



3º Simulado Especial

Banco do  
**Brasil**

Escriturário  
Agente Comercial  
Pós-Edital

# Simulado

Simulado Banco do Brasil - Escriturário (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 **13:30** 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-04-03>

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

**LÍNGUA PORTUGUESA***Felipe Luccas***O poder dos juros compostos**

“Os juros compostos são a força mais poderosa do universo”. Há quem atribua esta frase ao grande Albert Einstein, ainda que a sua autoria não seja verdadeiramente conhecida. Não há dúvida, no entanto, sobre a sua veracidade.

Se existe uma ferramenta que pode fazer uma grande diferença para as suas finanças, ela com certeza é os juros compostos. Graças a ele, o seu dinheiro trabalhará para você e as suas economias se multiplicarão paulatinamente, sem que você precise fazer nada além de ser paciente e disciplinado.

O que exatamente são os juros compostos? Algo tão simples quanto reinvestir os juros gerados pelo seu investimento. Por isso mesmo a forma mais simples de definir os juros compostos é compará-los aos juros simples.

Os juros simples são calculados sempre sobre o mesmo valor investido e nunca geram novos juros. Para entender melhor, imagine que você tenha 1.000 reais para investir a uma taxa de 10% ao ano. Em um ano você ganhou 100 reais que usa para atender uma vontade. No ano seguinte, você volta a investir esses mesmos 1.000 reais. Qual será o seu lucro? O mesmo que no primeiro ano e continuará assim ano após ano. Isso é juros simples.

E se, em vez de gastar o dinheiro, você o reinvestisse? Isso é exatamente o que faz os juros compostos. Em vez de gastar os 100 reais de lucro, você os mantém e soma ao capital investido. Assim sendo, em vez de investir 1.000 reais, você investirá 1.100 reais, e o lucro já não é mais de 100 reais, mas sim de 110 reais.

<https://www.fundacionmapfre.com.br/educacao-e-divulgacao/educacao-financeira-securitaria/poupanca/tire-proveito-economias/poder-juros-compostos/>

**01.** Segundo o texto, é correto afirmar que

- a) Albert Einstein afirmou serem os juros compostos a força mais poderosa do universo.
- b) Não há dúvida sobre a autoria da frase “Os juros compostos são a força mais poderosa do universo”.
- c) Os juros simples são calculados sempre sobre o mesmo valor investido e geram novos juros.
- d) Os juros compostos são calculados sobre o valor investido mais o rendimento, gerando novos juros.
- e) Graças aos juros simples, o seu dinheiro trabalhará para você e as suas economias se multiplicarão paulatinamente.

**02.** Considerando seu propósito e sua tipologia, o texto seria melhor classificado como predominantemente

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

**03.** Na sentença " Não há dúvida, no entanto, sobre a sua veracidade", o conectivo destacado poderia ser substituído corretamente por:

- a) mas
- b) todavia
- c) embora
- d) conquanto.
- e) na medida em que.

**04.** Assinale a alternativa em que a vírgula foi empregada para separar oração adverbial deslocada.

- a) Não há dúvida, no entanto, sobre a sua veracidade.
- b) Graças a ele, o seu dinheiro
- c) paulatinamente, sem que você precise fazer nada além de ser paciente e disciplinado.
- d) Para entender melhor, imagine que você tenha 1.000 reais para investir a uma taxa de 10% ao ano.
- e) você investirá 1.100 reais, e o lucro já não é mais de 100 reais, mas sim de 110 reais.

**05.** Verifica-se erro de concordância o seguinte fragmento do texto:

- a) E se em vez de gastar o dinheiro, você o reinvestisse? Isso é exatamente o que faz os juros compostos.
- b) O mesmo que no primeiro ano e continuará assim ano após ano. Isso é juros simples.
- c) o brasileiro médio possui renda per capita inferior à maioria dos chineses, embora a maioria tenha problemas com dívidas.
- d) Os juros simples são calculados sempre sobre o mesmo valor investido e nunca geram novos juros.
- e) Graças a ele, o seu dinheiro trabalhará para você e as suas economias se multiplicarão paulatinamente.

**06.** Observe a sentença abaixo:

"Isso é exatamente o que faz os juros compostos."

Assinale a alternativa em que a partícula "que" apresente a mesma classificação do termo destacado acima.

- a) ainda que a sua autoria não seja verdadeiramente conhecida.
- b) Se existe uma ferramenta que pode fazer uma grande diferença para as suas finanças
- c) ... sem que você precise fazer nada além de ser paciente e disciplinado.
- d) O que exatamente são os juros compostos?
- e) imagine que você tenha 1.000 reais para investir a uma taxa de 10% ao ano.

**07.** " Graças a ele, o seu dinheiro trabalhará para você e as suas economias se multiplicarão paulatinamente"

No segundo parágrafo, em o vocábulo "paulatinamente" foi empregado com sentido de:

- a) violentamente
- b) intensamente.
- c) gradativamente.
- d) matematicamente.
- e) intermitentemente.

**08.** A pontuação encontra-se em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- a) No último episódio da série ocorre a morte de um personagem importante.
- b) O passageiro, reclama sobre o transporte público precário.
- c) O entrevistado revela o seu segredo rapidamente — não havia nada a esconder.
- d) No último quadro, a jovem pergunta, se ela conta para o jornalista ou permanece calada?
- e) Ao longo do filme, vemos um herói que enfrenta, seus inimigos.



09. Assinale a alternativa em que o uso do acento indicativo da crase está em conformidade com a norma-padrão.

- a) O relatório da Polícia Civil alude à diversas provas que são importantes para o caso.
- b) Chegou à 85 o número de vítimas no incêndio em São Paulo.
- c) Após à partida, começaram os protestos violentos da torcida visitante.
- d) Os investigadores começaram à investigar os suspeitos.
- e) Coube à Justiça determinar a prisão dos culpados pelo incêndio.

10. Assinale a alternativa correta quanto à regência padrão.

- a) Em 1954, João entrou no curso de Engenharia e, posteriormente, no curso de Economia, dos quais ele não concluiu.
- b) Em 1960, conheceu sua esposa Gabriela, irmã do seu amigo Ricardo, com quem se apaixonou.
- c) A vida desregrada, para a qual João era adepto, só fez afastá-lo dos estudos.
- d) João viajou pela Europa para fazer compras às quais se destacam a procura constante pelos livros franceses.
- e) A ideia de ouvir e entender as teorias clássicas, à qual o professor de Economia se refere, está no constante interesse de João.

## LÍNGUA INGLESA

Andrea Belo

### Texto para questões de 11 a 15

#### A place to exercise your brain? Introducing mental health gyms

*When 42-year-old David McCullar thinks back to the early 2000s, a chapter in his life marked by rapid changes - panic attacks that made him ill. "I was throwing up every day," Mr McCullar said.*

*In 2001, the company he worked for went bankrupt. He lost his job. He left his hometown. He moved over 1,000 miles (1,600km) away, from Detroit, Michigan, to southern Florida.*

*He was searching for new beginnings but found panic and anxiety. A few years later, Mr McCullar suffered a debilitating back injury. He then returned home where he witnessed his parents going through a divorce. Depression followed.*

*"It just felt like everything was happening all at once," Mr McCullar said. "I didn't know what was wrong with me. I was thinking maybe I have cancer."*

*But where gastroenterologists, anti-nausea pills and indigestion drugs failed to make a difference, a podcast about "brain training" and its effects on mental health offered him hope. "My anxiety had dropped by 50% in one day," he said.*

*He returned to Michigan inspired and wanting to help others who were struggling like he had. In 2018, he launched Inception, the first mental health gym in the state and one of the first in the country ... and have no physical fitness element at all. (...)*

<https://www.bbc.com/news/world-us-canada-64042267>

**11.** According to the text, it is possible to infer about the idea that

- a) McCullar was very sick and had different diagnosis.
- b) diagnosis showed his sickness, but he had no intention to go to the doctors at first.
- c) things were done in a severe way to help McCullar at that moment.
- d) a lot of diseases were being discovered when he went to the doctor.
- e) McCullar were sick because of several reasons.

**12.** Based on the first paragraph, the word "ill" can be replaced by

- a) weak
- b) vulnerable
- c) sick
- d) feeling bad
- e) upset

**13.** In the text, it is possible to infer that the term "throwing up" means

- a) clear out
- b) reject pills
- c) scrap painkillers
- d) discard pills
- e) retch

**14.** The fragment from the text "In 2001, the company he worked for went bankrupt." they express the idea of

- a) a company slump
- b) new rules at the company
- c) new employees at the company
- d) company shortage
- e) go out of business

**15.** In the conclusion of the text, it is possible to infer that

- a) exercises were linked to the psychological treatment.
- b) some exercises were necessary at the treatment.
- c) exercises were not linked to the psychological treatment.
- d) the psychological treatment was being tested by McCullar.
- e) exercises helped out during the psychological treatment.

## MATEMÁTICA

*Eduardo Mocellin*

**16.** Uma agência do Banco do Brasil oferece diversos tipos de treinamento para os seus funcionários. No mês passado, dos 200 funcionários que participaram dos treinamentos, 100 participaram de um treinamento sobre Fundos de Investimento, 50 participaram de um treinamento sobre Liderança Corporativa e 20 participaram desses dois treinamentos. Então, é correto afirmar que, no mês passado, desses 200 funcionários, os que não participaram do treinamento sobre Fundos de Investimento nem participaram do treinamento sobre Liderança Corporativa é igual a:

- a) 30
- b) 40
- c) 50
- d) 60
- e) 70

**17.** Um banco possui 7 funcionários que trabalham com a mesma produtividade. Esses funcionários levam 10 dias para analisar 150 processos de abertura de novas contas. Para cortar despesas em um determinado mês, o banco mandou embora 2 funcionários. No mês seguinte, de forma inesperada, o número de processos de abertura de novas contas dobrou. Com base nisso, obtenha o número de dias que serão necessários para análise desses processos.

- a) 29 dias.
- b) 28 dias.
- c) 21 dias.
- d) 16 dias.
- e) 14 dias.

**18.** Três amigos, Arnaldo, Bernaldo e Cernaldo, realizaram um bolão e ganharam na loteria uma premiação de R\$ 50.000,00. Desse total, 30% do valor foi retido para pagamento de tributos, e o restante foi dividido entre os três em partes diretamente proporcionais ao número de tíquetes com que cada um contribuiu para realizar o bolão. Sabendo-se que Arnaldo contribuiu com 2 tíquetes, Bernaldo contribuiu com 3 e Cernaldo contribuiu com 5, o valor líquido recebido por Bernaldo é:

- a) R\$ 7.000,00
- b) R\$ 10.000,00
- c) R\$ 10.500,00
- d) R\$ 15.000,00
- e) R\$ 17.500,00

**19.** É sabidamente conhecido pelos concurseiros que cafeína pode influir positivamente no raciocínio. Segundo um experimento realizado com concurseiros, a velocidade com que eles realizavam operações aritméticas aumentava proporcionalmente ao logaritmo decimal da dose de cafeína. Suponha que uma das pessoas participantes do experimento tenha realizado, em um minuto, 21 operações aritméticas sob o efeito de 5 cg de cafeína. Submetida a 50 cg de cafeína, espera-se que essa mesma pessoa, em um minuto, realize (use  $\log 2 = 0,3$ ):

- a) 210 operações aritméticas.
- b) 70 operações aritméticas.
- c) 51 operações aritméticas.
- d) 34 operações aritméticas.
- e) 21 operações aritméticas.

**20.** Em uma agência do Banco do Brasil com dez escriturários, será formado um time de futsal composto por cinco pessoas. Sabendo-se que somente Arnaldo aceita jogar como goleiro, quantos times podem ser formados?

- a) 126
- b) 252
- c) 24
- d) 210
- e) 120

**ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO***Celso Natale*

**21.** Quando, em virtude da escalada descontrolada dos preços, os moradores de determinado país passam a utilizar moeda estrangeira para realizar transações, convertendo o preço das mercadorias determinados em moeda nacional. Nesse caso, a função preservada pela moeda doméstica foi

- a) meio de troca.
- b) unidade de conta.
- c) reserva de valor.
- d) velocidade-renda.
- e) meio de valor.

**22.** O tema moeda digital de banco central tem chamado a atenção da comunidade global de bancos centrais. Uma parte significativa deles, representando quase a totalidade do PIB mundial, está estudando, explorando ou testando projetos, aspectos operacionais e tecnológicos.

No Brasil, o BC vem acompanhando o tema há alguns anos e em agosto de 2020 organizou um grupo de trabalho, constituído pela Portaria nº 108.092/20, para a realização de estudos sobre a emissão de uma moeda digital pela instituição.

[adaptado]

[https://aprendervalor.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/real\\_digital](https://aprendervalor.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/real_digital)

O fragmento de texto acima faz referência a(o)

- a) Criptomoeda;
- b) CDC;
- c) CDB;
- d) CBDC;
- e) Blockchain.

**23.** O Sistema de Valores a Receber (SVR) é um serviço disponibilizado pelo Banco Central do Brasil no qual é possível consultar se a pessoa ou empresa tem dinheiro esquecido em algum banco, consórcio ou outra instituição e, caso tenha, saber como solicitar o valor.

Na primeira fase, ocorrida em 2022, foi liberada consulta de diversos valores, EXCETO

- a) contas corrente ou poupança ativas com saldo disponível
- b) cotas de capital e rateio de sobras líquidas de ex-participantes de cooperativas de crédito
- c) recursos não procurados de grupos de consórcio encerrados
- d) tarifas cobradas indevidamente
- e) contas de pagamento pré ou pós-paga encerradas com saldo disponível

**24.** A Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.935, de 2021, estabelece regras para a contratação, por instituições financeiras, de correspondentes no país.

Entre as atividades permitidas para correspondentes no país, NÃO ESTÁ

- a) Recebimento de pagamentos.
- b) Recepção de propostas de operações de crédito.
- c) Realização de transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos e de pagamento de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante.
- d) Abertura de contas de depósito depósitos e de pagamento.
- e) Recepção de propostas de arrendamento mercantil.



**25.** O Arranjo de Pagamento é o conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores.

A pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento e, quando for o caso, pelo uso da marca associada ao arranjo de pagamento é o(a)

- a) Sistema de Pagamento.
- b) Instituição de Pagamento (IP).
- c) Instrumento de Pagamento.
- d) Provedor de Pagamento.
- e) Instituidor de Arranjo de Pagamento.

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

*Carlos Henrique*

**26.** Cecília passou no concurso do BANCO DO BRASIL (estudando no Estratégia Concursos, nem precisava dizer, né?) e, ao receber o seu primeiro salário, resolveu aplicar um certo capital a juros simples. O capital produz o montante de R\$ 28.800,00 em cinco meses e, em oito meses, esse montante passa a valer R\$ 30.720,00.

Nessas condições, pode-se concluir que a taxa de juros aplicada ao capital de Cecília é:

- a) 2,50% a.m.;
- b) 2,60% a.m.;
- c) 2,70% a.m.;
- d) 2,80% a.m.;
- e) 2,90% a.m..

**27.** Cecília, ao assumir seu cargo no BANCO DO BRASIL, aplicou um capital no valor de R\$ 18.000,00, durante 8 meses, a juros simples, com uma taxa de 18% ao ano. No final do período, o montante é resgatado por Cecília e aplicado a juros compostos, durante um ano, a uma taxa de 5% ao semestre. A soma dos juros das duas aplicações, obtido por Cecília, é igual a

- a) R\$ 4.012,30.
- b) R\$ 4.026,40.
- c) R\$ 4.176,00.
- d) R\$ 4.226,40.
- e) R\$ 5.417,10.

**28.** Cecília, ao assumir o cargo no BANCO DO BRASIL, faz um investimento no valor de R\$ 200.000,00 no início de 2023. No final deste ano, o montante referente a este investimento é resgatado totalmente, e o seu valor foi de R\$ 238.560,00. Se a taxa de inflação no período deste investimento foi de 12%, então a taxa aparente e a taxa real correspondentes no mesmo período foram iguais a, respectivamente,

- a) 18,50% e 7,28%.
- b) 18,50% e 6,50%
- c) 19,28% e 7,28%.
- d) 19,28% e 6,78%.
- e) 19,28% e 6,50%.

29. A empresa NOSFERATU CONCURSOS contrai um empréstimo no valor de R\$ 160.000,00 deverá ser pago por meio de 5 prestações mensais, iguais e consecutivas, vencendo a primeira um mês após a data da concessão do empréstimo. Sabe-se que foi utilizado o Sistema Francês de Amortização (Tabela Price) com uma taxa de juros compostos de 3% ao mês, encontrando-se R\$ 34.936,00 para o valor de cada prestação. Imediatamente após o pagamento da primeira prestação, se  $S$  representa o percentual do saldo devedor com relação ao valor do empréstimo, então

- a)  $81\% \leq S < 82\%$
- b)  $80\% \leq S < 81\%$
- c)  $79\% \leq S < 80\%$
- d)  $78\% \leq S < 79\%$
- e)  $77\% \leq S < 78\%$

30. Mariana, uma jovem empreendedora, deseja comprar um equipamento cujo valor é de R\$ 200.000,00 utilizando o Sistema de Amortização Constante-SAC. O banco financia esse equipamento em 100 meses, a uma taxa de 2% ao mês, juros compostos. Assim, a trigésima sexta prestação a ser paga será de:

- a) R\$ 3.600,00
- b) R\$ 4.000,00
- c) R\$ 4.800,00
- d) R\$ 4.600,00
- e) R\$ 5.000,00

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

*Amanda Aires*

31. 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

32. 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.

**33.** 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.

**34.** 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

**35.** 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.

**36.** “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.

**37.** 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.

**38.** 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

**39.** 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.

**40.** A Lei Geral de Proteção de Dados estabelece os requisitos que devem ser observados para o tratamento de dados pessoais, considerados como quaisquer informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Nesse sentido, não são considerados dados pessoais sensíveis aqueles relativos a(à):

- a) Origem racial e étnica
- b) Dados referentes à saúde
- c) Dados genéticos
- d) formação acadêmica
- e) dados biométricos

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

*Emannuelle Gouveia*

**41.** O Google Drive é um programa de armazenamento de arquivos na nuvem. Das letras abaixo é correto afirmar:

- a) Os arquivos armazenados podem ser compartilhados com outros usuários mediante a informação do email.
- b) Os arquivos armazenados só podem ser acessados exclusivamente pelo seu autor.
- c) O limite de armazenamento é infinito
- d) Arquivos armazenados não podem ser removidos.
- e) Quando os arquivos são enviados para o driver são apagados na máquina original.

**42.** Das letras abaixo, marque aquela que não representa uma característica do DW:

- a) orientado por assunto.
- b) um conjunto de regras que resolvem um determinado problema.
- c) um conjunto de dados integrados.
- d) não volátil.
- e) variante no tempo.

**43.** Sobre ETL

- a) Apresenta extração e carga obrigatórias no processo e transformações opcionais
- b) Apresenta extração e carga opcionais e transformações obrigatórias.
- c) realiza a carga obrigatoriamente de uma base de origem para uma base de destino
- d) é a parte mais simples e exige o menor esforço no desenvolvimento de um DW.
- e) não executa transformações, como por exemplo corrigir erros de integridade, porque os dados devem ser mantidos como os originais..



**44.** Ao clicar no botão , existente na barra de tarefas do Windows, o usuário terá acesso:

- a) aos aplicativos instalados na máquina.
- b) a barra de localização do Windows que pode ser utilizada para localizar arquivos localmente, aplicativos, ou fazer buscas na web.
- c) a barra de localização do Windows que pode ser utilizada para localizar arquivos apenas na web.
- d) a barra de localização do Windows que pode ser utilizada para localizar arquivos apenas localmente.
- e) localiza apenas usuários na rede..



**45.** Sobre a remoção de programas no Windows é correto afirmar que:

- a) A remoção feita usando diretamente o Windows Explorer faz a desinstalação do programa..
- b) A remoção deve ser feita manualmente, pois não há forma automatizada para remover completamente um programa.
- c) A remoção deve ser feita através da opção “Aplicativos e Recursos”, pois além de apagar apenas as DLLs permitidas, sem interferir no funcionamento de outros programas, ainda realiza a desinstalação.
- d) Não é possível realizar a desinstalação de programas no Windows.
- e) Os programas se desinstalam automaticamente após algum tempo.

**46.** Leia as assertivas abaixo sobre o Windows e identifique a correta:

- a) O Windows utiliza o item Aplicativos e Recursos, existente no menu configurações, para realizar a exclusão correta de programas, visto que apaga apenas os itens possíveis e desinstala o programa.
- b) Nele, a Cortana já traz todas as possibilidades de diálogos com o usuário pré-definidas.
- c) O registro do Windows é um programa utilizado para o controle de usuários cadastrado.
- d) A lixeira do Windows possui tamanho limitado e tempo definido para a permanência dos arquivos em seu escopo.
- e) A exclusão de itens permanentemente impede qualquer chance de recuperação desses dados.

**47.** No Word, um conjunto de formatações já está pré-definido ao entrarmos no ambiente e todos os documentos desenvolvidos receberão essa formatação, caso não haja alguma mudança feita pelo usuário. Esse conjunto de formatações é definido por:

- a) Estilo.
- b) Configurações
- c) Tema.
- d) Sumário.
- e) Notas.

**48.** No Word, temos o recurso de Quebra de Seção que é utilizado para a criação de áreas de edição independentes no texto. Das letras abaixo, marque aquela que contem tipos de quebra de seção válidos:

- a) Contínuo; Página Par.
- b) Página Impar; Página Dupla.
- c) Contínuo; Duplo.
- d) Próxima Página; Mesclado.
- e) Página Dupla; Próxima Seção.

**49.** O Texto abaixo, feito no Word, pode ter sido feito

**BB**

utilizando que recurso de formatação:

- a) o efeito tachado existente na guia Página Inicial
- b) o efeito de texto horizontal existente na guia Página Inicial.
- c) o efeito WordArt existente na guia Página Inicial.
- d) o efeito WordArt existente na guia Inserir
- e) o efeito Quebra de Página existente na guia Inserir

**50.** No Excel, um usuário de um determinado curso deseja formatar uma planilha e para isso precisa deixar os nomes de todos os alunos menores de 16 anos em amarelo, os que possuem a idade entre 16 e 21 em verde e os maiores de 21 em vermelho. Qual o recurso de formatação padrão e nativo do Excel oferece facilmente condições de atender ao que está sendo desejado pelo usuário?

- a) uma função específica oferecida pelo Excel.
- b) a opção normal de formatar a cor da fonte.
- c) uma fórmula específica desenvolvida pelo usuário através de uma Macro.
- d) A opção de Formatação Condicional que se encontra na guia Página Inicial.
- e) É necessário a instalação de um programa próprio para executar essa funcionalidade.

**51.** No Excel o usuário digitou a fórmula =F2+C\$5 na célula D2 e arrastou para a célula D5. O que aparecerá em D5?

- a) =F2+C\$5
- b) =F5+C\$5
- c) =\$F\$2+C\$5
- d) =I5+C\$5
- e) =I2+C\$5

**52.** No Powerpoint para iniciar a apresentação do slide atual devemos usar a seguinte combinação de teclas:

- a) shift + F5
- b) shift + F3
- c) ctrl + F5
- d) shift + ctrl + F5
- e) shift + F2

**53.** Um usuário, estava com o Google Chrome aberto e, por curiosidade, digitou: 60+30 na barra de endereços do referido navegador. Após apertar 'enter' teremos como resultado:

- a) Uma explicação sobre os números digitados.
- b) O primeiro resultado exibido é uma calculadora com a soma dos valores, no caso 90.
- c) Uma tabuada com todas os elementos básicos do sistema decimal.
- d) A etimologia da escrita cardinal desses números.
- e) Uma mensagem de erro, pois o intuito da ferramenta é trabalhar com caracteres.

**54.** Sobre a utilização de ferramentas de navegação da Internet, analise:

- I. Um navegador é um programa de computador que habilita seus usuários a interagirem com as páginas da web.
- II. Internet Explorer, Mozilla Firefox e Debian são exemplos de navegadores de internet.
- III. Uma URL é o endereço de um recurso (um site, arquivo para download etc.), disponível em uma rede.
- IV. Download é o processo de transferência de uma cópia de arquivo em um computador remoto para um computador local.

Estão corretas apenas as afirmativas:

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

55. No contexto da segurança em redes de computadores, o termo firewall pode ser considerado uma espécie de:

- a) mecanismo de autenticação;
- b) programa de transferência de arquivos seguro;
- c) mecanismo que verifica e bloqueia spam de correio eletrônico;
- d) antivírus, que pesquisa os arquivos em busca de programas malignos;
- e) filtro, que restringe o tráfego de mensagens com sites e outros recursos.

## VENDAS E NEGOCIAÇÃO

*Stefan Fantini*

56. Associe a Coluna I, que traz as características dos serviços, com a Coluna II, que traz os respectivos conceitos:

### Coluna I

- I – Intangibilidade
- II – Inseparabilidade
- III – Variabilidade
- IV – Perecibilidade

### Coluna II

- A – Os serviços não são palpáveis, isto é, não podem ser vistos, tocados, sentidos, cheirados, ouvidos ou provados.
  - B – Os serviços, geralmente, são produzidos e consumidos ao mesmo tempo.
  - C – Os serviços são heterogêneos, uma vez que dependem de diversos fatores (por exemplo: quem prestou o serviço, onde o serviço foi prestado, etc.)
  - D – Os serviços não podem ser estocados.
- A associação correta é, respectivamente:
- a) I-B, II-A, III-D, IV-C
  - b) I-D, II-B, III-C, IV-A
  - c) I-A, II-B, III-C, IV-D
  - d) I-A, II-B, III-D, IV-C
  - e) I-B, II-A, III-C, IV-D

57. O processo de gerenciar estrategicamente toda a experiência de um cliente com um produto ou empresa, com o objetivo de capturar o feedback da parte que adquire o produto ou serviço, para identificar processos no negócio que necessitem de melhorias e para minimizar experiências negativas dos clientes, com vistas a garantir a melhoria constante no relacionamento com o cliente é chamado de

- a) Gestão da Marca
- b) Gestão de Produto
- c) Venda de Relacionamento
- d) Gestão da Experiência do Cliente
- e) Feedback Geral

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

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

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

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

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

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

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

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

**61.** De acordo com o Bando do Brasil, “A sustentabilidade corporativa consiste na busca da perenidade da organização com base em sua viabilidade econômica e na correlação harmônica com o meio ambiente e a sociedade. Em outras palavras, a sustentabilidade corporativa busca identificar e gerenciar riscos e oportunidades futuras e atuais a fim de gerar valor para seus públicos de relacionamento e rentabilidade e longevidade para empresa.”

O Banco do Brasil possui um plano de sustentabilidade denominado:

- a) Sustentabilidade Bancária BB.
- b) Sustentabilidade para Todos.
- c) Agenda 2030 Global.
- d) Agenda 30 BB.
- e) Agenda de Sustentabilidade BB.

**62.** De acordo com o Banco do Brasil, a adoção de uma agenda de sustentabilidade apresenta os seguintes benefícios para as empresas, **EXCETO**:

- a) Identificação de novas oportunidades de negócio e facilidade no acesso ao capital.
- b) Antecipação a pressões legais e da sociedade e menor exposição a riscos.
- c) Menor atração e retenção de talentos.
- d) Redução dos custos decorrentes da diminuição de desperdícios e economia de insumos/recursos naturais.
- e) ganho reputacional (ativos intangíveis).

**63.** O tipo de negociação que consiste em uma busca conjunta para a solução das divergências, de forma que ambas as partes saiam ganhando, é denominada:

- a) Negociação Distributiva.
- b) Negociação Integradora.
- c) Barganha Distributiva.
- d) Negociação Competitiva.
- e) Negociação Compreensiva.

**64.** 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

**65.** 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) Prospeção

b) Qualificação

c) Superação de Objeções

d) Fechamento

e) Abordagem

**66.** 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.

**67.** Dos elementos que compõem o marketing mix de um banco, representam o “P” de praça, EXCETO:

a) internet

b) caixa eletrônico

c) marca

d) agência

e) posto de atendimento



**68.** A segmentação de mercado em que os consumidores são divididos em diferentes grupos, com base em seu estilo de vida, sua personalidade e seus valores, é chamada de

- a) geográfica
- b) demográfica
- c) multiatributo
- d) geodemográfica
- e) psicográfica

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

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

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

**70.** A \_\_\_\_\_ reflete e projeta a real personalidade da organização, trata-se da manifestação tangível, do autorretrato da organização ou a soma total de seus atributos, sua comunicação, suas expressões. Já a \_\_\_\_\_ diz respeito a como a organização é percebida pelo público, assim como seus produtos ou serviços.

As palavras que preenchem corretamente às lacunas são, respectivamente:

- a) imagem corporativa; identidade corporativa.
  - b) identidade organizacional; identidade da marca.
  - c) administração organizacional; imagem corporativa.
  - d) identidade organizacional; percepção da mídia.
  - e) identidade corporativa; imagem corporativa.
-

## 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>

---