sabia que seu investimento lhe daria um montante de R\$ 2.568,00 no final do ano. A partir da situação acima, podemos afirmar que a taxa de juros aplicada pela corretora no investimento era de:

- a) 12% ao mês
- b) 1% ao ano
- c) 5% ao mês
- d) 2% ao mês
- e) 12% ao ano

07. Francisco aplicou $\frac{1}{4}$ de seu salário a uma taxa de juros de 12% ao semestre, durante 5 meses, sob o regime de juros simples. O restante do salário ele aplicou a uma taxa de juros de 4% ao trimestre, durante 1 ano, sob o regime de juros compostos. Sabendo que o total de juros da segunda aplicação foi superior em R\$ 1.200,00 em relação ao total de juros auferidos na primeira aplicação, então, o salário de Francisco é igual a:

- a) R\$ 12.000,00
- b) R\$ 11.735,80
- c) R\$ 17.142,86
- d) R\$ 15.128,75
- e) R\$ 8.744,50

08. Francisco poupou R\$ 1.000,00 de seu salário e resolveu aplicar em um fundo de renda fixa que capitaliza por meio de juros simples na taxa de 3% ao semestre. O contrato previa que o tempo do investimento era de um ano e só poderia ser resgatado após este período de tempo, caso contrário, o cliente pagaria uma multa referente ao resgate antecipado. Sabendo que Francisco precisou resgatar o investimento 8 meses depois, e que a multa segue a tabela abaixo, sendo calculada com base no montante de resgate, Francisco resgatou:

Mês de resgate	Multa pelo resgate
1	20%
2	18%
3	16%
4	14%
5	12%
6	10%
7	8%

8	6%
9	4%
10	2%
11	1%
12	0

- a) R\$ 927,33
- b) R\$ 1.240,00
- c) R\$ 1.165,60
- d) R\$ 977,60
- e) R\$ 1.040,00

09. Vinícius adquiriu um terreno em 10 parcelas anuais iguais de R\$ 3.000,00. Após sete anos de pagamento do imóvel, ele recebeu uma quantia decorrente de uma venda no total de R\$ 7.000,00 e resolveu quitar o financiamento. Sabendo que a taxa de juros compostos adotada pela financeira é de 12% ao ano, podemos afirmar que Vinícius

- a) conseguirá quitar o financiamento e sobrarão mais de R\$ 200,00.
- b) conseguirá quitar o financiamento e não sobrará nenhum valor.
- c) não conseguirá quitar o financiamento e faltarão mais de R\$ 200,00.
- d) não conseguirá quitar o financiamento e faltarão mais de R\$500,00.
- e) não conseguirá quitar o financiamento e faltarão mais de R\$ 1.000,00.

10. Vinícius realizou uma aplicação financeira de um capital de R\$ 10.000,00 durante certo período a juros compostos. O montante da aplicação em agosto era 10% superior ao montante de abril. O montante final da aplicação era de R\$ 20.000,00. O tempo durante o qual o capital ficou investido foi de

Dados:

$$\log 2 = 0,3010;$$

$$1,1^4 = 1,024$$

- a) 30 anos
- b) 2 anos e 6 meses
- c) 1 ano e 8 meses
- d) 10 meses
- e) 24 meses

LEGISLAÇÃO I

Thiago Farias

11. Nos termos da Lei 7.827/1989 e da Constituição Federal, 3% (três por cento) do produto da arrecadação do imposto sobre renda e proventos de qualquer natureza e do imposto sobre produtos industrializados serão entregues aos Fundos Constitucionais de Financiamento do Norte, Nordeste e Centro-Oeste. Assinale a alternativa que apresenta o percentual destinado ao Fundo Constitucional de Financiamento do Norte:

- a) 1%.
- b) 0,6%.
- c) 1,8%.
- d) 0,75%.
- e) 1,5%.

12. Respeitar a cidadania, os direitos humanos, os interesses comuns, o acesso à informação, o meio ambiente e os valores culturais é a linha de atuação prevista no Código de Ética do BASA para a interação com:

- a) parceiros.
- b) governo.

- c) associações.
- d) entidades.
- e) sociedade.

13. Sebastião, além de ser empregado do BASA, também é advogado. Durante seu expediente no BASA, nos horários em que não há demanda de trabalho, recebe clientes para debater os processos judiciais que patrocina. Nesse caso, nos termos do Código de Ética do Basa, a conduta de Sebastião é:

- a) permitida, pois a atividade de advocacia não interfere no seu desempenho no BASA.
- b) permitida, pois o Código de Ética do BASA não traz nenhum tipo de vedação nesse sentido.
- c) vedada, pois o referido código proíbe o exercício de atividades paralelas, com ou sem contrato de trabalho, que gerem descrédito à atuação do Banco da Amazônia.
- d) vedada, pois o referido código proíbe a utilização do patrimônio e instalações do Banco da Amazônia ou de seus recursos humanos para fins particulares e/ou escusos.
- e) vedada, pois a atividade da advocacia é incompatível com o exercício de emprego público.

14. Nos termos do Estatuto Social do BASA, o prazo de gestão do Conselho de Administração é:

- a) unificado de 3 (três) anos, permitidas, no máximo, 2 (duas) reconduções consecutivas.
- b) unificado de 2 (dois) anos, permitidas, no máximo, 2 (duas) reconduções consecutivas.
- c) unificado de 2 (dois) anos, permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas.
- d) unificado de 3 (três) anos, permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas.
- e) unificado de 3 (três) anos, vedada recondução.

15. Considerando o Estatuto Social do BASA, são órgãos estatutários, exceto:

- a) Diretoria Executiva.
- b) Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.
- c) Comitê Estratégico de Inovação e Tecnologia.
- d) Conselho de Administração.
- e) Ouvidoria.

ATUALIDADES I

Rodolfo Gracioli

16. "As Forças Armadas brasileiras já empregaram 7,2 mil militares na operação humanitária criada em 2018, pelo Governo Federal. A iniciativa tem mudado a vida de migrantes e refugiados venezuelanos que ingressam no Brasil pela região Norte do País. Desde o início da operação, mais de 280 mil venezuelanos foram regularizados e, cerca de 66 mil, foram interiorizados para mais de 700 municípios". Adaptado. (Fonte: Governo Federal, janeiro de 2022).

A Operação é chamada de:

- a) Amizade
- b) Empatia na Fronteira
- c) Acolhida
- d) Pacificação
- e) Humanizando

17. "A [balança comercial brasileira registrou superávit de US\\$ 61 bilhões em 2021](#), segundo divulgou na segunda-feira (3) o Ministério da Economia. No acumulado do ano passado, as exportações cresceram 34% na comparação com 2020 e somaram US\$ 280,39 bilhões. Já as

importações cresceram 38,2% e totalizaram US\$ 219,39 bilhões". (Fonte: G1, janeiro de 2022).

A alternativa que apresenta os três maiores parceiros comerciais do Brasil respectivamente, é:

- a) Estados Unidos, Alemanha e China
- b) Japão, Reino Unido e Irã.
- c) Argentina, Países Baixos e Singapura
- d) China, Estados Unidos e Argentina
- e) Argentina, Alemanha e Japão .

18. Em dezembro de 2021, o Supremo Tribunal Federal, instância máxima do Judiciário brasileiro, voltou a ter sua formação completa com 11 ministros. Na ocasião, assumiu a vaga em aberto o ministro André Mendonça. Sobre a questão, assinale a alternativa correta:

- a) André Mendonça assume a vaga do ministro Celso de Melo que acabou se aposentando de modo compulsório, após completar 75 anos.
- b) Durante a gestão do presidente Bolsonaro, Mendonça chegou a ocupar a Advocacia-Geral da União (AGU) e Ministério da Justiça e Segurança Pública.
- c) André Mendonça surpreendeu durante sua sabatina no Senado Federal ao ser aprovado de modo unânime pelos senadores presentes.
- d) Devido a urgência de votações, André Mendonça assumiu logo após a vaga ficar aberta (menos de 15 dias após a aposentadoria do ministro Celso de Melo).
- e) Em seu primeiro despacho como ministro da Corte, André Mendonça pediu mais informações sobre o Marco Temporal que discute a demarcação de terras indígenas.

19. "A [ONU](#) pediu um recorde de US\$ 5 bilhões para financiar a ajuda necessária este ano para garantir o futuro do país em questão, que está à

beira de uma catástrofe humanitária. Os [Estados Unidos](#), cuja retirada acelerada da ajuda militar precipitou a volta do grupo fundamentalista ao poder, anunciaram uma primeira doação de US\$ 308 milhões. É uma solução de emergência, mas "o fato é que, sem (essa ajuda), não haverá futuro" para o país, declarou o subsecretário-geral da [ONU](#) para Assuntos Humanitários, Martin Griffiths, em Genebra". Adaptado. (Fonte: G1, janeiro de 2022).

O país em questão é:

- a) Iêmen
- b) Ucrânia
- c) Venezuela
- d) Síria
- e) Afeganistão

20. Os meses de novembro e dezembro entraram para a história do país no aspecto cultural. Na ocasião, o Instituto do Patrimônio Histórico Artístico Nacional (IPHAN) decidiu que duas práticas passarão a ser reconhecidas como patrimônio cultural brasileiro. Trata-se:

- a) Roda de Capoeira e Ilha de Paraty
- b) Centro histórico de Ouro Preto e cidade de Brasília
- c) Repente e Forró
- d) Culinária baiana e Sítio Arqueológico de São Miguel Arcanjo
- e) Cataratas do Iguaçu e Sítio Burle Marx

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Emanuelle Gouveia

21. Um usuário utilizou o Sistema Operacional Linux e se deparou com o comando **grep**. Ele deve utilizar esse comando para:

- a) criar um novo diretório de trabalho
- b) trocar a senha do usuário atual
- c) imprimir o nome do diretório de trabalho atual.
- d) procura uma determinada palavra ou expressão no conteúdo de um arquivo.
- e) redirecionar a linha de comando para um diretório específico.

22. No Word, quando clicamos uma vez sobre uma determinada palavra, iremos:

- a) selecionar todo o parágrafo.
- b) selecionar a palavra.
- c) posicionar o cursor no local clicado.
- d) selecionar a linha.
- e) selecionar todo o texto.

23. Uma planilha no Excel tem os valores

	A	B	C
1	20	40	
2	14	57	
3	16	89	
4			

Ao digitarmos na célula D4 a seguinte fórmula
=CONT.NUM(A1:B3)

O valor obtido será:

- a) 5
- b) 8
- c) 6
- d) 2
- e) 1

24. O Backup consiste em realizar a cópia de segurança de dados para que, em caso de sinistro, eles possam ser recuperados. Marque a letra

abaixo que indica as duas técnicas de backup mais comuns no mercado.

- a) completo e total
- b) incremental e diferencial
- c) completo e parcial
- d) incremental e em partes
- e) diferencial e ao todo

25. Sobre o Teams, responda.

- a) A ferramenta de Tarefas possibilita visualizar todas as equipes das quais o usuário participa
- b) O chat é uma ferramenta desabilitada, só podendo ser utilizada quando a chamada de vídeo não estiver sendo usada.
- c) As videoconferências só são permitidas em classes com mais de 100 alunos.
- d) Durante a videoconferência é possível compartilhar telas abertas de outros aplicativos.
- e) O recurso de Equipes é utilizado para listar as tarefas pendentes do usuário..

NOÇÕES DE ATENDIMENTO

Stefan Fantini

26. 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

27. A insatisfação do cliente acontece quando

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

28. Existem alguns mandamentos que devem ser seguidos, com o objetivo de oferecer um atendimento de qualidade aos clientes. Dentre os 10 princípios/mandamentos do atendimento e prestação de serviços pode-se citar:

- a) O serviço deve ser escrito na linguagem mais técnica possível.
- b) O serviço deve ser desempenhado de acordo com as ideias de cada funcionário, não sendo necessário estabelecer padrões de atendimento.
- c) A organização e os funcionários devem ser dignos de confiança e prezarem, sempre, pelo interesse da empresa.
- d) O serviço deve ser de fácil acesso, em instalações convenientes, em horas oportunas e com pouca espera.
- e) O serviço não deve fornecer perigo. Contudo, risco ou dúvidas são inerentes ao serviço.

29. Ao escolher um determinado curso preparatório para estudar para concursos, João das Neves analisou os benefícios que o curso preparatório lhe proporcionaria em relação aos custos que lhe seriam cobrados pela prestação do serviço. Entre os atributos de sua análise constavam a solidez do curso no mercado, os professores, a qualidade dos materiais em PDF e a quantidade de aprovados nos últimos concursos.

Essa análise realizada por João das Neves compõe o que se denomina

- a) insatisfação do cliente
- b) potencial de mercado
- c) benevolência
- d) análise de produto
- e) valor percebido pelo cliente

30. A Resolução CMN 4.860/2020 dispõe que as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, devem constituir o componente organizacional de

- a) Auditoria.
- b) Controladoria.
- c) Ouvidoria.
- d) Compliance.
- e) Curadoria.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Amanda Aires

31. Zelar pela liquidez e solvência das IFs autorizadas a operar no país é função do(a)

- a) Conselho Monetário Nacional
- b) Comissão de Valores Mobiliários
- c) Ministério da Fazenda
- d) Susep
- e) FEBRABAN

32. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira. É organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. Assim, no quadro da organização da moeda, crédito, capitais e câmbio, das relações que se seguem, qual está CORRETA?

- a) Normativo – Conselho Monetário Nacional; Supervisor – Banco do Brasil; Operador – Banco Central
- b) Normativo – Conselho Monetário Nacional; Supervisor – Comissão de Valores Mobiliários; Operador – bancos múltiplos
- c) Normativo – Comissão de Valores Mobiliários; Supervisor – Susep; Operador – Banco do Brasil
- d) Normativo: Conselho Nacional de Previdência Complementar; Supervisor – Susep; Operador: Comissão de Valores Mobiliários
- e) Normativo: Banco Central; Supervisor – Comissão de Valores Mobiliários; Operador – Conselho Monetário Nacional

33. No âmbito do Sistema Financeiro Nacional, a atribuição da realização dos serviços de meio circulante:

- a) do Banco Central do Brasil.

- b) do Ministério da Economia.
- c) da Secretaria do Tesouro Nacional.
- d) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- e) do Conselho Monetário Nacional.

34. De acordo com a LC 179/2021, qual a previsão de posse do presidente do BACEN?

- a) no dia 1 de janeiro, juntamente com a posse do presidente da República.
- b) no dia 1 de março do primeiro ano de governo
- c) no dia 1 de janeiro do segundo ano de governo
- d) No dia 1 de janeiro do quarto ano de governo
- e) No dia 1 de janeiro do terceiro ano de governo

35. O Balcão B3 é uma das denominadas Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMF), por meio do qual

- a) são custodiados títulos públicos mantidos em carteiras de fundos de investimento.
- b) são registradas as transações de compra e venda de títulos emitidos por instituições financeiras.
- c) são transferidos os títulos para o comprador, em cada negociação, no prazo de 20 dias.
- d) ocorrem transferências de reservas e fundos para as câmaras de compensação e liquidação.
- e) há possibilidade de lançamentos retroativos até determinado horário limite no dia posterior.

36. Uma instituição financeira (A) está realizando uma operação de subscrição de títulos de emissão de uma empresa (A), para posterior revenda ao mercado. A instituição financeira (A) não está subscrevendo a emissão dos títulos e passando o risco para a instituição emissora, caso não consiga vendê-los. Essa operação é denominada de:

- a) risco-zero.

- b) split.
- c) garantia firme.
- d) block-trade.
- e) Melhores esforços

37. Devido ser considerada de baixo risco e de fácil operacionalização, a poupança é um tipo de conta bancária utilizada com muita frequência pelas famílias brasileiras. Em relação à poupança, é CORRETO afirmar que

- a) a caderneta recebe depósitos tanto de pessoas físicas quanto de pessoas jurídicas, sendo que sua abertura pode ser feita somente nos dias pares do mês.
- b) a remuneração da aplicação para pessoas físicas e jurídicas sem fins lucrativos é mensal e há incidência de imposto de renda (IR).
- c) a remuneração para empresas (pessoas jurídicas com fins lucrativos) é trimestral e há incidência do imposto de renda.
- d) as instituições financeiras podem realizar a abertura e o encerramento de contas poupança por meio eletrônico, sendo necessária a presença do cliente na agência, no momento da abertura e/ou do encerramento.
- e) a poupança é remunerada mensalmente por uma taxa de juros que pode variar de 0,5% a 1,5% (dependendo da taxa de inflação), aplicada sobre os valores atualizados pela TR (taxa referencial) na sua data de aniversário.

38. "As regras, finalidades e condições do crédito rural estão estabelecidas no Manual de Crédito Rural (MCR), elaborado pelo Banco Central do Brasil. Essas normas são seguidas por todos os agentes que compõem o Sistema Nacional de Crédito Rural (SNCR), como bancos e cooperativas de crédito." A respeito do crédito rural e dos

programas de governo relacionados, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) O crédito rural abrange recursos destinados ao custeio, investimento ou comercialização
- b) O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF) tem como objetivo o fomento à geração de renda e a melhoria da adoção da intensa mecanização e insumos nas atividades rurais de pequeno porte e familiares
- c) A concessão do financiamento exige que a instituição realize fiscalizações
- d) O produtor pode pleitear as modalidades de crédito rural como pessoa física ou jurídica. As cooperativas rurais são beneficiárias naturais do sistema
- e) O Crédito rural inclui empresas que trabalham com fertilizantes para a agricultura.

39. O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) tem como missão produzir inteligência financeira e promover a proteção dos setores econômicos contra a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo e

- a) pode, de forma sumária, instaurar inquérito nos casos que envolvam pessoas expostas politicamente, devendo passar a informação para o Ministério da Economia
- b) exige cadastramento prévio de investidores estrangeiros interessados em atuar no mercado brasileiro por meio de um cadastro na Superintendência de Seguros Privados – Susep.
- c) depende do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para combater a ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores nos mercados financeiro e de capitais.
- d) aplica penas administrativas e judiciais nos setores econômicos em conjunto com órgão regulador ou fiscalizador próprio.

e) recebe, examina e identifica ocorrências suspeitas de atividade ilícita e as comunica às autoridades competentes para instauração de procedimentos.

40. A Política Monetária ___ com o objetivo de ___ a inflação tende a causar um ___ no orçamento por conta da alta de juros. Suas principais medidas são: ___ de títulos públicos no mercado _____

Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) Retracionista / reduzir / déficit / Venda
- b) Expansionista / reduzir / déficit / Venda
- c) Retracionista / reduzir / déficit / Compra
- d) Retracionista / aumentar / déficit / Venda
- e) Retracionista / reduzir / superávit / Venda

41. Se a taxa de câmbio estiver num patamar muito alta, por exemplo, R\$ 6,00 por dólar americano, e o Banco Central desejar realizar uma intervenção para aproximar a taxa de R\$ 3,00, é preciso que a instituição:

- a) venda dólares;
- b) compre dólares;
- c) Reduza a taxa de juros da economia;
- d) Estimule as importações;
- e) Desestimule as exportações.

42. Integram o Sistema Financeiro Nacional

- a) Ministério da Fazenda, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e Banco Central
- b) Secretaria do Tesouro Nacional e Conselho Monetário Nacional
- c) Órgão normativos, entidades supervisoras e operadores

d) Receita Federal do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários

e) Secretarias estaduais da Fazenda e Ministério da Fazenda

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

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

44. O mercado de derivativos é composto por 4 tipos essenciais: termo, futuros, opções e swap. É considerada uma operação de troca de fluxos de caixa:

- a) Termo, apenas
- b) Futuro, apenas
- c) Termo e Futuro
- d) Swap
- e) Opções

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

- a) Um aumento na inflação futura
- b) Uma queda da taxa de juros da economia
- c) Uma ampliação da taxa de câmbio

- d) Uma ampliação do crescimento da economia
- e) Uma queda na inflação futura

NOÇÕES DE ATENDIMENTO

Stefan Fantini

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

O fator determinante da qualidade em serviços focado pelo gerente foi

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

47. Um dos objetivos da segmentação de mercado no setor bancário é

- a) agrupar os consumidores que possuem necessidades e desejos homogêneos, para que seja possível desenvolver ações de vendas específicas, bem como fornecer tratamento diferenciado para cada grupo de clientes.
- b) agrupar os clientes que possuem necessidades e desejos diferentes, para buscar soluções gerais que resolvam grande parte dos problemas dos clientes.
- c) analisar os serviços bancários que exigem maior grau de complexidade em vendas.

d) focar naquelas vendas que sejam mais bem sucedidas, de acordo com as necessidades da empresa.

e) adotar uma estratégia global de vendas, que se encaixe a toda carteira de clientes, com o objetivo de abranger uma ampla gama de clientes.

48. 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 os serviços de *Internet Banking* para realizar suas operações diariamente; e os que preferem se dirigir à uma agência presencialmente para realizarem suas operações.

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

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

49. A etapa do processo de vendas em que são identificados clientes em potencial é chamada de:

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

50. A organização "João das Neves Company" decidiu, como novo posicionamento estratégico a ser adotado a partir daquele momento, que passaria a concentrar seus esforços na fabricação de produtos mais baratos do que os produtos dos concorrentes, com o objetivo de buscar liderar os

custos do mercado e ter grande participação de mercado em relação aos seus concorrentes.

A nova estratégia adotada pela organização “João das Neves Company” é chamada de:

- a) Enfoque
- b) Diferenciação
- c) Liderança de custo
- d) Enfoque na liderança de custo
- e) Enfoque na diferenciação

51. O _____ é um “método para atrair, envolver e encantar pessoas a fim de alavancar uma empresa que oferece valor e constrói confiança” (Halligan e Shah, 2010). Em outras palavras, trata-se de uma estratégia composta por uma série de ações on-line que têm como objetivo atrair tráfego para um site e trabalhar esse tráfego de forma a convertê-lo em leads ou consumidores efetivos. O _____, por sua vez, consiste na arte da escrita persuasiva para influenciar as pessoas a tomarem uma ação” (Ferreira, 2018).

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

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

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

Determinada livraria optou, como estratégia de marketing digital, vender 10 unidades de

determinado livro com o autógrafo de seu respectivo autor, o qual é bastante consagrado no meio literário.

A livraria anunciou que o autor não mais autografaria outras obras, de tal forma que essas 10 unidades autografadas são únicas e exclusivas e que o procura por livros autografados por esse autor é bastante alta.

O gatilho mental utilizado pela livraria é conhecido como:

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

53. A característica do serviço segundo a qual o serviço não pode ser estocado ou armazenado, é chamada de:

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

54. João das Neves, gerente de uma agência bancária, passa a adotar ações com o objetivo de reduzir os custos que os clientes possuem para adquirir os serviços do banco. Nesse caso, o objetivo de João das Neves é:

- a) diminuir os benefícios ofertados aos clientes.
- b) aumentar os custos que os clientes têm para adquirir os serviços.
- c) aumentar o esforço físico que o cliente faz para adquirir o serviço.
- d) aumentar o valor percebido pelo cliente.

e) diminuir o valor percebido pelo banco.

55. Uma metodologia simples e eficiente para a apresentação de um produto ou serviço é conhecida como AIDA, que consiste em, respectivamente

a) manter o interesse na mensagem, atrair a atenção do potencial cliente, obter a ação de compra e despertar no cliente o desejo de comprar o produto.

b) manter o interesse na mensagem, atrair a atenção do potencial cliente, despertar no cliente o desejo de comprar o produto e obter a ação de compra.

c) atrair a atenção do potencial cliente, manter o interesse na mensagem, obter a ação de compra e despertar no cliente o desejo de comprar o produto.

d) atrair a atenção do potencial cliente, manter o interesse na mensagem, despertar no cliente o desejo de comprar o produto e obter a ação de compra.

e) obter a ação de compra, atrair a atenção do potencial cliente, manter o interesse na mensagem e despertar no cliente o desejo de comprar o produto.

56. 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

57. O marketing de relacionamento tem por objetivo

a) a priorização de conquista de novos clientes.

b) identificar os mercados que a organização pode se relacionar.

c) criar e manter relacionamentos duradouros com os clientes, estimulando a lealdade dos clientes à marca.

d) a prioridade de identificar clientes em potencial.

e) identificar mercados em potencial.

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Paulo Sousa

58. Elencados no artigo 6º da Lei 8.078/90, estão os direitos básicos do consumidor. Considerando tal artigo, qual dos itens abaixo não se encontra no rol da lei?

a) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, quando individuais.

b) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

c) a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

d) o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

e) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

59. Analise as afirmativas a seguir e assinale a que não contém uma prática abusiva por parte de fornecedores de produtos ou serviços:

- a) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
- b) exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
- c) estipular prazo para cumprimento de sua obrigação para além de 30 (trinta) dias.
- d) repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
- e) recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

60. Julia comprou uma geladeira fabricada pela empresa Eletro & Cia. Animada, ao receber o eletrodoméstico, Julia o ligou na tomada de sua casa e, por algum defeito interno do produto, ocorreu um curto-circuito em sua residência, que causou uma explosão que feriu Tadeu, esposo de Julia:

Para entrar com a devida ação indenizatória pelos danos sofridos por Tadeu:

- a) Tadeu deve acionar a empresa Eletro & Cia, como comprador do produto;
- b) Julia e Tadeu devem acionar a empresa responsável pela geladeira de forma conjunta, necessariamente;
- c) Julia deve acionar a empresa Eletro & Cia judicialmente, apenas. Tadeu apenas possui direito de regressão contra a empresa;

d) Tadeu pode acionar sozinho a empresa Eletro & Cia, por funcionar como consumidor por equiparação no caso em tela.

e) Nem Julia e nem Tadeu podem acionar a empresa Eletro & Cia, pois precisa-se de uma perícia na geladeira antes de ingressar com a devida ação judicialmente.

Preencha seu gabarito!

<https://bit.ly/Simulado-BASA-06-02-22>

NÃO É ASSINANTE?

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

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>