



Simulado Final

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-16-04>

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 domínio da inteligência artificial sobre a linguagem é uma ameaça à civilização

Se nós continuarmos a fazer as coisas como sempre, as capacidades de IA serão usadas para obtenção de lucro e poder, mesmo que isso destrua as fundações da nossa sociedade.

Imagine que você está embarcando em um avião e metade dos engenheiros que o construíram lhe diz que há 10% de chance da aeronave cair, matando você e todos os demais a bordo. Você embarcaria mesmo assim?

Em 2022, mais de 700 dos principais acadêmicos e pesquisadores por trás das maiores empresas de inteligência artificial foram questionados em uma sondagem a respeito do risco futuro da IA. Metade dos entrevistados declarou que existe uma chance de 10% ou maior de extinção da humanidade (ou alguma insegurança semelhante permanente e grave) provocada por sistemas de IA. As empresas de tecnologia que constroem os maiores modelos de linguagem de hoje estão tomadas por uma corrida para colocar toda a humanidade nesse avião.

Empresas farmacêuticas não podem vender novos medicamentos para as pessoas sem antes submeter seus produtos a rigorosos testes de segurança. Laboratórios de biotecnologia não podem lançar novos vírus à esfera pública para impressionar acionistas com sua feitiçaria. Igualmente, sistemas de inteligência artificial com o poder do GPT-4 e além não deveriam ser emaranhados às vidas de bilhões de pessoas a um ritmo mais veloz do que as culturas sejam capazes de absorvê-los com segurança. A corrida pelo domínio do mercado não deveria determinar a velocidade do acionamento da tecnologia mais consequencial da humanidade. Nós devemos, pois, nos mover a qualquer velocidade que nos possibilite fazer isso direito.

O espectro da inteligência artificial assombra a humanidade desde meados do século 20, mas até recentemente não passava de um projeto distante, algo que pertence mais à ficção científica do que ao debate científico e político sério. É difícil para as nossas mentes humanas captar e compreender as novas capacidades do GPT-4 e outras ferramentas similares, e é ainda mais

difícil dar conta da velocidade exponencial na qual essas ferramentas estão desenvolvendo capacidades mais avançadas e poderosas. Não obstante, a maioria das capacidades principais se resume a uma coisa: manipular e gerar linguagem, seja com palavras, sons ou imagens.

No princípio era o verbo. A linguagem é o sistema operacional da cultura humana. Da linguagem emergem o mito e o direito, os deuses e o dinheiro, a arte e a ciência, as amizades, as nações e os códigos computacionais. O novo domínio da linguagem por parte da inteligência artificial significa que ela é capaz agora de invadir e manipular o sistema operacional da civilização. Ao ganhar domínio da linguagem, a IA está se apoderando da chave-mestra da civilização, de cofres de bancos a santos sepulcros.

O que significaria para os humanos viver em um mundo no qual uma grande porcentagem das narrativas, melodias, imagens, leis, políticas e ferramentas é moldada por inteligência não humana, que sabe como explorar com eficiência sobre-humana fraquezas, vieses e vícios da mente humana — ao mesmo tempo que sabe formar relações íntimas com os seres humanos? Em jogos como xadrez, nenhum humano chega perto de superar um computador. O que acontece quando o mesmo suceder na arte, na política ou na religião?

A inteligência artificial poderia devorar rapidamente toda a cultura humana, tudo o que produzimos ao longo de milhares de anos, digerir e começar a jorrar uma torrente de novos artefatos culturais. Não apenas trabalhos escolares, mas também discursos políticos, manifestos ideológicos e livros sagrados para novos cultos. Até 2028, a corrida presidencial dos Estados Unidos poderia não ser mais protagonizada por humanos.

Nós invocamos uma inteligência alienígena. Nós não sabemos muita coisa sobre ela, a não ser que é extremamente poderosa e nos oferece presentes deslumbrantes, mas também poderia invadir as fundações da nossa sociedade. Nós conclamamos os líderes a responder a este momento à altura do desafio que ele apresenta. A primeira coisa é ganhar tempo para modernizar nossas instituições do século 19 para um mundo com inteligência artificial — e aprender a dominá-la antes que ela nos domine.

(Yuval Harari)

<http://www.agitra.org.br/index.cfm?op=not&nt=38743> (com adaptações)

01. De acordo com o texto,

- a) o domínio do sistema operacional da cultura pela inteligência artificial implica grandes riscos; por conseguinte, é preciso ponderar a implementação oportuna de tais tecnologias;
- b) o maior perigo da inteligência artificial é a constante busca por lucros incessantes às custas dos excluídos das tecnologias;
- c) a busca por poder que pode destruir as fundações da sociedade será ainda mais implacável quando passar a existir a inteligência artificial;
- d) a distorção das informações na mídia ameaça devorar toda a criação humana, inclusive a religião e o discurso político;
- e) a mesma capacidade computacional que superou o ser humano no xadrez será aplicada para extinguir os empregos humanos, especialmente baseados na criatividade.

02. Infere-se do texto que

- a) a inteligência artificial dominou o mundo cultural mais rápido do que os seres humanos foram capazes de absorver;
- b) GPT-4 é uma poderosa tecnologia de inteligência artificial, embora não tenha sido expressamente definida no texto;
- c) a aplicação exclusiva das tecnologias mencionadas é manipular e gerar linguagem, sons ou imagens;
- d) as próximas eleições americanas não será protagonizada por seres humanos, mas por identidades narrativas artificiais;
- e) a inteligência artificial é oriunda de outro planeta, razão por que não se sabe muito sobre ela.

03. Considerando sua tipologia, o texto deve ser considerado predominantemente

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

04. No trecho “Nós devemos, pois, nos mover a qualquer velocidade que nos possibilite fazer isso direito” (parágrafo 4), a expressão destacada veicula a relação lógica de

- a) explicação;
- b) causa;
- c) conclusão;
- d) oposição;
- e) finalidade.

05. No texto, o referente do termo ou expressão em destaque está corretamente explicitado, entre colchetes, no trecho do

- a) parágrafo 2 — “Imagine que você está embarcando em um avião e metade dos engenheiros que o construíram lhe diz que há 10% de chance da aeronave cair” [engenheiros]
- b) parágrafo 3 — “As empresas de tecnologia que constroem os maiores modelos de linguagem de hoje estão tomadas por uma corrida para colocar toda a humanidade nesse avião.” [tecnologia]
- c) parágrafo 4 — “Laboratórios de biotecnologia não podem lançar novos vírus à esfera pública para impressionar acionistas com sua feitiçaria.” [esfera pública]
- d) parágrafo 4 — “Nós devemos, pois, nos mover a qualquer velocidade que nos possibilite fazer isso direito.” [domínio do mercado]
- e) parágrafo 5 — “ainda mais difícil dar conta da velocidade exponencial na qual essas ferramentas estão desenvolvendo capacidades mais avançadas e poderosas.” [velocidade exponencial]

06. Assinale a alternativa com o segmento em que o uso da vírgula é facultativo:

- a) Se nós continuarmos a fazer as coisas como sempre, as capacidades de IA serão usadas para obtenção de lucro e poder;
- b) O que acontece quando o mesmo suceder na arte, na política ou na religião?
- c) Nós devemos, pois, nos mover a qualquer velocidade que nos possibilite fazer isso direito;
- d) Da linguagem emergem o mito e o direito, os deuses e o dinheiro;
- e) Em 2022, mais de 700 dos principais acadêmicos e pesquisadores por trás das maiores empresas de inteligência artificial foram questionados;

07. O acento grave indicativo de crase está empregado de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- a) Os sistemas de inteligência artificial começam à ameaçar a confiabilidade nas informações da mídia;
- b) As tecnologias disruptivas são nocivas à culturas com instituições recentemente estabelecidas;
- c) As gerações posteriores à nossa serão impactadas por uma desconfiança sistêmica das notícias;
- d) É preciso inovar a fim de alcançar à realização dos projetos mais ambiciosos da humanidade;
- e) Os efeitos da inteligência artificial diferem daquilo que é esperado por toda à sociedade.

08. O pronome oblíquo átono em destaque está colocado de acordo com a norma-padrão em:

- a) Hoje já tornou-se natural não verificar a veracidade das notícias;
- b) A tecnologia deve ser aprimorada para que consiga-se aumentar a produtividade humana;
- c) A humanidade mais arrepende-se do que comemora seu próprio desenvolvimento;
- d) Muitos não entendem do que queixa-se a sociedade, quando ela própria se sabota;
- e) Atualmente é normal não esforçar-se tanto pelo conhecimento técnico.

09. Assinale a alternativa em que a palavra destacada não se classifica como conjunção:

- a) declarou que existe uma chance de 10% ou maior de extinção da humanidade;
- b) mesmo que isso destrua as fundações da nossa sociedade.;
- c) Imagine que você está embarcando em um avião;
- d) As empresas de tecnologia que constroem os maiores modelos de linguagem de hoje;
- e) mais veloz do que as culturas sejam capazes de absorvê-los com segurança.

10. Em “as capacidades de IA serão usadas para obtenção de lucro e poder”, o termo destacado exerce função sintática de

- a) objeto indireto;
- b) complemento nominal;
- c) adjunto adnominal;
- d) predicativo do objeto;
- e) vocativo.

LÍNGUA INGLESA*Andrea Belo*

Texto para questões de 11 a 15

Tokyo Olympics add 12 women to executive board in late gender equality push

The Tokyo Olympics has made a symbolic gesture toward gender equality by appointing 12 women to the body's executive board, which will now have 19 women among its 45 members, or 42%.

To accommodate the new women, the size of the board was increased from 35 to 45. Several resignations on Tuesday also created more space.

The move was announced by CEO Toshio Muto after an executive board meeting. The names of the new members were expected to be announced on Wednesday.

Seiko Hashimoto, the new president of the organising committee, prompted the changes. She took over last month after 83-year-old former president Yoshiro Mori was forced to resign after making derogatory comments about women. Essentially, he said they talk too much.

Hashimoto, a former Olympic bronze-medal winner in speedskating, promised when she took over to increase female participation in the body's executive board. It had stood at about 20%. Muto also said the board will now have one female vice president among seven.

Japan ranks 121st out of 153 in the World Economic Forum's gender-equality ranking, and women are seldom found in leadership roles or in the boardroom.

The move is unlikely to have long-term impact. The Tokyo Olympic organising committee employs about 3,500 people but will be dissolved after the postponed Olympics take place (...)

(<https://www.theguardian.com/sport/2021/mar/03/tokyo-olympics-add-12-women-to-executive-board-in-late-gender-equality-push>)

11. The beginning of the text mentions

- a) the first symbolic gesture in the history
- b) a symbolic gesture
- c) a different gesture
- d) a new and quality gesture
- e) gestures to represent women

12. The text expresses the idea of

- a) a letter about the Olympics
- b) An opinion article to inform the Olympics happenings
- c) A kind of sport essay
- d) A textbook to show Olympics
- e) Olympics news report

13. In the sentence "*Seiko Hashimoto, the new president of the organising committee, prompted the changes ...*", the word "prompted" means

- a) caused
- b) cut
- c) reduced
- d) decreased
- e) destroyed

14. According to the text, choose the correct statement

- a) The organizing committee will not last forever.
- b) The measures that will be implemented in the committee.
- c) The committee will be implemented.
- d) The measures that will be implemented for the committee.
- e) The committee is trying to last forever.

15. According to the last paragraph, the term “about” can be replaced by

- a) around
- b) above
- c) among
- d) announced
- e) linked

MATEMÁTICA

Carlos Henrique

16. Considere a seguinte afirmação:

Jorge se mudará ou Maria não será aprovada no concurso.

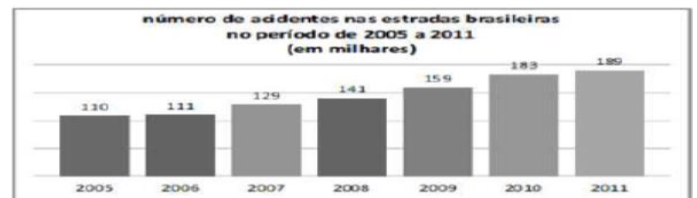
Tal afirmação é logicamente equivalente à afirmação:

- a) Se Maria não for aprovada no concurso, então Jorge se mudará.
- b) Se Maria for aprovada no concurso, então Jorge não se mudará.
- c) Se Maria for aprovada no concurso, então Jorge se mudará.
- d) Jorge não se mudará ou Maria será aprovada no concurso.
- e) Jorge se mudará se, e somente se, Maria não for aprovada no concurso.

17. Os ratos são animais que se proliferam com muita rapidez. A higiene do local é o nosso maior aliado para que esses animais não representem uma ameaça a nossa saúde. Considere que num município a população de ratos cresça a taxa de 10% ao mês, isto é, a cada mês, o número de ratos aumentou 10% em relação ao mês anterior. Sendo que a população atual de ratos é de cerca de 400 000. O tempo mínimo de meses necessários para que a população de ratos nesse município quadruple, será de:

(Use se precisar $\log 2 = 0,30$; $\log 11 = 1,04$; $\log 12 = 1,08$)

- a) 15 meses
- b) 16 meses
- c) 17 meses
- d) 18 meses
- e) 20 meses



Considere que, em 2009, tenha sido construído um modelo linear para a previsão de valores futuros do número de acidentes ocorridos nas estradas brasileiras. Nesse sentido, suponha que o número de acidentes no ano t seja representado pela função $F(t) = At + B$, tal que $F(2007) = 129.000$ e $F(2009) = 159.000$. Com base nessas informações e no gráfico apresentado, julgue os itens a seguir.

18. O valor da constante A em $F(t)$ é:

- a) 14.000
- b) 14.500
- c) 15.000
- d) 15.500
- e) 16.000

19. A diferença entre a previsão para o número de acidentes em 2011 feita pelo referido modelo linear e o número de acidentes ocorridos em 2011 dado no gráfico é:

- a) zero
- b) 500
- c) 1.000
- d) 1.500
- e) 2.000

20. 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) 285,2

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Amanda Aires

21. Os correspondentes bancários têm crescido nos últimos anos no Brasil. Dentre os benefícios econômicos gerados por essas unidades, tem-se:

- a) Para o sistema regulador, tem-se que a presença dos correspondentes bancários faz com que exista uma redução da rede de atendimento ao sistema.
- b) Para os consumidores, a presença dos correspondentes bancários faz com que exista uma piora nos serviços prestados pelas instituições financeiras.
- c) Para a instituição financeira, a presença dos correspondentes bancários faz com que exista uma redução dos custos ao mesmo tempo em que existe um aumento da rede de atendimento.
- d) Para os correspondentes bancários, não existem benefícios claros em se associar a uma instituição financeira.
- e) Não existem ganhos para o sistema econômico com o crescimento dos correspondentes bancários.

22. Sobre o PIX e sua agenda de evolutiva, marque a alternativa correta.

- a) Não será possível fazer a movimentação da conta salário por PIX.
- b) Entre os itens esperados na agenda do PIX está a introdução do PIX saque e do PIX troco.
- c) Entre os itens da agenda PIX está o PIX por aproximação, que permitirá fazer o pagamento parcelado de compras no PIX.
- d) Entre os itens da agenda do PIX, está o mecanismo especial de devolução, que possibilitará fazer o saque de numerário em espécie em estabelecimentos comerciais.
- e) Entre as melhorias prometidas pelo PIX está o PIX offline, já em uso no Brasil desde novembro de 2020.

23. No que diz respeito aos desafios dos bancos na era digital, marque a alternativa correta.

- a) De acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, os canais digitais apresentaram uma queda de importância no acesso ao sistema bancário.
- b) O mobile banking está relacionado ao acesso dos clientes ao sistema bancário por meio do computador.
- c) O internet banking está relacionado ao acesso ao sistema bancário por meio de computadores.
- d) O mobile banking apresentou uma queda nos acessos entre os anos de 2019 e 2020.
- e) Entre os canais digitais, se destacam os acessos por meio do mobile banking, internet banking e por meio dos correspondentes bancários.

24. São funções da moeda:

- a) meio de troca, unidade de conta e reserva de valor
- b) meio de troca, unidade de reserva, unidade de conta
- c) estimular o capitalismo, unidade de conta
- d) meio de troca, unidade de conta, estimular o capitalismo
- e) meio de troca, apenas

25. No que diz respeito às criptomoedas, marque a alternativa incorreta:

- a) As criptomoedas funcionam em rede própria.
- b) As criptomoedas têm suas transações protegidas por criptografia.
- c) As criptomoedas funcionam em redes centralizadas
- d) As criptomoedas não são lastradas.
- e) As criptomoedas funcionam em redes descentralizadas.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Eduardo Mocellin

26. Considere que um investimento remunere à taxa de 6% ao ano, em regime de juros simples. O número de meses necessários para que o investimento triplique de valor é:

- a) 34
- b) 200
- c) 333
- d) 400
- e) 500

27. A aplicação de um capital durante 2 meses apresentou, ao final do prazo, um montante de R\$ 9.396,00. A aplicação de um outro capital de valor igual ao dobro do valor do capital anterior, durante 3 meses, apresentou, ao final do prazo, um montante igual a R\$ 19.488,00. Sabe-se que ambas aplicações foram feitas com a mesma taxa de juros e sob o regime de capitalização simples. Logo, a taxa de juros das duas aplicações é:

- a) 0,04 ao mês
- b) 40% ao ano
- c) 24% ao ano
- d) 0,2 ao mês
- e) 6% ao mês

28. O Vice-Presidente de Tecnologia do Banco do Brasil pretende contratar um serviço de TI no valor total de 1 milhão de reais. Para tanto, recebeu duas propostas de pagamento:

- Proposta I: Pagamento de 40% no momento da assinatura do contrato de prestação de serviços e pagamento dos 60% dois meses depois.
- Proposta II: Pagamento de 50% no momento da assinatura do contrato de prestação de serviços e pagamento dos outros 50% restantes três meses depois.

O Vice-Presidente de Tecnologia escolheu a opção cujo fluxo de pagamentos tivesse o menor valor presente na data da assinatura do contrato, considerando a taxa de 12% ao ano, capitalizados mensalmente.

O valor aproximado do valor presente do fluxo de pagamentos da opção escolhida, na data da assinatura do contrato, é:

Dado: $1,01^3 \cong 1,0303$.

- a) R\$ 983.800,00
- b) R\$ 985.300,00
- c) R\$ 988.200,00
- d) R\$ 990.100,00
- e) R\$ 993.500,00

29. Um correntista do Banco do Brasil realizou uma aplicação em renda fixa durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2023 a uma taxa de 1% ao mês, com capitalização mensal. A inflação de janeiro, de fevereiro e de março de 2023 foram, respectivamente, 0,62%, 0,54% e 0,84%. Descontando-se os efeitos inflacionários do período, a aplicação realizada apresentou uma taxa real mensal equivalente i_r que pode ser corretamente representada por:

a) $i_r = \frac{1,01^3}{1,02} - 1$

b) $i_r = \frac{1,01}{\frac{1}{1,02^3}} - 1$

c) $i_r = \frac{1,01}{\frac{1,0062 + 1,0054 + 1,0084}{3}} - 1$

d) $i_r = \frac{1,01^3}{1,0062 \times 1,0054 \times 1,0084} - 1$

e) $i_r = \frac{1,01}{(1,0062 \times 1,0054 \times 1,0084)^{\frac{1}{3}}} - 1$

30. Um empréstimo no valor de R\$ 100.000,00 será pago em 12 prestações mensais iguais, vencendo a primeira delas um mês após a liberação dos recursos. Se a taxa de juros compostos do financiamento é de 3% a.m., o valor das prestações é, aproximadamente:

Dado: $1,03^{-12} \cong 0,70$.

- a) R\$ 10.000,00
- b) R\$ 10.200,00
- c) R\$ 10.500,00
- d) R\$ 10.800,00
- e) R\$ 11.000,00

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) Comissão Monetária Nacional e Comissão de Valores Mobiliários
- b) Superintendência de Valores Mobiliários e Conselho Monetário Nacional
- c) Conselho Nacional de Seguros Privados e Superintendência Nacional de Previdência Complementar
- d) Banco Central do Brasil e Comissão de Seguros Privados
- e) Conselho Nacional de Previdência Complementar e Banco do Brasil

32. Um ativo monetário que NÃO é considerado moeda em sentido estrito é

- a) as cédulas de dinheiro
- b) os depósitos à vista
- c) os depósitos a prazo
- d) os saldos em contas-correntes
- e) a moeda escritural

33. aprovanne das Vagas, empregada do Banco do Brasil, recebeu R\$15.000 como Participação nos Lucros e Resultados, e deseja investir os recursos que recebeu com segurança em um título público federal, obtendo ganhos superiores à inflação e remuneração periódica. Dessa forma, a melhor opção para ela é adquirir

- a) Letra do Tesouro Nacional (LTN)
- b) Nota do Tesouro Nacional Série F (NTN-F)
- c) Nota do Tesouro Nacional Série B (NTN-B)
- d) Letra Financeiro do Tesouro (LFT)
- e) Letra do Tesouro Federal IPCA (LTF)

34. Nos termos da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), os dirigentes ou administradores serão responsabilizados de forma

- a) objetiva
- b) reiterada
- c) subjetiva
- d) dolosa
- e) subsidiária

35. Considerando o regime cambial adotado no Brasil, as recentes altas na taxa Selic, tudo mais mantido constante, tende a

- a) valorizar a moeda doméstica.
- b) reduzir as importações brasileiras.
- c) desvalorizar a moeda brasileira.
- d) expandir a demanda agregada do país.
- e) reduzir o deficit na balança comercial.

36. 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) Consórcio.
- d) Capitalização.
- e) Leasing (arrendamento mercantil).

37. A adesão ao Código de Conduta Ética e Autorregulação e aos Eixos Normativos da FEBRABAN é, respectivamente

- a) obrigatória e facultativa para as instituições do Sistema Financeiro Nacional
- b) obrigatória e obrigatória para as instituições do Sistema de Liquidação e Custódia
- c) obrigatória e facultativa para as instituições associadas à FEBRABAN
- d) facultativa e obrigatória para as instituições associadas à FEBRABAN
- e) facultativa e obrigatória para as instituições do Sistema de Pagamentos Brasileiro

38. 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, são considerados dados sensíveis aqueles relativos:

- a) à filiação
- b) a formação acadêmica
- c) ao número de filhos
- d) a dado genético
- e) aos antecedentes criminais

39. Nos termos da Lei nº 9.613/1998, a pena será aumentada de um a dois terços se os crimes forem cometidos de forma

- a) intencional
- b) isolada
- c) dolosa
- d) grave
- e) reiterada

40. A Resolução CMN nº 4.893, de 26/2/2021, estabeleceu normas sobre política de segurança cibernética e requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB devem observar.

Sobre esse assunto, de acordo Resolução, a política de segurança deve ser compatível com

- I. o porte, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição;
- II. a natureza das operações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição;
- III. a sensibilidade dos dados e das informações sob responsabilidade da instituição;
- IV. as rotinas, os procedimentos, os controles e as tecnologias a serem utilizados na prevenção e na resposta a incidentes.

Estão CERTOS apenas os itens

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

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA*Emannuelle Gouveia*

41. Julgue o item a seguir, sobre data warehouse e data mining.

- a) Na mineração de dados, durante a preparação de dados, realizamos o entendimento dos dados.
- b) Na mineração de dados, durante a preparação de dados, realizamos o entendimento do negócio.
- c) Na mineração de dados, durante a preparação de dados, pode-se realizar a redução de dados.
- d) Na mineração de dados, durante a validação, apenas os analistas responsáveis estarão presentes.
- e) Na mineração de dados, não há a integração de bases de dados distintas.

42. Das letras abaixo, marque a que não representa uma característica básica de uma Banco de Dados Relacional

- a) Natureza de autodescrição
- b) Isolamento entre programas e dados, e abstração de dados
- c) Suporte a Múltiplas Visões de Dados
- d) Compartilhamento de Dados e Processamento de Transação
- e) Redundância dos dados

43. As três fases principais do ETL, em sua sequência de atuação, são:

- a) Carregamento, extração transformação
- b) Transformação, extração, carregamento.
- c) Extração, Transformação, Carregamento.
- d) Carregamento, transformação, extração.
- e) Limpeza, carregamento, descarga.

44. São objetivos da Mineração de Dados:

- a) Distribuição, Identificação, Classificação e Otimização.
- b) Previsão, Distribuição, Classificação e Alocação.
- c) Distribuição, Identificação, Classificação e Atribuição.
- d) Planejamento, Previsão, Classificação e Otimização
- e) Previsão, Identificação, Classificação e Otimização.

45. O Windows oferece o recurso da Lixeira. Não é uma característica válida:

- a) Os arquivos apagados do HD vão para a Lixeira
- b) A lixeira não tem temporalidade
- c) A lixeira tem um tamanho ilimitado
- d) Se o arquivo apagado for maior do que o tamanho da Lixeira, será excluído permanentemente.
- e) Arquivos apagados do CD são excluídos permanentemente.

46. O Registro do Windows é o arquivo responsável por:

- a) Gerenciar os usuários que estão cadastrados para usar o computador
- b) Fazer o controle dos dispositivos instalados na máquina
- c) Gerenciar os softwares instalados na máquina
- d) Montar a interface de comunicação com o usuário do Sistema Operacional.
- e) Armazenar as informações sobre o licenciamento do Sistema Operacional.

47. Ao clicar com o botão direito do mouse sobre a Barra de Tarefas do Windows não é possível:

- a) Acessar o editor de texto
- b) Acessar o Gerenciador de Tarefas
- c) Gerenciar o modo de exibição de janelas
- d) Exibir ou ocultar o botão da Cortana.
- e) Bloquear a Barra de Tarefas.

48. No Word, há um recurso capaz de dividir sílabas corretamente o que permite que os alinhamentos também sejam ajustados corretamente. Essa função é:

- a) Contar Palavras
- b) Dicionário de Sinônimos
- c) Hifenização
- d) Formatar Fonte
- e) Controle de Alterações

49. No Word, para a colocação de uma nota de rodapé em um documento devemos pressionar a combinação de teclas:

- a) Alt + Ctrl+ D
- b) Alt + Shift+ X
- c) Ctrl + Enter
- d) Alt+ Ctrl+ F
- e) Ctrl + K

50. Para inserirmos uma função no Excel temos vários caminhos. Caso desejemos utilizar as teclas de atalho, devemos pressionar a combinação:

- a) Ctrl+ K
- b) Shift+ F2
- c) Ctrl + Alt + T
- d) CTRL + N
- e) Shift + F3

51. Temos a seguinte planilha no Excel:

	A	B
1	3	2
2	5	67
3	6	32
4	23	25

Na célula D4 foi digitada a fórmula =CONT.SE(A1:B4;">50"). Ao apertar enter, que resultado aparecerá em D4?

- a) 1
- b) 5
- c) 67
- d) 6
- e) 2

52. No PowerPoint existe um recurso de testar os intervalos da apresentação. Esse recurso está disponível na guia:

- a) Página Inicial
- b) Apresentação de slides
- c) Transição
- d) Animação
- e) Exibir

53. Ataque que realiza o sequestro dos dados. Ao invadir uma máquina os dados do usuário são criptografados e é solicitado um resgate para a sua liberação. Essa situação descreve um ataque de:

- a) Spyware
- b) Ransomware.
- c) Phishing
- d) Pharming.
- e) Cookie.

54. O Backup consiste em realizar a cópia de segurança de dados para que, em caso de sinistro, eles possam ser recuperados. Marque a letra abaixo que indica as duas técnicas de backup mais comuns no mercado.

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

55. Existe uma tipo de rede que oferece acesso, através da Internet, aos dados da Intranet para usuários que devem ser autenticados e que são externos ao negócio da empresa. Essa rede é uma

- a) Intranet
- b) Extranet.
- c) Internet.
- d) Rede discada.
- e) MAN.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Stefan Fantini

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

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

57. 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

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

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

59. O diretor do Banco SF123 determinou a todos os seus funcionários que apresentassem da mesma forma os produtos e serviços do Banco. O treinamento dos funcionários é quase teatral, e eles sabem passo a passo o que deve ser dito para os clientes e quais ações devem realizar. Toda apresentação de vendas está memorizada e não é permitido que eles façam qualquer adaptação na apresentação. O método de apresentação de vendas praticado por esse Banco é classificado como

- a) sistematizado
- b) misto
- c) enlatado
- d) encarcerado
- e) estruturado

60. O gerente do Banco SF123 orientou seus funcionários a oferecerem “seguros de vida” a todos os clientes que estivessem contratando “seguros de automóvel”, com o objetivo de incrementar o relacionamento dos clientes com o Banco.

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

- a) venda consultiva
- b) venda complementar
- c) spin selling
- d) venda casada
- e) venda cruzada

61. A matriz SWOT é uma ferramenta de diagnóstico organizacional que tem por objetivo identificar

- a) as ameaças e oportunidades internas da organização.
- b) a melhor estratégia de comunicação e marketing a ser utilizada pelas empresas.
- c) o perfil dos consumidores, com o objetivo de oferecer-lhes produtos e serviços diferenciados.
- d) as forças e as fraquezas dos mercados externos.
- e) os pontos fortes e os pontos fracos da organização bem como as ameaças e oportunidades do ambiente externo.

62. O diretor comercial de um Banco orientou sua equipe de vendas a adotar o estilo ganha - ganha de negociação com seus clientes. Nesse caso, os vendedores deverão

- a) buscar o máximo de lucratividade para o vendedor, em detrimento das demandas dos clientes.
- b) buscar o máximo de lucratividade para os clientes, em detrimento dos interesses do vendedor.
- c) buscar satisfazer a necessidade dos clientes, mesmo que isso diminua a lucratividade do banco e do vendedor.
- d) buscar a lucratividade para o si e também para os clientes, com o objetivo de que ambas as partes saiam ganhando.
- e) buscar vender os produtos mais lucrativos para o banco e para o vendedor.

63. Em algumas situações, quando os clientes se sentem insatisfeitos com a prestação de serviços eles fazem reclamações.

Existe um tipo de reclamação em que o cliente tem por objetivo alterar algum estado indesejável. Ou seja, o cliente que reclama espera que a organização corrija determinada situação relacionada à prestação do serviço, mesmo que essa correção não ocorra imediatamente e surta efeito apenas em outra oportunidade, ainda que para outros clientes. Essa reclamação é chamada de:

- a) ativa
- b) passiva
- c) pessoal
- d) instrumental
- e) não-instrumental

64. “Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável.”

O trecho acima, extraído do Código de Ética do Banco do Brasil, representa

- a) a missão do Banco do Brasil
- b) o propósito do Banco do Brasil
- c) a visão do Banco do Brasil
- d) os valores do Banco do Brasil
- e) a ética do Banco do Brasil

65. O Net Promoter Score (NPS) consiste em uma pesquisa na qual o cliente informa o nível de indicação do banco para amigos ou conhecidos, respondendo à seguinte pergunta: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a EMPRESA X a um amigo ou colega?”

O NPS é utilizado para

- a) avaliar o grau de fidelidade e de satisfação dos clientes.
- b) incentivar os gerentes das agências a realizarem mais vendas.
- c) medir o poder de compra dos clientes.
- d) avaliar os vendedores mais qualificados.
- e) monitorar o atendimento dos clientes em tempo real.

66. A sustentabilidade é uma atitude organizacional e envolve 03 dimensões:

- a) econômica, financeira e ambiental.
- b) ambiental, ecológica e psicossocial.
- c) financeira, corporativa e política.
- d) econômica, social e ambiental.
- e) ambiental, política e mundial.

67. João das Neves, gerente de uma agência bancária, passa a adotar ações com o objetivo de aumentar os benefícios dos serviços bancários aos clientes. Com isso, ele busca aumentar o valor percebido pelos clientes. Entretanto, ele não conseguirá alcançar o objetivo se:

- a) os benefícios dos serviços do banco concorrente também aumentarem.
- b) os custos dos serviços do banco concorrente também aumentarem.
- c) os clientes perceberem o aumento do valor dos serviços.
- d) os custos aumentarem na mesma proporção.
- e) os clientes ficarem satisfeitos.

68. O cartão de crédito Ourocard Elo Nanquim Diners Club oferecido pelo Banco do Brasil possui, entre outros benefícios, uma das maiores pontuações e está disponível nas versões do mercado, Institucional, Estilo e Private. Para obter esse cartão é necessário que o cliente do Banco do Brasil tenha uma renda mensal mínima.

Com base no texto acima, complete a lacuna a seguir:

Pode-se dizer que o Banco do Brasil, ao oferecer o cartão de crédito Ourocard Elo Nanquim Diners Club aos seus clientes, faz uso da Segmentação

- _____.
- a) Geográfica
 - b) Demográfica
 - c) Diversificada
 - d) Psicográfica
 - e) Comportamental

69. Os serviços apresentam características básicas que os diferenciam dos produtos. Dentre essas características há aquela que consiste na ideia de que os serviços não são palpáveis, chamada de:

- a) Verificabilidade
- b) Perecibilidade
- c) Heterogeneidade
- d) Inseparabilidade
- e) Intangibilidade

70. De acordo com o Modelo de Qualidade do Atendimento em Serviços – Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL), quando um serviço é prestado conforme o prometido, de forma precisa, confiável, eficiente e consistente desde a primeira vez, é correto afirmar que este serviço atendeu a dimensão da:

- a) Tangibilidade
- b) Responsividade
- c) Empatia
- d) Confiabilidade
- e) Garantia

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>
