



Simulado Final

BASA

Técnico Bancário

Pós-Edital

Simulado

Simulado Final BASA – Cargo Técnico Bancário

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO EXCLUSIVO

- 1 – Este provão conta com questões focadas no concurso 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 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-Final-BASA>

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

LÍNGUA PORTUGUESA

Fabricio Dutra

1. De acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa, a forma verbal destacada está adequadamente empregada em:

- a) As propagandas do novo veículo híbrido brasileiro, depois de muito mistério por parte da indústria automobilística, vem gerando expectativas nos clientes.
- b) Não existe dúvidas de que ele violou as regras, e uma tempestade desabou sobre sua cabeça.
- c) A exclusão do país do sistema internacional de compensações, se efetivada pra valer, pode ter efeitos devastadores para a economia mundial.
- d) Não se via pela cidade pessoas caminhando calmamente.
- e) O arsenal nuclear dos países existem para não ser usados.

2. A Ucrânia tem de recuperar a sua autonomia.

A frase acima, o termo destacado tem a função de sujeito. Assinale a opção em que o termo destacado também é sujeito.

- a) Acredita-se na palavra do especialista.
- b) É evidente que a invasão da Ucrânia não pode ser tolerada.
- c) Não havia pessoas interessadas no veículo.
- d) O chefe da diplomacia europeia também elogiou a postura da tradicionalmente neutra Suíça em adotar as sanções econômicas contra a Rússia.
- e) Todos entendem que é necessário elaborar leis ambientais rígidas.

3. A vírgula está empregada corretamente em:

- a) Hoje, a Suíça também, fechou seu espaço aéreo para todos os voos procedentes da Rússia, incluindo os aviões particulares.

b) As sanções da União Europeia buscam impedir, que os bancos russos tenham acesso aos mercados internacionais de capital.

c) No meio dos dois territórios resiste a cidade portuária de Mariupol, que ficou, sem energia elétrica, após bombardeios que segundo o prefeito deixaram mais de 100 feridos.

d) Agora estamos trabalhando na informação, questões humanitárias, em particular, a restauração, de água e eletricidade na cidade.

e) O sétimo dia da invasão da Rússia à Ucrânia começou sob fortes ataques russos, principalmente em Kharkiv, a segunda maior cidade ucraniana, no leste do país, com registro de mortes.

4. Verifica-se um **DESRESPEITO** à norma-padrão quanto ao emprego do acento grave em:

- a) O presidente negou apoio à nações que apoiam a guerra.
- b) Kharkiv, a segunda maior cidade ucraniana com 1,4 milhão de habitantes e próxima à fronteira com a Rússia, sofreu bombardeios na véspera.
- c) Todos divulgaram à sua participação na medida contra o banco.
- d) O serviço de emergências informou sobre um bombardeio em áreas residenciais de Yitomir, à oeste de Kiev, com dois mortos e três feridos.... –
- e) As autoridades dizem que estão se preparando e que defenderão Kiev, e pedem para que os cidadãos "não percam à resistência".]

5. Quanto à colocação pronominal, assinale a alternativa correta.

- a) Agora não pode-se permanecer neutro.
- b) Querido, hoje vi-te ao longe e me senti feliz como nunca.
- c) Ele tinha dedicado-se muito mais.

- d) Vender-lhes-ei todos os quadros que pintei.
e) Quando sentiu-se em dificuldade, pediu ajuda.

MATEMÁTICA

Carlos Henrique

6. Em uma vila, um estatístico estudou uma amostra de cinco residências, e registrou os seguintes números de moradores de cada residência:

Número da residência	Residência 1	Residência 2	Residência 3	Residência 4	Residência 5
Número de moradores	4	7	3	8	3

A variância amostral do número de moradores é:

- a) 5,7
b) 5,5
c) 5,2
d) 4,8
e) 4,4
7. Bia tem 14 bonecas a menos do que Ana, e Carla tem 17 bonecas a menos do que Ana. Se o produto entre o número de bonecas de Bia e o número de bonecas de Carla é igual a 208, essas três meninas têm, juntas, um total de bonecas igual a
- a) 55.
b) 56.
c) 57.
d) 58.
e) 59.

8. Uma pessoa investiu o seu dinheiro na aquisição de dois imóveis, um na cidade e o outro na praia. O imóvel da cidade ela pagou R\$ 400.000,00, enquanto que o da praia foi adquirido por R\$ 300.000,00.

Ao analisar o mercado, essa pessoa percebeu que as taxas anuais de valorização dos imóveis eram, respectivamente, igual a 10% ao ano e 13% ao ano. Com as informações apresentadas, determine após quantos anos, aproximadamente, os imóveis terão o mesmo valor comercial.

(Use: $\log 2 = 0,301$, $\log 3 = 0,477$ e $\log 0,97 = -0,01$)

- a) 10 anos
b) 15 anos
c) 9 anos
d) 13 anos
e) 17 anos

9. O número de equipamentos vendidos por uma empresa vem aumentando a uma taxa de crescimento constante nos últimos anos, conforme mostra a Tabela a seguir.

Ano	Número de equipamentos vendidos por ano
2014	10.000
2015	12.000
2016	14.400
2017	17.280

A empresa precisa programar-se para que sua produção possa atender às demandas futuras, caso essa tendência se mantenha.

Assim, considerando-se 2,5 como aproximação para $1,2^5$, e mantida a taxa de crescimento observada, o número mais próximo para a previsão de vendas de todo o período de 2014 a 2023, em milhares de

equipamentos, contando, inclusive, com as vendas de 2014 e 2023, é igual a

- a) 156,2
- b) 162,5
- c) 190,0
- d) 262,5
- e) 276,4

10. A dívida referente à aquisição de um automóvel deverá ser liquidada pelo Sistema de Amortização Constante (SAC) por meio de 48 prestações mensais, a uma taxa de 2% ao

mês, vencendo a primeira prestação um mês após a data de aquisição. Se o valor da última prestação é de R\$ 5.100,00, tem-se que o valor da 31ª prestação é igual a

- a) R\$ 5.800,00
- b) R\$ 6.000,00
- c) R\$ 6.400,00
- d) R\$ 6.500,00
- e) R\$ 6.800,00

LEGISLAÇÃO I

Thiago Farias

11. Nos termos da Lei 7.827/1989 o administrador do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste é:

- a) Banco da Amazônia
- b) Banco do Centro-Oeste
- c) Caixa Econômica Federal
- d) Banco do Brasil
- e) Banco do Nordeste do Brasil

12. Considerando a previsão do Código de Ética do BASA, são condutas inaceitáveis, exceto:

- a) Permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores
- b) Usar o posto ocupado como instrumento para coagir, constranger, depreciar ou submeter outro empregado a qualquer tipo de situação capaz de ferir a dignidade pessoal e profissional ou para obter proveito em benefício próprio ou de terceiros
- c) Exercer atividades paralelas, com ou sem contrato de trabalho
- d) Utilizar o patrimônio e instalações do Banco da Amazônia ou de seus recursos humanos para fins particulares e/ou escusos
- e) Usar informações privilegiadas, obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros

13. A pena aplicável aos membros estatutários, empregados e colaboradores pelo descumprimento dos preceitos do Código de Conduta Ética do BASA é:

- a) Censura ética.
- b) Demissão.
- c) Advertência.
- d) Repreensão.
- e) Suspensão.

14. Nos termos do Estatuto Social do BASA, assessorar o Conselho de Administração nos processos sob o enfoque estratégico e estrutural do crédito, na gestão dos riscos e seus impactos, e na avaliação dos níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos é atribuição do:

- a) Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração
- b) Comitê Estratégico de Crédito, Riscos e de Capital
- c) Comitê de Governança e Sustentabilidade
- d) Comitê de Inovação e Tecnologia
- e) Comitê de Auditoria

15. Considerando o Estatuto Social do BASA, a Diretoria Executiva terá prazo de gestão unificado de:

- a) dois anos, permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.
- b) três anos, permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas.
- c) cinco anos, permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.
- d) três anos, permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.
- e) dois anos, permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas.

ATUALIDADES I

Leandro Signori

16. "De uma das principais nações soviéticas a palco de um iminente conflito entre Rússia e EUA: assim é a Ucrânia, país de 44 milhões de habitantes do leste europeu.

As autoridades ucranianas e seus aliados –em especial os EUA e UE (União Europeia) – estão preocupados com o aumento da presença das tropas militares russas na fronteira. Relatórios apontam mais de 170 mil soldados na região. Há bases de abastecimento, incluindo unidades médicas e combustível na região. Abre margem

para começar uma ofensiva militar na Ucrânia em poucos meses."

Disponível em: <https://tinyurl.com/8uscs679>.
Publicado em: 11/12/2021 Acesso em 01/03/2022.

O iminente conflito mencionado pelo enunciado está diretamente associado:

- a) a crise de refugiados bielorrussos na fronteira com a União Europeia.
- b) à anexação da Crimeia, no ano de 2014, que deflagrou uma guerra civil na região.
- c) a suspensão da operação do gasoduto russo que passaria pela Ucrânia.
- d) a expansão da Otan, aliança militar ocidental, para a fronteira russa.
- e) ao fortalecimento de grupos neonazistas na Ucrânia.

17. O texto final da 26ª Conferência das Partes da Convenção das Nações Unidas sobre o Clima (COP26), publicado no sábado (13) após duas semanas de negociações em Glasgow, na Escócia, teve avanços em relação ao tema do uso dos combustíveis fósseis, mas não atende às reivindicações dos países pobres por justiça climática e não garante o objetivo de limitar o aquecimento global a 1,5°C.

O primeiro-ministro britânico, Boris Johnson, se mostrou satisfeito com a aprovação do "Pacto de Glasgow para o clima", assinado por 200 países, mas admitiu que a alegria está "tingida de decepção" no que se refere "àqueles para os quais a mudança climática já é uma questão de vida ou morte".

Disponível em: <https://tinyurl.com/37z4rv5c>.
Publicado em: 15/11/2021. Acesso em 01/03/2022.

Um dos principais pontos presentes no Pacto de Glasgow, aprovado na COP-26, foi:

- a) alcançar emissões líquidas zero de carbono até meados do século.
- b) reflorestar todas áreas desmatadas do mundo até 2050.
- c) criação de usinas de energia solar em áreas de mares internacionais.
- d) a eliminação completa do uso de carvão mineral até 2030.
- e) o imediato fim dos subsídios aos combustíveis fósseis.

18. "O Facebook anunciou nesta quinta-feira (28) novidades sobre seu ambiente virtual metaverso durante o evento Facebook Connect 2021. Ao final da apresentação, o presidente-executivo Mark Zuckerberg reservou alguns minutos para a maior novidade do dia: a mudança de nome. Agora, a empresa, também dona do Instagram e do WhatsApp, vai se chamar Meta."

Disponível em: <https://tinyurl.com/4ffstw72>.
Publicado em: 28/10/2021. Acesso em 01/03/2022.

Conforme anunciado, a Meta deverá focar seus esforços no desenvolvimento de tecnologias de:

- a) eSports.
- b) Realidade virtual.
- c) Internet das coisas.
- d) Criptomoedas.
- e) Infoprodutos.

19. "A variante ômicron – também chamada B.1.1529 – foi reportada à OMS em 24 de novembro de 2021 pela África do Sul. De acordo com OMS, a variante apresenta um "grande número de mutações", algumas preocupantes. O primeiro caso confirmado da ômicron foi de uma amostra coletada em 9 de novembro de 2021 no país.

No dia 30 de novembro, autoridades sanitárias holandesas afirmaram que a variante já estava presente no país no dia 19 de novembro - uma semana antes do que se acreditava e antes da OMS classificar como variante de preocupação."

Disponível em: <https://tinyurl.com/4mr3xar7>.
Publicado em: 29/11/2021. Acesso em 01/03/2022.

No Brasil, a variante de preocupação identificada foi denominada:

- a) Alfa.
- b) Beta.
- c) Gama.
- d) Lambda.
- e) Mu.

20. "A Amazônia perdeu 803 km² de floresta apenas em outubro, uma área quase quatro vezes maior do que Recife. Com isso, o desmatamento acumulado de janeiro a outubro chegou a 9.742 km², o pior índice em 10 anos. Apenas em comparação com o mesmo período do ano passado, quando a devastação já havia batido a maior marca desde 2012, o desmatamento acumulado neste ano cresceu 33%.

Os dados são do Sistema de Alerta de Desmatamento (SAD) do Instituto do Homem e Meio Ambiente da Amazônia (Imazon), que monitora a floresta por meio de imagens de satélites."

Disponível em: <https://tinyurl.com/yc58zfuz>.
Publicado em: 17/11/2021 Acesso em 01/03/2022.

De acordo com o monitoramento do Imazon, o estado com a maior área desmatada no período de janeiro a outubro foi:

- a) Amazonas.
- b) Acre.
- c) Rondônia.

- d) Roraima.
- e) Pará.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Rani Passos

21. 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.

22. Durante uma troca de mensagens de e-mail, a partir de um sistema de correio eletrônico, João foi endereçado no campo CC e Maria fora endereçada no campo CCO. Considerando ainda que Paulo seja o remetente da mensagem e que José seja o destinatário principal, endereçado no campo PARA, assinale a alternativa correta.

- a) Para que Paulo consiga enviar a mensagem, ele precisa obrigatoriamente incluir o nome completo dos destinatários com seus respectivos endereços de e-mail
- b) João e Maria poderão visualizar o endereço de e-mail de José e o endereço de e-mail do remetente Paulo, assim como José também poderá visualizar os endereços de e-mail de Maria e de João
- c) Se João clicar em “Responder” todos os destinatários, Maria e José, e o remetente, Paulo, receberão a resposta de João
- d) Caso José clique em “Responder a Todos”, apenas Paulo e João receberão a resposta do e-mail

e) Caso essa mensagem contenha arquivos em anexo Maria, endereçada em cópia oculta, não poderá receber esse conteúdo, apenas o texto da mensagem

23. Caso um usuário pressione a tecla F12 no Microsoft Word, em sua instalação padrão em português, 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.

24. 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.

25. Para a criação de arquivos e pastas no Windows 10, configuração padrão em português, deverão ser seguidas algumas regras, dentre elas, considerar que

- a) o nome ou extensão de arquivo poderá conter elementos como & / : \$? " , entre outros.
- b) os termos COM5 e LPT2 podem ser utilizados normalmente em nomes de arquivos ou pastas.
- c) arquivos e pastas no Windows podem conter no máximo 128 caracteres.
- d) o limite de caracteres para um arquivo ou pasta inclui o caminho de endereço, o nome e a extensão.
- e) arquivos no Windows não pode conter os caracteres / : * ? , mas o nome do seu caminho pode incluí-los.

NOÇÕES DE ATENDIMENTO

Stefan Fantini

26. A qualidade no atendimento envolve a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público.

Quando o atendente está sempre disposto a prestar o atendimento e resolver os problemas do cliente, isto é, está sempre disponível para atender o cliente no momento em que o cliente precisar, com prontidão, rapidez e boa vontade, ele atende a uma característica do bom atendimento chamada de

- a) atenção
- b) cortesia
- c) competência
- d) comunicabilidade
- e) presteza

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

Coluna 1

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

Coluna 2

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

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

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

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

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

A correlação correta é:

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

e) III-A, I-B, II-C, V-D, IV-E

28. Ao atender a ligação, a primeira coisa que o profissional de atendimento deve fazer é

- a) cumprimentar o cliente e solicitar o nome e o CPF dele.
- b) perguntar o nome do cliente e indicar que a ligação está sendo gravada
- c) perguntar o nome do cliente e dizer: “em que posso ser útil?”
- d) cumprimentar o cliente, solicitar seu CPF e perguntar qual é a sua reclamação.
- e) identificar o nome da empresa, dizer seu nome e cumprimentar o cliente.

29. Existem algumas atitudes que são necessárias para que as pessoas tenham um bom relacionamento interpessoal. Esse bom relacionamento interpessoal é necessário tanto na interação entre os membros dos grupos ou das equipes, bem como na interação com os clientes

A capacidade de se colocar no lugar do outro, buscando experimentar de forma racional e objetiva o que o outro indivíduo está sentindo com o objetivo de melhor conhecê-lo, atendê-lo e servi-lo é chamada de

- a) simpatia
- b) comportamento receptivo
- c) empatia
- d) camaradagem
- e) comportamento defensivo

30. De acordo com a Resolução CMN nº 4.860/2020, as instituições financeiras devem designar os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria perante o (a)

- a) Conselho Monetário Nacional

- b) Comissão de Valores Mobiliários
- c) PROCON
- d) Banco Central do Brasil
- e) Secretário de Defesa do Consumidor

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. 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

33. 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

34. 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

35. 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

36. 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

37. 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.

38. 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.

39. 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

40. 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.

41. “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.

42. 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.

43. 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

44. 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.

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 ADMINISTRAÇÃO DE VENDAS

Stefan Fantini

46. Preocupado em investir em relacionamento sem comprometer os seus ganhos, o gerente de marketing de uma companhia que opera com margem muito elevada deseja determinar o nível de marketing de relacionamento com o qual deve operar.

Visto que a quantidade de clientes de que dispõe é alta, o investimento mais adequado seria em marketing

- a) de parceria
- b) básico
- c) reativ
- d) proativo
- e) responsável

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

- a) prospecção e qualificação; abordagem; planejamento da venda; apresentação e

demonstração; superação das objeções; fechamento; acompanhamento e manutenção.

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

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 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

49. A etapa do processo de vendas que está relacionada aos primeiros minutos de uma visita de venda, em que o objetivo do vendedor é garantir

uma boa impressão inicial, além de despertar a atenção e o interesse do cliente é chamada de:

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

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 em determinado segmento de mercado restrito e a ter custos menores do que os concorrentes. A nova estratégia adotada pela organização João das Neves Company é chamada de:

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

51. A etapa do processo de vendas em que o vendedor busca informações sobre a empresa, sobre os produtos e serviços que irá vender, sobre a concorrência e, especialmente, sobre as características, comportamentos e necessidades de seus clientes em potencial é chamada de

- a) Prospecção
b) Pré-abordagem
c) Superação de Objeções
d) Fechamento
e) Abordagem

52. Baseia-se na ideia de que os consumidores preferem produtos “fáceis” de encontrar e de “baixo custo”.

O trecho acima representa a orientação da empresa em relação ao mercado chamada de:

- a) Orientação para a produção
- b) Orientação para o produto
- c) Orientação para vendas
- d) Orientação para marketing
- e) Orientação para marketing holístico

53. 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

54. O valor percebido pelo cliente consiste na comparação que o cliente faz entre:

- a) o que ele dá à organização e o que ele acredita que a concorrência pode fornecer a ele.

b) o esforço psicológico que o cliente faz para adquirir o serviço e os custos financeiros incorridos na aquisição.

c) o valor de venda praticado pelos concorrentes e os custos do produto na aquisição.

d) os custos que ele incorre para adquirir determinado produto e os benefícios que o produto similar dos concorrentes poderia oferecer.

e) os custos que ele tem para adquirir determinado produto ou serviço e os benefícios que ele recebe em troca.

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

a) selecionar aqueles serviços que possuem maior lucratividade para o banco.

b) a realização de ações e abordagens universais para toda a carteira de clientes.

c) selecionar os serviços que mais se amoldam à equipe de vendedores.

d) o desenvolvimento e realização de ações específicas e tratamento personalizado para cada grupo de clientes.

e) segmentar a equipe de vendedores para identificar os menos produtivos.

56. 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.

57. 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.

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rodrigo Francelino

58. Moreira efetuou a compra de um computador, por meio de um site de compras famoso, mas logo em seguida se arrependeu da compra ao perceber que o ato iria comprometer o seu orçamento. Neste caso:

- a) Moreira poderá desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar do ato de recebimento do computador
- b) Moreira poderá desistir do contrato, no prazo de 7 dias úteis a contar do ato de recebimento do computador
- c) Moreira poderá desistir do contrato, no prazo de 5 dias úteis a contar do ato de recebimento do computador

- d) Moreira poderá desistir do contrato, no prazo de 5 dias a contar do ato de recebimento do computador
- e) Moreira não poderá desistir do contrato, pois ele deveria ter ciência da sua situação econômica.

59. O Resort São Gabriel oferece serviço de transfer (ônibus) para os seus hóspedes, do aeroporto ao Resort, sem deles nada cobrar. Joana, hospede, ao utilizar o serviço, sofreu lesão física quando o veículo se desgovernou em razão do estouro repentino do pneu.

Acerca de tal fato, o Resort:

- a) responde subjetivamente, pelo que, diante da força maior, não deve indenizar Joana.
- b) não tem responsabilidade, visto se tratar de transporte na modalidade gratuita.
- c) deve indenizar Joana, pois responde objetivamente, não afastada por hipótese de fortuito interno.
- d) indenizará Joana, desde que ela demonstre negligência na manutenção do veículo.
- e) não responderá pelos danos de Joana, visto se tratar de hipótese de fortuito externo.

60. Yuri adquiriu um televisor com vício de fabricação por não projetar a imagem na qualidade oferecida pelo fabricante. Diante dessa situação, assinale a afirmativa correta.

- a) Se o fornecedor não sanar o vício no prazo de trinta dias, ao consumidor assistirá apenas o direito potestativo de pedir a substituição do produto por outro da mesma espécie ou pleitear o abatimento proporcional do preço.
- b) Apenas o fabricante responde pelo vício do produto, salvo se este não puder ser identificado pela consumidora.

- c) O consumidor poderá reclamar pelos vícios do produto sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou as características do produto ou diminuir-lhe o valor.
- d) O consumidor tem o prazo prescricional de cinco anos para exercer a pretensão de reclamar pelo vício do produto.
- e) O prazo prescricional poderá ser interrompido mediante a apresentação de reclamação formulada pelo consumidor perante o fornecedor do produto até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca.

Preencha seu gabarito!
<https://bit.ly/Simulado-Final-BASA>

NÃO É ASSINANTE?

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

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>