



Simulado Especial

Banco do
Brasil

Escriturário
Agente Comercial
Pós-Edital

Simulado

Simulado Banco do Brasil (Agente Comercial)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso Banco do Brasil (Agente Comercial);
- 2 - A prova contém itens que abordam conhecimentos cobrados no edital do concurso;
- 3 - As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil da banca organizadora;
- 4 - Os participantes têm das **8:00** às **12:00** para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico;
- 5 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado logo abaixo destas informações;

PREENCHA SEU GABARITO

<https://bit.ly/Simulado-BB-Agente-Comercial-12-02>

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

Português**As torcidas organizadas não são as (únicas) culpadas**

Torcidas organizadas agora recebem o rótulo de "fações". É uma clara tentativa de relacioná-las ao mundo do crime, como se todas as suas atitudes fossem ilícitas. Mas a realidade é diferente. O torcedor organizado não é bandido. Ele trabalha (a média de desemprego nas torcidas é de 2,8%, em comparação com os 8,1% da média brasileira), mora com os pais (86,8%) e tem um significativo grau de instrução (80,8% possui de 10 a 12 anos de escolaridade).

Esses números fazem parte do resultado de uma pesquisa que realizei com 813 integrantes das três maiores organizadas de São Paulo. São dados que desmentem a visão de que seus filiados são vagabundos que se associam para o crime. Costuma-se generalizar, mostrando que as mortes que ocorrem no futebol têm a ver apenas com as torcidas. Não é verdade. Por isso, pregar a extinção das organizadas para estancar a violência é a mesma coisa que defender o fim do Senado para acabar com a corrupção.

Enquanto alguns culpam apenas as torcidas organizadas, outros responsáveis pelo problema são poupados. Há o Estado, que muitas vezes não oferece um policiamento de qualidade, preparado para atuar em jogos de futebol. Jogadores e dirigentes incitam a violência com declarações impensadas. E grande parte da imprensa, na ânsia de encontrar respostas imediatas a um problema histórico, comete equívocos básicos, como não ouvir todas as partes envolvidas. O resultado é uma visão deturpada e preconceituosa, que não contribui para a superação do problema.

Outros números da pesquisa apontam que é um erro subestimar a capacidade de discernimento dos torcedores organizados. A maioria tem compreensão dos fatores que causam a violência e apontam a imprensa (78,1%) e a polícia (19,5%) como co-responsáveis. Engana-se também quem pensa que estão pretendendo transferir a responsabilidade, pois 61,8% remete o problema a situações em que os próprios torcedores são os protagonistas, como rivalidade, provocação dos rivais, falta de educação e ignorância.

Além disso, os torcedores organizados, especialmente os jovens, se reúnem não apenas para torcer por suas cores. Eles discutem a política do clube, o esporte, entre outros assuntos. São questões que atualmente não são abordadas em outro espaço da sociedade. Mesmo que possuam uma parcela da responsabilidade pelo clima bélico nos estádios, as torcidas organizadas apresentam características positivas. Essas agremiações têm grande importância para os clubes, apresentando um alto grau de fidelidade (85% dos entrevistados vão ao estádio de uma a duas

vezes por semana, independentemente da situação do seu time e de onde o jogo será realizado).

E não apenas nas arquibancadas as agremiações demonstram aspectos construtivos. Geralmente, são compostas por representantes de diversas origens e classes sociais, que promovem ações de assistência social voltadas para a comunidade. Há, portanto, uma inegável importância de cunho social. Mais do que isso, trata-se de um ambiente de aprendizado político, derivado da convivência entre os integrantes. Assim, alguns membros se destacam, pleiteiam cargos e acabam tornando-se dirigentes, enquanto os demais exercem alguns dos seus direitos de cidadania. É um espaço de discussão política, que preenche uma lacuna.

Obviamente, os crimes e delitos praticados por membros de torcidas devem ser punidos, como deveria acontecer com todos. Mas a falta de leis específicas e a cultura da impunidade no Brasil jogam contra a paz no futebol. No Senado, tramita um projeto de lei que talvez mude esse panorama, modificando e ampliando os direitos e deveres dos torcedores e dos organizadores das partidas de futebol. Mas, até que essa lei surta efeito, poderíamos ao menos abandonar o preconceito com que tratamos as torcidas organizadas. E deixar de apontá-las como as únicas vilãs de uma história que não tem mocinhos.

Revista Galileu, n.18, de setembro de 2009. p.96-97.

01. Assinale a alternativa que NÃO apresenta erro de concordância.

- a) 85% dos entrevistados vai ao estádio pelo menos uma vez por semana.
- b) A maioria têm compreensão dos fatores que causa a violência.
- c) A visão deturpada e preconceituosa não contribuem para a superação do problema.
- d) Grande parte da imprensa comete equívocos básicos.
- e) 61,8% remete o problema a situações vividas pelas próprios torcedores.

02. “Além disso, os torcedores organizados, especialmente os jovens, se reúnem não apenas para

torcer por suas cores. ***Eles discutem a política do clube***, o esporte, entre outros assuntos.” A relação lógico-semântica estabelecida pela oração em destaque e o fragmento que a antecede é a de

- a) finalidade
- b) causa.
- c) adição.
- d) condição
- e) concessão.

03. Só serão mantidos o sentido e a correção gramatical do texto se

- a) a expressão ***assim*** for substituída por *dessarte*, em “Assim, alguns membros...” .
- b) a expressão ***a ver*** for substituída por *haver*, em “...as mortes que ocorrem no futebol têm a ver apenas...”
- c) os parênteses forem retirados em “As torcidas organizadas não são as (únicas) culpadas...” .
- d) a forma verbal ***engana-se*** for flexionada no plural, em “Engana-se também quem pensa...”
- e) a expressão ***portanto*** for substituída por *entretanto*, em “Há, portanto, uma inegável importância de cunho social.”

04. Assinale a alternativa que NÃO apresenta a transitividade verbal correta da forma verbal destacada.

- a) “No congresso, ***tramita*** um projeto legislativo que talvez mude esse panorama.” (verbo intransitivo)
- b) “É uma evidente tentativa de ***relacioná-las*** ao mundo criminoso.” (verbo transitivo indireto)
- c) “***Há*** o governo, que muitas vezes não oferece um serviço de segurança de qualidade.” (verbo transitivo direto)
- d) “Jogadores e dirigentes ***incitam*** a violência ao fazer declarações impensadas.” (verbo transitivo direto)
- e) “O rapaz ***trabalha*** muito, porém não consegue um emprego digno .” (verbo intransitivo)

05. Em todas as alternativas abaixo o elemento QUE é pronome relativo, EXCETO em

- a) “Costuma-se generalizar, mostrando ***que*** as mortes que ocorrem no futebol...”
- b) “...representantes de diversas origens e classes sociais, ***que*** promovem ações...”
- c) “Esses números fazem parte do resultado de uma pesquisa ***que*** realizei...”
- d) “O resultado é uma visão deturpada e preconceituosa, ***que*** não contribui...”
- e) “No Senado, tramita um projeto de lei ***que*** talvez mude esse panorama...”

06. “São dados ***que desmentem*** a visão de ***que seus filiados são vagabundos...***” As orações destacadas no presente trecho podem ser classificadas como

- a) oração subordinada adjetiva restritiva e subordinada adverbial consecutiva.
- b) oração subordinada adjetiva explicativa e oração subordinada substantiva objetiva indireta.
- c) oração subordinada adjetiva restritiva e oração subordinada substantiva completiva nominal.
- d) oração coordenada assindética e oração subordinada substantiva adverbial causal.
- e) oração subordinada adverbial final e oração subordinada adjetiva restritiva.

07. De acordo com o conteúdo expresso no texto,

- a) as torcidas organizadas reclamam do Estado e da política de segurança, porém muitos de seus integrantes tornam-se políticos cujas ações são criticadas.
- b) a polícia, despreparada para atuar em jogos de futebol, é deslocada para os estádios, onde entra em conflito com os torcedores por motivos relacionados ao seus times.
- c) as agremiações desempenham um papel fundamental na vida dos torcedores, os quais desenvolvem a cidadania e a consciência política.
- d) os torcedores organizados isentam-se da culpa e responsabilizam o Estado, que não treina os policiais para situações específicas de jogo.
- e) as torcidas organizadas são formadas por pessoas de mesmo grupo étnico, cujo objetivo são as atitudes assistencialistas.

08. Os fragmentos abaixo foram extraídos do texto. Assinale a única alternativa que apresenta um erro na colocação pronominal de acordo com a norma padrão da língua portuguesa.

- a) “É uma clara tentativa de relacioná-las ao mundo do crime...”
- b) “Mais do que isso, se trata de um ambiente de aprendizado político...”
- c) “...alguns membros se destacam, pleiteiam cargos e acabam se tornando dirigentes...”
- d) “...os torcedores organizados, especialmente os jovens, reúnem-se...”
- e) “...a visão de que seus filiados são vagabundos que se associam para o crime.”

09. “Mesmo que possuam uma parcela da responsabilidade pelo clima bélico nos estádios, as torcidas organizadas apresentam características positivas.” A relação lógico-semântica estabelecida pelo termo em destaque é a de

- a) causa.
- b) comparação.
- c) concessão.
- d) consecução.
- e) condição.

10. Em “Há, portanto, uma inegável importância de cunho social.”, o sujeito da forma em destaque é

- a) indeterminado.
- b) paciente.
- c) simples.
- d) inexistente.
- e) composto.

INGLÊS*Andrea Belo***Texto para questões de 11 a 15*****What measures are countries taking to stop it?***

Many countries have effectively closed their borders to all but their own citizens, imposed strict controls on internal travel and ordered people to stay in their homes. Some of the first restrictions were on travel from China, but then other countries were added as virus hotspots began to emerge elsewhere.

Japan, which earlier banned entry to visitors from certain areas of China and South Korea, has now extended this to 21 European countries and Iran, and is telling arrivals from the US to go into quarantine for 14 days. Australia and New Zealand have banned entry to all foreigners, with Australia telling all citizens and residents who return to the country they must go into quarantine for two weeks. Singapore has done the same, stopping visitors entering and requiring all citizens, permanent and long-term residents to self-isolate at home for 14 days.

And South Korea has said that anyone arriving from abroad, including their own citizens, will have to self-isolate for two weeks. India has suspended all visas for foreigners until mid-April. Canada, the US and the European Union have also imposed restrictions (...)
(In: BBC News, 01/04/2020)

- 11.** According to the text, it is possible to infer about the idea of control that
- a) severe control was necessary.
 - b) effortless measures were imposed.
 - c) things were done in a quiet way
 - d) a lot of control was ordered.
 - e) do straightforward control was needed.

- 12.** Based on the first paragraph, the word “hotspots” can be replaced by

- a) fragile
- b) vulnerable
- c) frail
- d) weak
- e) potential

- 13.** In the text, it is possible to infer that the term “elsewhere” means

- a) in other place
- b) in many places
- c) around the world
- d) lots of places
- e) several places

- 14.** In the fragment with the terms “all citizens, permanent and long-term residents” they express the idea of

- a) citizens in general
- b) foreigners
- c) new citizens
- d) nomadic
- e) immigrants

- 15.** In the conclusion of the text, the sentence “have also imposed restrictions” brings an idea of

- a) other imposition was already practiced before.
- b) it was necessary to impose again.
- c) it was hard to impose anything.
- d) it was impossible to impose things.
- e) have imposed lots of documents too.

MATEMÁTICA*Carlos Henrique*

16. Um reservatório tem a forma de um paralelepípedo reto-retângulo e mede 0,50m de largura, 1,20 m de comprimento e 0,70m de altura. Estando o reservatório com certa quantidade de água, coloca-se dentro dele uma pedra com forma irregular, que fica totalmente coberta pela água. Observa-se, então, que o nível de água sobe 1cm. Isto significa que o volume da pedra mede, em centímetros cúbicos:

- a) 0,42
- b) 60
- c) 600
- d) 6000
- e) 420.000

17. Corujinha recebeu uma herança de 500.000 reais e pretende aplicar todo esse dinheiro a uma taxa de juros compostos de 2% ao mês até que o seu capital seja triplicado. Considerando que $\log 3 \cong 0,48$ e $\log 1,02 \cong 0,008$, determine, em anos, o tempo que Corujinha deixará o seu capital aplicado para que seu objetivo seja atingido.

- a) 5 anos
- b) 6 anos
- c) 8 anos
- d) 12 anos
- e) 16 anos

18. Um monumento foi construído com blocos de pedras em cada um de seus patamares. De cima para baixo, no primeiro patamar há um bloco, no segundo quatro blocos, no terceiro sete blocos e, assim sucessivamente, cada patamar com três blocos a mais que o anterior. Se no último patamar há 85 blocos, o número total de blocos de pedra neste monumento é de:

- a) 1080
- b) 1162
- c) 1247
- d) 1290
- e) 1335

19. Para executar a tarefa de confecção de 111 vestidos, três costureiras dividiram o total de vestidos entre si, na razão inversa de suas respectivas idades: 24, 30 e 36 anos. Assim sendo, a costureira de 30 anos fez

- a) 2 vestidos a mais do que o de 24 anos.
- b) 4 vestidos a menos do que o de 36 anos.
- c) 4 vestidos a menos do que o de 24 anos.
- d) 6 vestidos a menos do que o de 36 anos.
- e) 9 vestidos a menos do que o de 24 anos.

20. No Brasil, entendemos como final de semana o período da semana que compreende o sábado e o domingo. Em determinado ano, para que o mês de setembro, que é composto por 30 dias, tenha 5 finais de semana completos, o dia 7 de setembro deverá cair em

- a) um sábado.
- b) uma sexta-feira.
- c) uma quinta-feira.
- d) uma quarta-feira.
- e) uma segunda-feira

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO*Amanda Aires*

21. Em abril de 2019, por meio do Comunicado nº 33.455/2019, o Banco Central do Brasil deu início ao processo de implementação do Open Banking, ou Sistema Financeiro Aberto.

Com base nos conceitos sobre os bancos digitais, marque a alternativa correta:

- a) O Open Banking tem como objetivo aumentar a eficiência e a competição no Sistema Financeiro Nacional
- b) O Open banking tem como objetivo aumentar a concentração bancária.
- c) O open banking não tem como objetivo abrir espaço para a atuação de novas empresas do setor.
- d) De acordo com as premissas do Open banking, o SFN entende que os dados são dos bancos e não dos clientes.
- e) O cliente será obrigado a disponibilizar os seus dados para todos os integrantes do sistema financeiro.

22. Tomando como base as disposições acerca do dinheiro na era digital, em especial, do bitcoin, marque a alternativa incorreta:

- a) O Bitcoin possui uma proposta de valorização da privacidade do usuário. Como se trata de uma moeda criptografada, somente a pessoa que faz o pagamento em bitcoins é capaz de identificar o destinatário.
- b) O Bitcoin é uma criptomoeda que opera em rede descentralizada de computadores.
- c) O hash garante a integridade da mensagem enviada na rede bitcoin
- d) O bitcoin garante a impossibilidade de double spend por meio dos registros das transações na blockchain.
- e) A blockchain pode ser entendida como um enorme livro razão em que são registradas todas as transações realizadas na rede bitcoin desde a sua origem, com a chamada transação gênese.

23. Acerca das Startups, marque a alternativa correta.

- a) É característica de startup operar em ambientes de poucas incertezas.
- b) É característica de startup ter produção que suporte a escalabilidade
- c) Uma startup é qualquer empresa que esteja em estágio inicial.
- d) Um correspondente bancário é uma startup
- e) Uma empresa de tecnologia que opere em modelo de franquia é entendida como startup.

24. Considerando as disposições acerca do dinheiro na era digital, marque a alternativa correta.

- a) Com o estudo para o lançamento do Real Digital, o Banco Central alterou a sua visão sobre as criptomoedas em geral, passando a considerá-las ativos seguros.
- b) O Real digital terá uma operação descentralizada, assim como o bitcoin.
- c) O Real digital não terá segurança jurídica no seu funcionamento
- d) Os ganhos de rendimentos do Real Digital não deverão ser declarados à Receita Federal em nenhuma possibilidade.
- e) O Real digital é uma iniciativa da Secretaria do Tesouro Nacional

25. Considerando as disposições acerca das Funções da Moeda, marquei a alternativa incorreta:

- a) A moeda tem como funções: meio de troca, unidade de conta e reserva de valor.
- b) A moeda fiduciária não possui lastro em ouro.
- c) A moeda de plástico está associada aos cartões de crédito e débito.
- d) A função de unidade de conta é prejudicada diante de uma alta da inflação.
- e) A conversão de títulos financeiros em ativos é imediata, evidenciando maior liquidez que o papel moeda, além de incorrer em custos de transação menores.

MATEMÁTICA FINANCEIRO*Eduardo Mocelin*

26. Dois capitais foram aplicados a uma taxa de juros simples de 2% ao mês. O primeiro capital ficou aplicado durante o prazo de um ano e o segundo, durante 8 meses. A soma dos dois capitais e a soma dos correspondentes juros são iguais a R\$ 54.000,00 e R\$ 10.560,00, respectivamente. O valor do módulo da diferença entre os dois capitais é igual a

- a) R\$ 10.000,00
- b) R\$ 8.000,00
- c) R\$ 6.000,00
- d) R\$ 5.000,00
- e) R\$ 4.000,00

27. Um capital está aplicado à taxa nominal de 24% ao ano com capitalização trimestral. A taxa efetiva semestral dessa aplicação é:

- a) 12,00%;
- b) 12,36%;
- c) 12,84%;
- d) 13,25%;
- e) 13,82%.

28. Descontado 2 meses antes de seu vencimento, um título apresentou um desconto no valor de R\$ 2.250,00. Se a operação realizada foi a do desconto racional simples, a uma taxa de desconto de 30% ao ano, o valor nominal deste título é de

- a) R\$ 42.000,00.
- b) R\$ 43.710,00.
- c) R\$ 45.370,00.
- d) R\$ 46.200,00.
- e) R\$ 47.250,00.

29. Uma loja vende uma máquina de lavar roupas por R\$ 3.000, podendo esse valor ser pago em três prestações iguais e mensais, sendo a primeira no ato da compra (entrada) e as duas restantes nos meses seguintes. Um cliente propôs o pagamento das duas primeiras parcelas iguais e uma terceira parcela de R\$ 2.000.

Nesse caso, qual será o valor de cada uma das duas primeiras parcelas se a taxa de juros compostos adotada pela loja é de 8% ao mês?

Dados: $1,08^{-1} = 0,9259$. $1,08^{-2} = 0,8573$.
 $1,08^{-3} = 0,7938$.

- a) R\$ 522,54
- b) R\$ 554,86
- c) R\$ 572,10
- d) R\$ 596,64
- e) R\$ 612,45

30. Um financiamento de R\$96.000,00 foi contratado pelo sistema SAC, a juros de 10% a.m. e será pago em 24 prestações mensais postecipadas. O valor da 18ª prestação será de:

- a) R\$6.400,00
- b) R\$6.800,00
- c) R\$7.200,00
- d) R\$7.600,00
- e) R\$8.000,00

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS*Celso Natale*

31. O Sistema Financeiro Nacional é composto por um conjunto de órgãos e instituições que regulamenta, supervisiona e realiza operações necessárias à circulação de moeda e de crédito na economia.

São entidade do subsistema normativo do Sistema Financeiro Nacional:

- a) Conselho Monetário Nacional e Conselho Nacional de Justiça
- b) Comissão de Valores Mobiliários e Conselho Monetário Nacional
- c) Conselho Nacional de Seguros Privados e Conselho Nacional de Justiça
- d) Banco Central do Brasil e Secretaria do Tesouro Nacional
- e) Conselho Nacional de Previdência Complementar e Banco do Brasil

32. NÃO Compete ao Banco Central do Brasil do Brasil (BCB)

- a) executar a política monetária.
- b) executar do meio circulante.
- c) fiscalizar as instituições financeiras.
- d) emitir papel moeda e a moeda metálica.
- e) registro de companhias abertas.

33. Se o multiplicador dos meios de pagamento em certo país for igual a 3, isso significa que o(a)

- a) total de empréstimos é o triplo dos depósitos nos bancos.
- b) taxa de inflação no país deve dobrar.
- c) total de meios de pagamentos é o triplo da base monetária.
- d) total de meios de pagamento é o triplo do PIB.
- e) velocidade-renda de circulação de moeda é 3.

34. Produto oferecido no mercado que consiste na reunião de pessoas para aquisição de bens por meio de autofinanciamento é o(a)

- a) Crédito.
- b) Financiamento.
- c) Capitalização.
- d) Arrendamento Mercantil.
- e) Consórcio.

35. A caderneta de poupança é um dos investimentos mais populares do Brasil, principalmente por ser considerado de baixo risco e contar com a cobertura do Fundo Garantidos de Créditos.

Atualmente, com a meta da taxa Selic superior a 8,5%, a remuneração da poupança é de

- a) 0,5% ao mês, mais a variação do CDB
- b) 70% da Selic mais TR (Taxa Referencial)
- c) 0,5% ao mês
- d) TR (Taxa Referencial) mais 0,5% ao mês
- e) 7% ao ano

36. No regime cambial de taxa flutuante (ou flexível), uma subida dos juros domésticos

- a) tende a subir a taxa de câmbio.
- b) tende a desestimular as importações.
- c) tende a prejudicar as exportações.
- d) aumenta o preço dos produtos importados.
- e) causa saída líquida de capitais do país.

37. É exemplo de agente econômico que demanda moeda estrangeira no mercado cambial brasileiro

- a) o exportador.
- b) a empresa estrangeira que está abrindo filial no Brasil.
- c) o investidor estrangeiro que quer adquirir ações na B3.
- d) a filial de empresa estrangeira que deseja remeter lucros para a matriz.
- e) a empresa brasileira que recebe empréstimo do exterior.

38. De acordo com a Lei Federal nº 12.846/2013, a realização de acordo de leniência isentará a pessoa jurídica de

- a) pagamento da indenização
- b) publicação extraordinária da decisão condenatória
- c) pagamento da multa
- d) permanência em cadastro de inadimplentes
- e) perdimento de bens

39. De acordo com a legislação brasileira, a fixação das metas de inflação anuais, bem como de seus respectivos intervalos de tolerância, é da competência do(a.)

- a) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- b) Conselho Monetário Nacional
- c) Banco Central do Brasil
- d) Comissão Técnica da Moeda e do Crédito (COMOC) do Banco Central do Brasil
- e) Comitê de Política Monetária (COPOM) do Banco Central do Brasil

40. A Lei Complementar n. 105/2001 define a quebra de sigilo e as hipóteses nas quais ele é autorizado. A ocorrência de quebra de sigilo, fora dessas hipóteses,

- a) constitui crime e sujeita o responsável, sem prejuízo de outras sanções, a pena de reclusão.
- b) aplica-se exclusivamente ao servidor público causador dos danos.
- c) constitui contravenção penal punível com prisão simples.
- d) constitui crime e sujeita o responsável exclusivamente a pena de detenção.
- e) não constitui crime, sujeitando o responsável a sanções administrativas e civis.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Emannuelle Gouveia

41. No Excel o usuário digitou a função =Agora() . O que será apresentado na mesma célula quando ele apertar enter:

- a) Nada. O Excel não reconhece essa função e ignora o comando
- b) A data e a hora do sistema.
- c) A data e a hora do sistema atualizadas
- d) A data atual apenas
- e) Uma mensagem de erro.

- a) Formatar Fonte
- b) Estilo
- c) Formatar Parágrafo.
- d) Sumário.
- e) Tipo de Letra

47. O usuário selecionou um arquivo no disco C, chamado ESC.txt e a seguir apertou a tecla DEL, em seguida selecionou um arquivo localizado no pen drive chamado BANCO.txt e apertou a tecla DEL. Podemos deduzir então que:

- a) Ambos os arquivos foram enviados para a Lixeira do Windows.
- b) Apenas o primeiro arquivo, ESC.txt foi enviado para a Lixeira do Windows
- c) Apenas o segundo arquivo, BANCO.txt foi enviado para a Lixeira do Windows
- d) Nenhum arquivo foi enviado para a Lixeira do Windows.
- e) A Lixeira do Windows não existe mais nas versões atuais do sistema.

48. No Windows, a funcionalidade chamada “Limpeza de Disco” tem por função:

- a) Remover arquivos temporários do Sistema operacional e arquivos considerados inúteis para o sistema.
- b) Oferecer um sistema de limpeza interna para retirar impurezas do disco.
- c) Limpar todos os malwares existentes no sistema.
- d) Tentar, ao máximo, juntar partes de um mesmo arquivo.
- e) Apagar imagens repetidas ou que não tenham sido marcadas como preferidas pelo usuário.

49. O usuário deseja desativar a reprodução automática no Windows. Para isso deve acessar o menu:

- a) Aplicativos e Recursos.
- b) Dispositivos
- c) Cortana
- d) Área de Trabalho.
- e) Barra de Tarefas

50. Um funcionário está preparando uma mensagem natalina que será enviada pelo seu escalão. Para isso está escrevendo a mensagem paulatinamente. Esse email que ainda está sendo preparado deve estar armazenado na caixa:

- a) Entrada.
- b) Saída
- c) Itens Enviados
- d) Rascunho
- e) Lixeira

51. Um funcionário recebeu uma mensagem de email que continha um anexo e encaminhou para um outro setor, para que o mesmo tivesse acesso ao conteúdo completo da mensagem. Podemos afirmar que ao apertar no menu para encaminhar:

- a) A nova mensagem aparece já com o campo assunto em branco.
- b) A nova mensagem já vai ter o campo “Para” preenchido como sugestão.
- c) O anexo fica bloqueado para envio para evitar a contaminação da máquina e da rede.
- d) O Assunto deve ser o mesmo da mensagem original, ficando bloqueado para edição.
- e) O anexo pode ser mantido na nova mensagem e pode também ser enviado na mesma.

52. Um usuário no Google Chrome ativou o modo de navegação anônimo. Isso significa dizer que:

- a) Apenas o seu histórico será apagado.
- b) Os seus dados de navegação serão apagados quando ele encerrar a sessão de navegação.
- c) Não significa nada, porque a navegação acontecerá da mesma forma.
- d) Todos os dados de personalização do seu navegador serão apagados.
- e) Ele não deixará rastro nenhum para impedir futuras perícias e investigações.

53. Analise as alternativas abaixo:

I – O FTP, por padrão, exige senha e permite a troca de arquivos entre computadores.

II- O serviço de FEED utiliza o servidor RSS.

III – O HTTPS é um protocolo usado, por padrão, para permitir a troca de mensagens de e-mails entre os usuários.

Está (ão) correta (a):

- a) I e II.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III
- d) Apenas a I
- e) Todas

54. Política de senha é uma preocupação constante nas empresas e órgão em geral. Sobre esse assunto, é correto afirmar que:

- a) Senhas devem ser compartilhadas entre funcionários para facilitar o acesso aos programas.
- b) Uma senha única deve ser utilizada pelo usuário para o seu acesso a todos os programas e plataformas, pois facilita a memorização.
- c) Senhas são pessoais e intransferíveis
- d) Senhas devem conter apenas números ou letras, mas devemos evitar misturá-los.
- e) Senhas não devem ser case sensitive.

55. O SSL é um certificado digital que garante a transmissão de dados criptografados em uma rede. Um protocolo que o utiliza é:

- a) STMP
- b) IMAP
- c) HTTP
- d) HTTPS
- e) POP

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Elisabete Moreira

56. Na comunicação integrada de marketing alguns conceitos surgem como forma de gestão da imagem corporativa, que contribui para a construção da identidade corporativa e fixação da marca na mente de seu público. O conjunto de estratégias de criação e fortalecimento de determinada marca, tendo como base as ações de comunicação e de marketing é denominada de:

- a) Branding
- b) Brand equity
- c) Brand loyalty
- d) Imagem
- e) Identidade

57. A construção da imagem organizacional e da identidade corporativa está relacionada à forma como a organização se comporta e como se comunica. Nesse caso, para que a organização possa construir uma imagem positiva e uma identidade forte são necessárias:

- a) Ações de comunicação com fornecedores e consumidores.
- b) Realização de pesquisas de opinião para saber como seu público percebe a marca.
- c) Atitudes compatíveis com as políticas de merchandising e publicidade.
- d) Ações convergentes da comunicação institucional, mercadológica, interna e administrativa.
- e) Ações, eventos e propagandas que envolvam grandes investimentos.

58. Existem vários canais disponíveis para comunicação entre o banco e seus clientes com vistas a tirar dúvidas, fazer reclamações, ofertar serviços ou produtos, entre outras coisas. Em pesquisa recente, os clientes responderam que preferiam não ser contatados pelo banco, mas que, caso necessitassem, gostariam de ter um canal de comunicação com o banco disponível para que possam entrar em contato. Neste caso, o canal mais indicado para que os clientes possam se comunicar com o banco seria:

- a) telemarketing ativo
- b) telemarketing receptivo
- c) marketing direto
- d) comunicação proativa
- e) marketing ativo

59. O atendimento constitui uma relação interpessoal entre o funcionário e o cliente e no setor de serviços é um dos fatores, juntamente com o preço e os fatores visíveis, que impactam diretamente na escolha dos serviços. Acerca do atendimento, analise as seguintes alternativas:

- a) O atendimento telefônico automatizado proporciona uma redução de custos nas operações da organização ao mesmo tempo que possibilita um trabalho mais eficiente em relação ao atendimento telefônico tradicional, sobretudo para clientes com demandas diferentes.
- b) O cliente consegue diferenciar claramente o serviço realizado do atendimento recebido, avaliando separadamente essas dimensões.
- c) A qualidade no atendimento relacionado à dimensão da presteza consiste em entender os problemas dos clientes e executar o serviço para que ele fique satisfeito.
- d) O profissional de atendimento que não possui um comportamento assertivo age de forma pragmática e agressiva.
- e) Os contatos entre o cliente e a empresa são chamados de momentos da verdade.

60. As conversas telefônicas são importantes ferramentas de oferecimento de produtos e serviços e de gerenciamento da imagem da empresa. No entanto, é muito importante que o profissional atendente atente para alguns fatores relacionados a qualidade nos serviços. Relacione as colunas acerca dos fatores da qualidade em serviços.

(1) Confiabilidade	() Manter o ambiente sempre limpo e organizado.
(2) Empatia	() Atender e agir com confiança e firmeza.
(3) Segurança	() Atender com presteza, prontidão, buscando sempre as respostas corretas.
(4) Aparência	() Cumprir com o prometido, com competência e exatidão.
(5) Responsividade	() Atender individualmente, atento e interessado no cliente.

Aponte a alternativa que relaciona corretamente as colunas

- a) 1, 2, 3, 4, 5
- b) 4, 3, 5, 2, 1
- c) 4, 1, 5, 3, 2
- d) 4, 3, 5, 1, 2
- e) 4, 1, 2, 5, 3

61. A gestão das informações e do conhecimento organizacional constituem os grandes desafios enfrentados pelas organizações modernas para continuarem criativas, críticas e viáveis, permitindo sobrevivência. Nesse sentido, os autores Nonaka e Takeuchi idealizaram a espiral do conhecimento, que trata dos diferentes modos de conversão do conhecimento. Acerca do tema, aponte a alternativa correta.

- a) A base para a construção do conhecimento organizacional está no conhecimento tácito.
- b) A socialização do conhecimento tácito desenvolve um conhecimento conceitual.
- c) O conhecimento tácito externalizado gera um conhecimento compartilhado.
- d) O conhecimento explícito combinado com o outro explícito gera um conhecimento operacional.
- e) O conhecimento explícito quando internalizado dá origem ao conhecimento sistêmico.

62. As organizações que aprendem focam na inovação e mudança e, sobretudo, nos processos de aprendizagem organizacional. Acerca do tema, avalie as alternativas e aponte a correta.

- a) Os processos de gestão do conhecimento envolvem as seguintes fases sequenciais: criar, aplicar e armazenar, respectivamente.
- b) A aprendizagem organizacional pode ocorrer a partir de dois modelos: behaviorista, com foco no comportamento, estímulo e resposta; e cognitivista, com foco nos aspectos objetivos e subjetivos.
- c) As organizações que aprendem focam na cultura de aprendizagem, no incentivo à comunicação e nas rotinas defensivas de trabalho.
- d) Peter Senge defende que as organizações que aprendem apresentam cinco disciplinas e a quinta disciplina denominada visão compartilhada é aquela que se funde num corpo integrado de teoria e prática.
- e) Garvin defende que a experimentação é uma via de aprendizagem que consiste na observação das experiências de outras organizações.

63. O processo de vendas envolve várias etapas, normalmente, iniciando-se pela prospecção e procura de clientes potenciais, que são definidos como aqueles que tem desejo e quer conhecer a proposta, além de possuir recursos financeiros. Nesta etapa, o vendedor pode usar diversos métodos para prospectar novos clientes, como solicitar indicação aos seus clientes de outros contatos potenciais. Esse método é denominado:

- a) Centro de influências
- b) Cold *canvassing*
- c) Corrente contínua
- d) Clube de prospecção
- e) Comissão por indicação

64. A fase de apresentação do produto ou serviço é muito importante para o processo de vendas, pois é nesse momento que o vendedor deve despertar ou aumentar o desejo do cliente em relação as ofertas. Acerca dessa fase, analise as afirmativas e aponte a incorreta.

- a) Na fase de apresentação é indicado que o vendedor conte histórias do produto e utilize a abordagem atributos, vantagens, benefícios e valor.
- b) A metodologia de apresentação bastante eficiente, conhecida como AIDA, tem o objetivo de levar o cliente a fechar o negócio.
- c) A apresentação da oferta pode ser realizada de diversas formas, a exemplo do método de memorização que, de um lado, ajuda os vendedores novatos a ter maior segurança; de outro, pode levar a apresentação a ficar enlatada.
- d) A apresentação denominada sistemas de vendas ou apresentação de programas consiste em solicitar permissão para desenvolver um estudo sobre o cliente; realizar o estudo; preparar a proposta e apresentar.
- e) O tipo de apresentação que segue o modelo estruturado baseia-se numa estrutura básica previamente delineada, seguindo um roteiro estruturado que promove mais segurança ao vendedor; no entanto, possui dificuldade de se adequar às necessidades diferenciadas dos clientes.

65. Uma determinada loja disponibiliza diversos meios para que os clientes possam realizar suas compras, que podem ser feitas por marketplace, telefone, loja física, aplicativo de venda, WhatsApp, entre outros. O uso desses diversos canais pode gerar dificuldades de gerenciamento; de controle de estoques; de criação de estratégias diferentes de promoções e de preço em cada canal, entre outras dificuldades. No entanto, pode apresentar a vantagem de permitir que a organização disponha de diferentes canais, possibilitando ampliação de seus ganhos, sem precisar de grandes investimentos. O modelo de negócios da loja é baseado em:

- a) Multichannel
- b) Omnichannel
- c) Onechannel
- d) Singlechannel
- e) Crosschannel

66. Um determinado cliente obteve excelentes informações de amigos acerca de um banco digital, que permite não só abrir conta online como realizar todas as operações sem precisar ir a uma agência. Além disso, disseram que o banco se mostra muito ágil no processamento de informações e seguro, pois encaminha mensagem de todas as operações realizadas em sua conta. Nesse caso, a avaliação da qualidade percebida pelo cliente está relacionada a:

- a) zona de tolerância
- b) experiência passada
- c) comunicação externa para os consumidores
- d) comunicação boca a boca
- e) necessidades pessoais

67. Os serviços possuem algumas características que o diferenciam dos produtos e que influenciam na escolha dos consumidores. Com relação ao marketing de serviços, analise as afirmativas abaixo.

I – Os serviços são perecíveis porque não podem ser estocados.

II – Os serviços são geralmente produzidos e consumidos em momentos distintos.

III - Os serviços são considerados intangíveis por não poderem ser vistos ou tocados antes de serem adquiridos.

IV - Os serviços são padronizados e podem ser reproduzidos da mesma maneira a cada vez que são ofertados.

São corretas APENAS as afirmativas

- a) I e II.
- b) I e III.
- c) I e IV.
- d) II e III.
- e) II e IV.

68. Depois da pandemia do coronavírus as compras e os serviços digitais passaram a fazer parte da vida dos consumidores, até mesmo daqueles que antes rejeitavam tal ideia o que tem levado cada vez mais as empresas a buscarem se aprimorar e avançar na disponibilização de suas ofertas digitais. Uma estratégia muito utilizada para gerar conteúdo e conquistar a permissão do consumidor para a entrega de uma oferta de valor que se adeque as suas necessidades denomina-se:

- a) Copywriting
- b) Gatilhos mentais
- c) Outbound marketig
- d) Inbound marketing
- e) Marketing de guerrilha

69. Atualmente o marketing digital vem utilizando várias métricas visando acompanhar o desempenho de suas campanhas. O indicador taxa de cliques serve para avaliar:

- a) o quanto de retorno lucro ou prejuízo a empresa teve em relação ao seu investimento.
- b) o quanto à empresa obtém em receita pelo investimento em marketing
- c) quais anúncios, listagens e palavras-chave apresentam bom desempenho e quais precisam de melhorias.
- d) quais as chances de os visitantes serem convertidos em lead.
- e) o quanto houve de visitas ao site sem levar em consideração a quantidade de pessoas.

70. Segundo a Resolução CMN 4860/2020, acerca do funcionamento da Ouvidoria encontre a alternativa correta:

- a) O atendimento deve abranger, de forma primária, as demandas não recepcionadas pelos canais de atendimento normais.
- b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central e por órgãos ou entidades públicas devem ter prioridade para as respostas.
- c) O atendimento deve ser gravado, quando realizado por telefone, e quando por meio escrito, somente a demanda precisa ser arquivada.
- d) O prazo de resposta pode ser prorrogado uma única vez, até o limite de 20% das demandas do mês.
- e) Os registros das demandas recebidas, incluindo todas as informações de análise e providências adotadas devem permanecer pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

NÃO É ASSINANTE?

Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!

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

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES

Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>
