



BANCO DA AMAZÔNIA

Simulado Final

BASA

Técnico Bancário

Pós-Edital

Simulado

Simulado Final BASA (Técnico Bancário)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso para **Técnico Bancário do BASA**;
- 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 **8:00h às 13:30h** para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico;
- 5 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado logo após estas instruções;

PREENCHA SEU GABARITO

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para preencher seu gabarito.

<https://forms.gle/kmsav2sGCyHz4NGG8>

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

SIMULADO NO SISTEMA DE QUESTÕES

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para fazer este simulado também no SQ!

<https://coruja.page.link/c13y>

CONHECIMENTOS BÁSICOS**LÍNGUA PORTUGUESA***Felipe Luccas*

Sr. Carlos é um médico renomado, cirurgião especialista. Está em casa pela manhã, lendo as notícias em seu jornal e se depara com uma reportagem sobre uma patologia cirúrgica que conhece muito bem.

Percebe claramente que o jornalista não tem a mínima ideia do que está falando. A reportagem é recheada de furos e inconsistências, além de confusões conceituais básicas sobre a área médica. Indignado, ele folheia as páginas.

Na seção 'economia', começa a ler sobre previsões econômicas. Ele entende algo, mas não tudo. Concorde com o jornalista e pensa "realmente, a economia vai muito mal, aqui está a causa!". Satisfeito, deixa o jornal de lado.

Do outro lado da cidade, Sr. Roberto, grande economista da Universidade local, reconhecido nacionalmente, inicia a leitura do mesmo jornal na seção que mais lhe interessa, a de economia.

Já nos primeiros parágrafos, percebe claramente que o jornalista não tem a mínima ideia do que está falando. A reportagem é recheada de furos e inconsistências, além de confusões conceituais básicas sobre a área econômica. Soa familiar? Indignado, ele vira a página.

Na seção 'saúde', se depara com explicações sobre a patologia cirúrgica citada anteriormente. Assustado, concorda com a matéria: "onde vamos parar? que doença horrível! por que os médicos não se dedicam a combater tal atrocidade?". Satisfeito, deixa o jornal de lado.

Ambas as renomadas personagens desta história se conformaram facilmente com a fonte, mesmo tendo provas de sua inconsistência previamente. Por quê?

Por que ignoraram o fato de que, há algumas páginas antes o jornal era uma fonte completamente estúpida?

Em uma tarde setentrional norte americana da década de 70, em algum café aconchegante, o físico nuclear Gell-Mann e seu colega médico Michael Crichton conversavam sobre este fenômeno. Após o insight do amigo, Crichton nomeou-o de amnésia de Gell-Mann.

A amnésia de Gell-Mann é o efeito de curta memória que temos sobre a estupidez das fontes, isto é, temos a tendência de perdoarmos informações incoerentes ou inconsistentes fora do nosso campo de especialidade, o que nos torna suscetíveis a manipulação jornalística com facilidade.

Este fenômeno é, sem dúvidas, o ímpeto de toda desinformação atual. Não podemos ser especialistas em tudo e, para a grande maioria das pessoas, é difícil construir um juízo adequado sobre a um assunto aleatório qualquer.

Desde a metade do século passado, somos bombardeados pela dita mídia, sobre inúmeros temas e, em quase todos, você não tem a mínima capacidade de formular uma opinião sólida. Às vezes, desconfia de algo aqui, ou acolá, mas nunca duvida do todo, porque vira a página e é feliz novamente.

<https://jeffersontorres.com.br/filosofia/gell-man/>

01. De acordo com o texto, a "amnésia de Gell-Mann" pode ser definida como:

- a) a tendência de esquecermos fatos irrelevantes sobre a vida de figuras públicas.
- b) a incapacidade de manter uma postura crítica em áreas fora de nossa especialidade, mesmo após reconhecer erros na fonte.
- c) a habilidade de especialistas reconhecerem falhas em áreas em que não têm formação específica.
- d) a prática de ignorar informações inconsistentes em temas que dominamos.
- e) a tendência dos jornalistas de apresentarem informações distorcidas em seus textos.

02. A vulnerabilidade das pessoas ao aceitar informações de fontes que já demonstraram falhas se deve:

- a) À falta de uma postura crítica constante em relação a informações sobre temas desconhecidos.
- b) À crença de que especialistas nunca cometem erros em jornais consagrados.
- c) À confiança excessiva em fontes acadêmicas e científicas.
- d) Ao fato de as notícias serem geralmente baseadas em opiniões pessoais.
- e) À ausência de alternativas de informação que sejam acessíveis a todos.

03. No trecho "Mesmo tendo provas de sua inconsistência previamente", o autor sugere que:

- a) as pessoas confiam no jornal devido à falta de informações alternativas.
- b) a confiança na mídia é irracional, visto que erros passados são prontamente esquecidos em outras áreas. c) a mídia é uma fonte confiável apenas quando apresenta informações sobre saúde.
- c) os especialistas nunca têm certeza sobre o que leem fora de sua área de especialidade.
- d) o fenômeno da amnésia de Gell-Mann ocorre apenas em relação à mídia impressa.

04. "Muito se comenta acerca de notícias falsas na mídia".

A frase em que a expressão destacada no trecho acima deve completar adequadamente o espaço delimitado entre colchetes é:

- a) O colégio está localizado [___] dez km da academia.
- b) As mídias danificaram [___] concentração dos jovens.
- c) Daqui [___] poucos anos, ninguém mais lerá um livro.
- d) Os professores esperam atenção [___] 20 minutos.
- e) Diversos cientistas alertam [___] vícios na infância.

05. De acordo com as regras de concordância nominal da norma-padrão da língua portuguesa, a palavra destacada está empregada corretamente em:

- a) O estudo dos conteúdos técnicos e a mudança de atitude com relação aos perigos da desinformação sistêmica estão relacionadas à necessidade de validação ideológica.
- b) A preocupação com os estragos causados aos cérebros em formação e o desinteresse pela leitura de livros literários foram descobertas há anos e já são amplamente conhecidas.
- c) A falta de engajamento em atividades lúdicas e a dificuldade de prestar atenção a conteúdos menos recompensadores são derivadas da excessiva exposição às telas.
- d) O aumento de publicações, na época atual, sobre o vício em celulares e tablets na educação infanto-juvenil devem ser encaradas com muita seriedade.
- e) A exposição continuada e desenfreada de conteúdos superficiais pelas pessoas e o atraso causado por essa situação são provocadas pela falta de medidas rígidas que reduzam o risco de vício.

LÍNGUA INGLESA*Adolfo Sá***The World Bank In Brazil**

The World Bank Group has been working with the Brazilian government to address capacity, institutional, and regulatory gaps in the way of the country's sustainable recovery and accelerated inclusive growth.

Brazil is home to 203 million people with a real GDP per capita of US\$8,802 in 2022. It is a large federal country comprised of the union (federal government), 26 states (plus the Federal District), and over 5,500 municipalities. While it is highly diverse, racial and gender discrimination persist as systemic barriers that limit the opportunities of many individuals and families to break the inter-generational cycle of poverty.

Its people live in multiple ecosystems across a landmass of 8.5 million km² (about the size of the continental United States), with sharp differences in race, history, culture, and industry manifesting many "Brazils." The country's overall Human Capital Index (HCI) shows that Brazilian children born today will have, as adults, only 55 percent of the productivity they would have had with full access to quality health and education opportunities. Factoring in adult unemployment, their productivity falls to 33 percent, implying that 67 percent of Brazil's talent is lost to society.

Afro-Brazilians and Indigenous Peoples have less access to good-quality schools and health services than whites, and women face job discrimination that limits their earning potential far more than men. Even before COVID, some areas of Brazil had an HCI at around 40 percent (e.g., in the North and Northeast regions), akin to what can be found in Sub-Saharan Africa, while others (e.g., in the richer Southeast of Brazil) had HCI levels around 70 percent, on par with countries in the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD).

Brazil's real GDP expanded 2.9 percent in 2023 driven by robust private consumption, still supported by a strong labor market and fiscal stimulus to social transfers, and by a favorable external environment benefiting exports. In 2024, GDP is expected to grow by 1.7 percent, driven by the delayed effects of monetary tightening and a lower carry-over effect for the year. Inflation will gradually

converge towards 3.5 percent by 2025, slightly above the Central Bank's target of 3 percent (+/-1.5 percentage points) but allowing for a gradual easing of monetary policy and contributing to a recovery of growth in 2025 (2.2 percent).

[...]

Achieving higher levels of productivity and sustainable growth remain a key challenge that has become more urgent and will require bolder action. Productivity growth in manufacturing and services has been stagnant for 20 years and growth projections remain below upper middle-income country peers. While the agriculture sector registered productivity gains (through investments in innovation, technology, and trade logistic, as well as sector-specific government incentives) and sustained Brazil's position as the world's third-largest agricultural and food exporter, part of this success relied on extensive farming methods that threaten important biomes and biodiversity.

[...]

<https://www.worldbank.org/en/country/brazil/overview>

06. According to the 1st and 2nd paragraphs, it is possible to state that:

- a) Brazil's population is concentrated in a small area of the country.
- b) The World Bank is working with Brazil to reduce its population growth.
- c) Discrimination does not play a significant role in poverty cycles in Brazil.
- d) Brazil's diverse ecosystems and cultural differences create challenges for its development.
- e) The World Bank has focused on reducing the differences between Brazil's ecosystems.

07. What drove Brazil's real GDP expansion of 2.9% in 2023?

- a) Decreased private consumption
- b) A weak labor market
- c) Fiscal stimulus and strong private consumption
- d) Lower exports
- e) Higher public debt

08. According to the text, the following people is not mentioned as having social difficulties:

- a) women
- b) immigrants
- c) Afro-Brazilians
- d) Indigenous Peoples
- e) the poor

09. According to the text, one of the reasons Brazil's agriculture sector has been successful is:

- a) The use of sustainable farming methods.
- b) Investments in innovation, technology, and trade logistics.
- c) A decrease in farming activity in the last 20 years.
- d) Reduced government incentives for the agriculture sector.
- e) A shift away from agricultural exports to focus on manufacturing.

10. Read the following sentence:

While it is highly diverse, racial and gender discrimination persist as systemic barriers that limit the opportunities of many individuals and families to break the inter-generational cycle of poverty.

The word WHILE could be replaced, without changing the meaning, by:

- a) When
- b) Moreover
- c) Therefore
- d) Instead of
- e) Although

INOVAÇÃO E ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Amanda Aires

11. Sobre o processo de inovação, considere as seguintes afirmações:

- a) A geração de ideias e o processo criativo são etapas centrais no desenvolvimento de novos produtos e serviços, ocorrendo predominantemente de forma espontânea e sem metodologia.
- b) A inovação se refere apenas à criação de novos produtos, enquanto a invenção se aplica exclusivamente ao aperfeiçoamento de processos existentes.
- c) A inovação incremental se refere à introdução de pequenas melhorias em produtos ou processos já existentes, enquanto a inovação disruptiva envolve mudanças radicais que criam novos mercados.
- d) O processo de inovação termina com o lançamento de um produto ou serviço no mercado.
- e) A inovação tecnológica é a única forma de inovação reconhecida pelas empresas atualmente.

12. Sobre o sistema de pagamentos instantâneos (PIX) no Brasil, é correto afirmar que:

- a) O PIX permite transferências apenas entre contas de uma mesma instituição financeira.
- b) O PIX é um sistema de pagamentos instantâneos e gratuito para todas as pessoas físicas, sem limites de transação.
- c) O PIX foi desenvolvido pelo Banco Central do Brasil e permite transferências em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- d) O PIX substituiu integralmente o uso de cartões de crédito para transações digitais.
- e) As transações via PIX estão disponíveis apenas em horário comercial, de segunda a sexta-feira.

13. Em relação ao Open Banking, é correto afirmar que:

- a) O Open Banking tem como objetivo central aumentar a concorrência entre bancos, permitindo que as instituições financeiras compartilhem automaticamente os dados de seus clientes sem autorização.
- b) A implementação do Open Banking no Brasil é conduzida pelo Banco Central, e seu principal objetivo é permitir que os clientes tenham controle sobre seus dados financeiros e possam compartilhá-los com outras instituições mediante consentimento.
- c) O Open Banking substitui o Sistema de Pagamentos Brasileiro, oferecendo uma plataforma única para transações bancárias.
- d) No Open Banking, apenas os grandes bancos podem participar do ecossistema de compartilhamento de dados.
- e) O Open Banking não impacta as taxas cobradas pelos serviços financeiros.

14. Em relação às fintechs, é correto afirmar que:

- a) Fintechs são empresas que atuam apenas como intermediadoras de crédito.
- b) Uma fintech é uma empresa que utiliza tecnologia para oferecer serviços financeiros inovadores, podendo atuar em diversas áreas, como pagamentos, crédito, investimentos e seguros.
- c) Todas as fintechs são obrigadas a seguir as mesmas regulamentações que os grandes bancos, sem exceção.
- d) As fintechs não podem operar como bancos tradicionais e não podem captar depósitos de clientes.
- e) Fintechs são startups que dependem exclusivamente de grandes bancos para oferecer seus serviços.

15. Sobre o blockchain e as criptomoedas, considere as afirmações:

- a) O blockchain é uma tecnologia que permite transações descentralizadas e seguras por meio de uma rede de computadores, sem a necessidade de intermediários.
- b) O bitcoin é a única criptomoeda que utiliza a tecnologia blockchain para suas transações.
- c) O blockchain é uma tecnologia centralizada que depende de uma única autoridade para validar transações.
- d) O principal objetivo do blockchain é substituir moedas físicas, como o real e o dólar, em todas as transações econômicas.
- e) As criptomoedas não podem ser usadas em transações comerciais devido à sua natureza volátil.

CONHECIMENTO SOCIOAMBIENTAL, COMPLIANCE E ÉTICA

Tiago Zanolla

16. Com base no Estatuto Social, qual das alternativas a seguir está correta sobre a composição do Conselho de Administração?

- a) O Conselho de Administração é composto por 7 membros, sendo 4 indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda.
- b) Um dos membros do Conselho de Administração é indicado pelo Ministro de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.
- c) O Presidente do Banco pode exercer interinamente a Presidência do Colegiado.
- d) O representante dos empregados é eleito nos moldes da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976.
- e) O Conselho de Administração é composto por 6 membros, incluindo um representante dos acionistas minoritários.

**CONHECIMENTO SOCIOAMBIENTAL,
COMPLIANCE E ÉTICA***Rodrigo Rennó*

17. Qual das alternativas abaixo representa melhor o conceito de compliance em uma organização?
- a) A capacidade de uma empresa em se adaptar às mudanças do mercado.
 - b) O conjunto de normas e procedimentos que garantem o cumprimento de leis, regulamentos e políticas internas.
 - c) A prática de ações sociais e ambientais por parte da empresa.
 - d) A capacidade de uma empresa em inovar e desenvolver novos produtos.
 - e) A relação entre a empresa e seus stakeholders, como funcionários, clientes e comunidade.

**CONHECIMENTO SOCIOAMBIENTAL,
COMPLIANCE E ÉTICA***Antônio Daud*

18. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, estabelece as bases legais para o tratamento de dados pessoais no Brasil. Qual das seguintes alternativas descreve corretamente uma hipótese em que o tratamento de dados pessoais pode ocorrer sem o consentimento do titular, de acordo com a LGPD?
- a) Para atender aos interesses comerciais da empresa, sem informar o titular.
 - b) Quando necessário para cumprir uma obrigação legal ou regulatória pelo controlador.
 - c) Para enviar publicidade direcionada, sem a possibilidade de o titular optar por não recebê-la.
 - d) Quando o titular dos dados se recusar a fornecer informações, mas a empresa decidir utilizá-las mesmo assim.
 - e) Apenas havendo autorização judicial expressa.

**CONHECIMENTO SOCIOAMBIENTAL,
COMPLIANCE E ÉTICA***Antônio Pequeno*

19. A Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, que sofreu profundas alterações com a Lei nº 12.683/12, dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, além da prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesse mesmo diploma legal. Alguns dos bens jurídicos protegidos pelos ilícitos penais previstos na Lei são Estado, coletividade e, de maneira secundária, eventual particular prejudicado

Com base nas previsões da legislação penal supramencionada, é correto afirmar que:

- a) aquele que participa de associação em que a atividade apenas secundária é dirigida à prática de crimes previstos na Lei nº 9.613/98, ainda que tenha conhecimento dessa situação, não será responsabilizado com as penas do crime de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores;
- b) em sendo os valores ilícitos ocultados produtos de infrações penais anteriores praticadas por terceiros, não restará configurado o crime de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores;
- c) o crime de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores não é punível na forma tentada, ou seja, quando não se consuma por circunstâncias alheias à vontade do agente;
- d) por ter natureza permanente, não há aumento da pena quando os crimes da Lei nº 9.613/98 forem praticados de forma reiterada, em diferentes momentos, por um mesmo agente;
- e) em sendo os crimes da Lei nº 9.613/98 praticados por intermédio de organização criminosa, aplica-se causa de aumento de pena.

**CONHECIMENTO SOCIOAMBIENTAL,
COMPLIANCE E ÉTICA***André Castro*

- 20.** A respeito dos princípios de segurança da informação, julgue marque a alternativa errada:
- a) A confidencialidade assegura que a informação é acessível apenas para aqueles autorizados a ter acesso. Integridade protege a precisão e a completude da informação. A disponibilidade garante que a informação esteja disponível quando necessário.
 - b) A autenticidade garante que a informação é genuína, e está associada ao princípio do não-repúdio, que impossibilita o reenvio da mensagem.
 - c) A Integridade assegura que os dados, estando em repouso ou em trânsito, mantenham-se inalterados ao longo do tempo, trazendo resiliência e confiabilidade.
 - d) A disponibilidade está associada ao fato da informação poder ser acessada quando requerida por pessoas com a devida autorização.
 - e) A irretratabilidade diz respeito à impossibilidade de determinada parte na comunicação negar determinado ato.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA*Emannuelle Gouveia*

- 21.** O comando `pwd`, no Linux, deve ser utilizado para:
- a) trocar a senha do usuário atual.
 - b) criar um novo diretório no caminho atual.
 - c) copia o conteúdo do diretório atual para a raiz da unidade de disco.
 - d) procura uma determinada palavra ou expressão no conteúdo de um arquivo.
 - e) imprime o nome do diretório local em uma interface de linha de comando.

22. No Writer, para utilizar a formatação Negrito, em um trecho de texto previamente selecionado, devemos utilizar que combinação de teclas, das citadas abaixo:

- a) CTRL + G.
- b) Ctrl + H.
- c) CTRL + J
- d) ALT + D
- e) CRL + B.

23. Para habilitar a verificação ortográfica, no Calc, devemos utilizar que tecla de atalho:

- a) F2
- b) F3
- c) F7
- d) F5.
- e) F8

24. No Google Chrome, para abirmos uma nova janela devemos usar qual tecla de atalho:

- a) CTRL + P
- b) CTRL + N.
- c) CTRL + M
- d) SHIFT + N.
- e) SHIFT + M.

25. Das letras abaixo, marque a alternativa que descreve a opção que não é exibida no meu propriedades ao selecionarmos um arquivo no Windows.

- a) O tamanho do arquivo.
- b) O local onde ele se encontra armazenado no disco.
- c) A data e a hora da sua criação.
- d) A quantidade de caracteres que o arquivo possui
- e) o nome do arquivo

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO E
DIVERSIDADE***Stefan Fantini*

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

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

27. Consoante dispõe a Resolução CMN nº 4.860/2020, as instituições financeiras devem designar os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria perante o (a)

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

28. O gerente de determinada agência bancária iniciou uma ação para que seus funcionários passassem a prestar o serviço “prometido” de forma precisa, confiável, eficiente e consistente. Ou seja, passassem a prestar um serviço isento de “não conformidades”, desde a primeira vez, com o objetivo de demonstrar ao cliente que a empresa cumpre suas promessas e que ele pode confiar na organização.

O fator determinante da qualidade em serviços focado pelo gerente foi

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

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO E
DIVERSIDADE***Géssica Ehle*

29. O Estatuto da Igualdade Racial destina-se a garantir à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades, a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos e o combate à discriminação e às demais formas de intolerância étnica. Nos termos do referido diploma legal, determinada situação injustificada de diferenciação de acesso a determinado serviço de saúde privado por motivo de raça pode ser considerado exemplo de

- a) discriminação racial
- b) discriminação étnico-racial
- c) desigualdade racial
- d) injúria
- e) racismo institucional

30. A Lei nº 13.146/2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, destina-se a

- a) impor um sistema educacional inclusivo, exclusivamente ao setor público
- b) instituir o paradigma da integração da pessoa com deficiência
- c) assegurar o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais
- d) promover o exercício da cidadania à pessoa com deficiência em situação de curatela
- e) prever os cortes nos gastos referentes ao orçamento sobre as medidas de inclusão

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**MATEMÁTICA FINANCEIRA***Eduardo Mocellin*

31. Sendo n um número natural, considere a sequência numérica a seguir:

$$\{a_1 = 2; a_2 = 4; a_n = \frac{(a_{n-2} + a_{n-1})}{3}, \text{ se } n > 2$$

O sétimo termo dessa sequência é:

- a) 9/15
- b) 10/9
- c) 13/21
- d) 22/27
- e) 29/33

32. Para realizar o sonho de se casar, Tatiane tomou emprestado do Banco da Amazônia S.A., em regime de juros simples, o valor de R\$ 9.460,00. Após 2,75 anos, Tatiane quitou a dívida pagando R\$ 12.269,62. A taxa mensal de juros cobrada pelo banco foi de:

- a) 0,5%
- b) 0,65%
- c) 0,7%
- d) 0,75%
- e) 0,9%

33. Joaquim investiu R\$ 30.000,00 em uma aplicação no Banco da Amazônia, sob o regime de capitalização simples, durante 15 meses. Terminado o prazo, resgatou todo o montante e aplicou todo esse valor, durante 2 meses, a uma taxa de juros compostos nominal de 12% ao ano, com capitalização mensal. Se o valor dos juros desta segunda aplicação foi igual a R\$ 675,36, a taxa de juros simples anual referente a primeira aplicação foi de

- a) 7,5%

- b) 8,4%
- c) 9,6%
- d) 10,8%
- e) 11,0%

34. Para a compra de produtos, uma loja oferece duas opções de pagamento para seus clientes:

- I – Pagamento à vista com 1% de desconto; ou
- II – Pagamento a prazo em dois pagamentos iguais, sendo o primeiro no ato da compra e o segundo 2 meses após a compra.

A taxa de juros mensal no pagamento a prazo está no intervalo entre:

Dado: $\sqrt{2} \cong 1,41$

- a) 0,45% e 0,55%
- b) 0,55% e 0,65%
- c) 0,65% e 0,75%
- d) 0,75% e 0,85%
- e) 0,85% e 0,95%

35. Um financiamento de R\$ 200.000,00 junto ao Banco da Amazônia foi realizado pelo Sistema de Amortização Constante (SAC) em 10 prestações mensais, com a primeira vencendo ao final do primeiro mês, à taxa de 1% ao mês.

O valor da prestação a ser paga no quarto mês é:

- a) R\$ 21.400,00
- b) R\$ 21.600,00
- c) R\$ 21.800,00
- d) R\$ 22.000,00
- e) R\$ 22.200,00

**NOÇÕES DE PROBABILIDADE E
ESTATÍSTICA**

Carlos Henrique

O enunciado a seguir serve para as questões 36 e 37.

A tabela identifica a distribuição do número de colaboradores de uma instituição pelos respectivos salários que recebem:

**DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES PELOS
SEUS RESPECTIVOS SALÁRIOS**

SALÁRIO RECEBIDO	NÚMERO DE COLABORADORES
R\$ 3.600,00	20
R\$ 4.200,00	15
R\$ 5.000,00	10
R\$ 6.000,00	5

36. Dentre os colaboradores que recebem mais de R\$ 4.000,00, qual o percentual dos que recebem menos de R\$ 5.000,00.

- a) 70%
- b) 50%
- c) 90%
- d) 30%
- e) 40%

37. Sabendo-se que no próximo mês está previsto um aumento de 20% em todos os salários pagos, e que não haverá admissão de novos colaboradores, tampouco, demissão, assinale a alternativa que contém a soma da média aritmética simples, da mediana e da moda dos salários que essa instituição pagará aos seus colaboradores, após o aumento previsto:

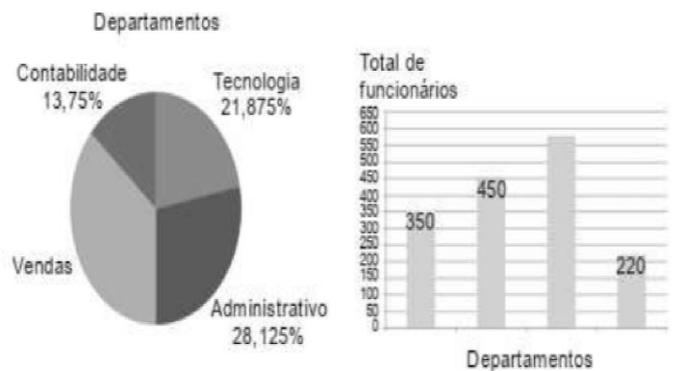
- a) R\$ 14.520,00
- b) R\$ 14.400,00
- c) R\$ 14.360,00

d) R\$ 14.240,00

e) R\$ 14.000,00

O enunciado a seguir serve para as questões 38 e 39.

O Estratégia concursos emprega vários funcionários distribuídos por quatro departamentos, que são: contabilidade, tecnologia, vendas e administrativo. Ambos os gráficos abaixo mostram a distribuição desses funcionários pelos departamentos da empresa.



38. A análise dos gráficos permite concluir corretamente que o total de funcionários do Estratégia Concursos que trabalham no setor de vendas é:

- a) 550
- b) 560
- c) 570
- d) 580
- e) 590

39. Em um gráfico de setores calcule o ângulo correspondente ao setor de Contabilidade

- a) 48°
- b) 49,5°
- c) 51°
- d) 52,5°
- e) 55°

40. De uma população que está sendo pesquisada, extrai-se uma pequena amostra aleatória de três elementos, cuja média aritmética é 8, a mediana é 7 e a amplitude total é 7. Podemos concluir que a variância amostral é dada por:

- a) 11
- b) 12
- c) 13
- d) 14
- e) 15

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Amanda Aires

41. Qual órgão normativo é responsável pela regulação do mercado de capitais no Brasil?

- a) Conselho Monetário Nacional (CMN)
- b) Banco Central do Brasil (BACEN)
- c) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- d) Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)
- e) Caixa Econômica Federal (CEF)

42. Qual dos seguintes é um produto financeiro que consiste em depósitos com prazo fixo?

- a) Depósitos à vista
- b) Letras de câmbio
- c) Cartões de crédito
- d) Certificado de Depósito Bancário (CDB)
- e) Crédito rotativo

43. O mercado que permite a negociação de ações fora das bolsas de valores é chamado de:

- a) Mercado à vista
- b) Mercado de crédito
- c) Mercado de balcão
- d) Mercado monetário

e) Mercado de câmbio

44. Qual é a principal função do SISCOMEX?

- a) Gerenciar os contratos de câmbio no Brasil
- b) Facilitar a negociação de derivativos financeiros
- c) Coordenar as operações de importação e exportação
- d) Controlar as remessas de capital para o exterior
- e) Regular o mercado de crédito rural

45. Quais instituições são autorizadas a operar no mercado de câmbio no Brasil?

- a) Apenas bancos comerciais
- b) Bancos comerciais e casas de câmbio
- c) Apenas casas de câmbio
- d) Bancos comerciais, casas de câmbio e cooperativas de crédito
- e) Apenas cooperativas de crédito

46. Qual das seguintes é uma garantia que pode ser oferecida em operações de crédito no Sistema Financeiro Nacional?

- a) Swap
- b) Fiança bancária
- c) SISCOMEX
- d) Letras de câmbio
- e) Underwriting

47. Qual instrumento permite uma empresa se proteger ao captar recursos a taxas pós-fixadas e aplicá-los em taxas prefixadas?

- a) Debêntures
- b) Fiança
- c) Swap
- d) CDB
- e) Crédito rotativo

48. As ações preferenciais têm qual das seguintes características?

- a) Garantem direito a voto nas assembleias
- b) Não dão preferência no recebimento de dividendos
- c) Possuem prioridade no recebimento de dividendos
- d) Só podem ser emitidas por companhias fechadas
- e) Estão isentas de imposto de renda para o investidor

49. Qual das seguintes alternativas descreve corretamente um título pós-fixado?

- a) Tem a rentabilidade definida no momento da emissão
- b) Sua remuneração varia de acordo com um índice predefinido
- c) Não possui cupons periódicos de pagamento
- d) É emitido apenas por instituições públicas
- e) Garante rentabilidade fixa ao longo do tempo

50. O que caracteriza uma operação de underwriting?

- a) Emissão de ações preferenciais por companhias abertas
- b) Garantia da colocação de títulos no mercado por um intermediário financeiro
- c) Financiamento de empresas através de debêntures
- d) Compra e venda de ações no mercado secundário
- e) Emissão de derivativos para proteção cambial

51. Qual das seguintes é uma característica das companhias abertas?

- a) Não podem negociar suas ações no mercado de balcão
- b) Suas ações podem ser negociadas em bolsas de valores
- c) Não têm a obrigação de publicar demonstrações financeiras
- d) Não podem emitir debêntures

e) Suas ações só podem ser compradas por grandes investidores

52. O Fundo Garantidor de Crédito (FGC) protege os investidores em qual das seguintes situações?

- a) Perda de capital investido em ações
- b) Depósitos à vista até o limite de cobertura estabelecido
- c) Depósitos a prazo apenas em cooperativas de crédito
- d) Qualquer operação de crédito de bancos comerciais
- e) Emissão de debêntures por companhias fechadas

53. Quais das seguintes características é correta em relação às debêntures?

- a) São emitidas exclusivamente por bancos comerciais
- b) São garantidas pelo Fundo Garantidor de Crédito (FGC)
- c) Representam um instrumento de dívida para as empresas emissoras
- d) Não podem ser negociadas no mercado secundário
- e) São isentas de imposto de renda para investidores pessoas físicas

54. Qual das seguintes alternativas descreve corretamente o crime de lavagem de dinheiro?

- a) Consiste apenas na ocultação de recursos provenientes de crimes de tráfico de drogas
- b) Envolve três etapas principais: colocação, ocultação e integração
- c) É considerado crime somente se envolver operações internacionais
- d) Não pode ser combatido pelas instituições financeiras
- e) Somente ocorre quando os recursos são transferidos para o exterior

55. Quais operações básicas são realizadas no mercado de câmbio?

- a) Apenas a compra de moedas estrangeiras por instituições autorizadas
- b) Venda de moedas estrangeiras para fins de turismo
- c) Apenas transferências internacionais de recursos financeiros
- d) Investimentos diretos de estrangeiros no mercado acionário brasileiro
- e) Operações com ouro para fins de reserva monetária

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Stefan Fantini

56. A segmentação de mercado e o posicionamento de mercado são fundamentais “para que a empresa identifique os principais atributos e as diferenças entre seu público-alvo, podendo, assim, concentrar-se nos melhores e mais eficientes meios de comunicação, utilizar canais de distribuição corretos e determinar a comunicação a ser utilizada”. (Las Casas, 2019)

Um dos objetivos da segmentação de mercado no setor bancário é

- a) focar naquelas vendas que sejam mais bem sucedidas.
- b) adotar uma estratégia global de vendas, que se encaixe a toda carteira de clientes.
- c) identificar os serviços bancários que exigem maior grau de complexidade em vendas.
- d) reunir em um mesmo grupo os clientes que possuem necessidades e desejos diferentes, para buscar soluções que resolvam todos os seus problemas.
- e) agrupar os consumidores que possuem necessidades e desejos homogêneos, com o objetivo de desenvolver ações de vendas

específicas, com tratamento diferenciado para cada grupo de clientes.

57. Após realizar uma pesquisa acerca dos hábitos de consumo de sua carteira de clientes, o gerente de um banco constatou que havia dois tipos de clientes: os que utilizam o cartão de crédito diariamente para compras corriqueiras; e os que utilizam o cartão de crédito apenas em emergências e situações excepcionais.

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

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

58. A organização SF123 decidiu, como novo posicionamento estratégico a ser adotado a partir daquele momento, que passaria a concentrar seus esforços em determinado segmento de mercado restrito e a ter custos menores do que os concorrentes. A nova estratégia adotada pela organização SF123 é chamada de:

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

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

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

60. O valor percebido pelo cliente está relacionado a comparação que o cliente faz entre:

- a) o que ele dá à organização e o que ele acredita que ele deu à organização.
- b) os custos que ele tem para adquirir determinado produto ou serviço e os benefícios que ele recebe em troca.
- c) o esforço físico que o cliente faz para adquirir o serviço e os custos financeiros incorridos na aquisição.
- d) o preço de venda praticado pelos concorrentes e os custos do produto.
- e) os custos que ele incorre para adquirir determinado produto ou serviço e os benefícios que os produtos dos concorrentes poderiam oferecer.

61. A criação de conhecimento nas organizações é algo dinâmico e constante, e envolve a interação contínua entre os conhecimentos tácito e explícito. De acordo com Nonaka e Takeuchi, existem 04 modos de converter conhecimento.

Assinale a alternativa correta.

- a) A conversão de conhecimento explícito em conhecimento explícito é denominada de internalização.
- b) A conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito é denominada de internalização.
- c) A conversão de conhecimento tácito em conhecimento explícito é denominada de socialização.
- d) A conversão de conhecimento tácito em conhecimento tácito é denominada de externalização.
- e) A conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito é denominada de combinação.

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

Determinada livraria optou, como estratégia de marketing digital, vender 10 unidades de determinado livro com o autógrafo de seu respectivo autor, o qual é bastante consagrado no meio literário.

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

O gatilho mental utilizado pela livraria é conhecido como:

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

63. 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.

64. 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

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.

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rodrigo Francelino

68. A Lei 14.181 de 2021 alterou a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, acerca do tema assinale a única alternativa correta.

- a) A prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor é um dos instrumentos, para a

execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

- b) A instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento é um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo expressos no Código de Defesa do Consumidor.
- c) A informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso é um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo expressos no Código de Defesa do Consumidor.
- d) A preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito caso é um direito básico do consumidor.
- e) A garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas é um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo

69. Bernardo foi até a concessionária da cidade onde reside e lá assinou um contrato de compra e venda do veículo gol, plus ano 2022, o único produzido no Brasil. Segundo o contrato, o pagamento ocorreria na data de sua celebração e o veículo seria entregue em 30/10/2022. Na data acordada, o vendedor da concessionária comunica que não poderá entregar o veículo objeto do contrato. Considerando o caso narrado, assinale a afirmativa correta.

- a) Devido ao contrato já firmado, Bernardo terá que aceitar outro veículo, a ser escolhido pela concessionária.
- b) Apenas se houver previsão contratual é que Bernardo poderá recusar outro veículo ofertado pela concessionária.
- c) Bernardo é obrigado a receber outro veículo.
- d) Devido ao contrato já firmado, a concessionária terá que arcar com outro veículo, desde que seja de valor superior.
- e) Bernardo poderá rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

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

- a) Se o fornecedor não sanar o vício no prazo de trinta dias, ao consumidor assistirá apenas o direito potestativo de pedir a substituição do produto por outro da mesma espécie ou pleitear o abatimento proporcional do preço.
- b) Apenas o fabricante responde pelo vício do produto, salvo se este não puder ser identificado pela consumidora.
- c) O consumidor poderá reclamar pelos vícios do produto sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou as características do produto ou diminuir-lhe o valor.

d) O consumidor tem o prazo prescricional de cinco anos para exercer a pretensão de reclamar pelo vício do produto.

e) O prazo prescricional poderá ser interrompido mediante a apresentação de reclamação formulada pelo consumidor perante o fornecedor do produto até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca.

O QUE VOCÊ ACHOU DESTE SIMULADO?

*Conte-nos como foi sua experiência ao fazer este simulado.
Sua opinião é muito importante para nós!*

<https://forms.gle/3RC8pkHLNAnpSnxQ9>

NÃO É ASSINANTE?

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

<http://estrategi.ac/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!

<http://estrategi.ac/ok1zt0>
