



3º Simulado Especial

Banco do Brasil

Escriturário – Agente Comercial

Pré-edital

Caderno de Prova

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso **Banco do Brasil**, cargo de **Escriturário - 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 - A participação no ranking classificatório só será permitida até o horário de liberação do gabarito;
- 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/DcomiEQC5fH8jadd8>

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/Qfs2>

CONHECIMENTOS BÁSICOS**LÍNGUA PORTUGUESA***Fabricio Dutra*

Os veículos elétricos têm ganhado cada vez mais espaço no mercado brasileiro. Já é comum ver alguns modelos circulando pelas ruas do país. Infelizmente, este aumento de popularidade também se reflete nas ações de criminosos.

O aumento do número de furtos e roubos de carros elétricos levanta uma questão curiosa: se muitos ladrões não têm estrutura para recarregar esses veículos, por que ainda assim os levam? A resposta está em uma combinação de fatores sociais, econômicos e logísticos.

Em primeiro lugar, há o **valor das peças**. Carros elétricos possuem componentes de alto custo, como baterias de lítio, cabos de cobre e sistemas eletrônicos avançados, todos com grande valor no mercado paralelo. Mesmo que o veículo não possa ser utilizado, ele pode ser desmontado e vendido em partes. O comércio ilegal de peças — especialmente em oficinas clandestinas — continua sendo uma das principais motivações por trás dos furtos.

De acordo com Fernando Correia, gerente de operações da Ituran, o crescimento no roubo e furto de elétricos e híbridos aponta para o surgimento do mercado clandestino de peças. Ele ainda cita a dificuldade de se encontrar peças de reposição como um motivador dos crimes.

“Ainda não são vendidas em desmanches, mas podem estar sendo comercializadas pela internet. Há relatos de espera pela importação de peças.” Fernando Correia, gerente de operações da Ituran.

O relatório ainda mostra que do total de casos, 55,28% dos veículos foram roubados e 44,72% furtados. Segundo Correia, isso ocorre, assim como no caso dos carros de luxo, em função de uma maior dificuldade de se acessar e ligar os veículos, com a necessidade de chaves codificadas, por exemplo.

Além disso, há o **fator social e econômico**. Em contextos de desigualdade, o crime muitas vezes surge como alternativa de sobrevivência ou como reflexo da ausência de oportunidades formais. O roubo de um carro elétrico pode representar, para o infrator, uma chance

rápida de lucro — sem necessariamente compreender as limitações técnicas do veículo.

Outro ponto é o **aspecto simbólico**: o carro elétrico ainda é visto como um bem de prestígio, associado a status e poder aquisitivo. Isso faz com que ele seja visado não apenas pelo seu valor econômico, mas também como objeto de ostentação temporária, usada em práticas criminosas ou exibida antes de ser abandonada.

1. O texto discute os motivos sociais e econômicos que explicam o roubo de carros elétricos, mesmo quando os criminosos não têm como recarregá-los. A partir da leitura e compreensão das ideias apresentadas, assinale a alternativa incorreta.
 - a) O texto sugere que muitos roubos ocorrem porque os carros elétricos contêm peças valiosas que podem ser revendidas no mercado paralelo.
 - b) A dificuldade de acesso à infraestrutura de recarga não impede completamente o roubo, pois o objetivo nem sempre é o uso do veículo, mas o lucro com a desmontagem.
 - c) Entre os fatores sociais apontados, estão o desemprego, a desigualdade e a busca por ganhos rápidos em economias informais.
 - d) O texto defende que os roubos de carros elétricos ocorrem, principalmente, por ordem de facções criminosas que desejam expandir sua atuação.
 - e) A análise mostra que o problema não é apenas tecnológico, mas também social, refletindo desigualdades e falhas no combate ao mercado ilegal de peças.

2. O texto “Por que as pessoas roubam carros elétricos se às vezes não têm como carregá-los?” busca explicar as causas sociais e econômicas de um fenômeno atual. Quanto ao **tipo e gênero textual**, assinale a alternativa correta.

- a) O texto é narrativo, pois relata uma sequência de ações envolvendo personagens e tempo definido.
- b) O texto é injuntivo, pois tem como objetivo principal orientar o leitor sobre como evitar o roubo de veículos.
- c) O texto é descritivo, uma vez que se limita a caracterizar os carros elétricos e suas peças.
- d) O texto é dissertativo-expositivo, pois apresenta informações e explicações sobre o tema com base em causas e consequências sociais.
- e) O texto é argumentativo, pois defende um ponto de vista acerca de como diminuir os crimes citados.

3. No trecho abaixo, observe o uso do termo destacado:

“Muitos roubos de carros elétricos acontecem não pelo interesse em **utilizá-los**, mas pela possibilidade de revender suas peças, que têm alto valor no mercado paralelo.”

Considerando os mecanismos de **coesão referencial**, assinale a alternativa correta.

- a) O pronome “**los**” retoma o substantivo “roubos”, funcionando como elemento de retomada anafórica.
- b) O pronome “**los**” retoma o substantivo “carros elétricos”, estabelecendo coesão por substituição pronominal.
- c) O pronome “**los**” antecipa a ideia de “peças”, exercendo função catafórica.
- d) O termo “**suas**” refere-se a “pessoas”, o que demonstra ambiguidade no texto..
- e) O termo “**que**” introduz uma oração adjetiva explicativa, retomando “possibilidade”.

4. Em relação à concordância, assinale a alternativa que não apresenta deslize.

- a) Entre as ruas silenciosas da madrugada, percebe-se, com nitidez quase poética, ausências de qualquer sinal humano que denuncie o movimento da cidade adormecida.
- b) Nos relatórios elaborados pelo instituto, constataram-se, após longas análises, a existência de falhas graves nos dados sobre mobilidade urbana.
- c) De cada esquina abandonada, notava-se, sob o brilho dos postes, que o eco das sirenes anunciam o caos urbano.
- d) A crescente onda de desinformação que se espalha pelas redes sociais, alimentada por interesses políticos, pela pressa do público em compartilhar e pela ausência de checagem adequada, têm provocado sérios danos à formação crítica da sociedade.
- e) Os inúmeros desafios enfrentados diariamente pelos trabalhadores do transporte público, agravados pela falta de segurança, pelos baixos salários e pela precariedade das condições de trabalho, acabam comprometendo a qualidade do serviço oferecido à população.

5. Assinale a única alternativa em que o pronome ‘onde’ tenha sido bem empregado.

- a) Visitamos o museu **onde** se preservam peças raras da história colonial brasileira.
- b) Não entendo o projeto **onde** ele explicou suas intenções com tanta clareza.
- c) Este é o motivo **onde** discordamos desde o início da reunião.
- d) Li um artigo **onde** o autor defende ideias sobre moral e liberdade.
- e) A situação **onde** chegamos exige medidas urgentes de contenção.

6. No terceiro parágrafo, a expressão 'Mesmo que' pode ser corretamente substituída, com manutenção do sentido, por:

- a) Mesmo assim
- b) Conquanto
- c) Porém
- d) Desde que
- e) A não ser que

7. Em primeiro lugar, há o valor das peças. Carros elétricos possuem componentes de alto custo, como baterias de lítio, cabos de cobre e sistemas eletrônicos avançados, todos com grande valor no mercado paralelo. O termo 'paralelo' só não poderia ser substituído corretamente, mantendo o sentido original, por:

- a) ilegal
- b) informal
- c) ilícito
- d) secundário
- e) clandestino

8. Assinale a opção que apresente problema de pontuação.

- a) Nas feiras e plataformas digitais, produtos falsificados circulam livremente, sustentando redes criminosas que exploram o consumo fácil e o preço baixo.
- b) O comércio ilegal movimenta bilhões por ano e enfraquece a economia formal, desviando recursos que deveriam ser investidos em serviços públicos.
- c) Por trás do comércio clandestino há uma cadeia de exploração que envolve trabalhadores sem direitos, evasão fiscal e corrupção institucional.
- d) A venda irregular de metais e componentes eletrônicos alimenta o roubo de cabos, baterias e veículos, gerando prejuízos sociais e ambientais.
- e) Combater o comércio ilegal exige mais do que fiscalização: é preciso educação econômica, inclusão social e consumo consciente

9. Quanto ao uso do acento de crase, assinale a alternativa incorreta:

- a) O pesquisador fez referência à mesma teoria clássica antes de apresentar sua própria hipótese experimental.
- b) O ministro respondeu à jornalista com firmeza, deixando claro que não aceitaria distorções de suas palavras.
- c) A professora recorreu à experiência dos alunos para tornar a aula mais significativa e participativa.
- d) A empresa entregou o relatório à essa diretoria na manhã seguinte, após revisar todos os dados.
- e) Os manifestantes dirigiram-se à praça central, onde o ato público já começava a se formar.

10. Quanto à ortografia, assinale a alternativa em que ocorre deslize.

- a) O desenvolvimento **pré-escolar** é uma etapa fundamental para a formação cognitiva e social da criança.
- b) Um profissional **autossuficiente** é capaz de tomar decisões e resolver problemas sem depender constantemente de supervisão.
- c) Os fatores econômicos e ambientais estão profundamente **inter-relacionados**, influenciando-se mutuamente.
- d) A preocupação com a **auto-higiene** é importante.
- e) Aceitar vantagens em troca de favores é um comportamento claramente **anti-ético** e condenável.

LÍNGUA INGLESA*Andrea Belo***OpenAI launches AI browser Atlas in latest challenge to Google**

OpenAI unveiled ChatGPT Atlas, a long-anticipated artificial intelligence-powered web browser built around its popular chatbot, in a direct challenge to Google Chrome's dominance.

The launch marks OpenAI's latest move to capitalize on 800 million weekly active ChatGPT users, as it expands into more aspects of users' online lives by collecting data about consumers' browser behavior. It could accelerate a broader shift toward AI-driven search, as users increasingly turn to conversational tools that synthesize information instead of relying on traditional keyword-based results from Google — intensifying competition between OpenAI and Google.

It is the latest entrant in a crowded field of AI browsers, which includes Perplexity's Comet, Brave Browser and Opera's Neon, as companies race to weave in tools that can summarize pages, fill out forms and draft code to attract users.

Atlas lets users open a ChatGPT sidebar in any window to summarize content, compare products or analyze data from any site. In "agent mode," now available to paid users, ChatGPT can interact with websites on their behalf — completing tasks from start to finish, such as researching and shopping for a trip.

In a demo, OpenAI developers showcased how ChatGPT could find an online recipe and then automatically purchase all the ingredients. The agent navigated to the Instacart website and added the necessary groceries to the cart — a task that took several minutes to complete.

Google, meanwhile, has been developing ways to adapt to shifting search behaviors since ChatGPT's debut. Depending on the query, each Google search result can now display an AI overview, or AI Mode, alongside traditional links, offering a chatbot-like experience. Google integrated its Gemini AI model into Chrome for U.S. users, with plans to bring Gemini to the iOS Chrome app as well.

Despite increasing competition, Google Chrome has held its dominance, with 71.9% market share in the global browser market.

Available at: <https://www.reuters.com/technology/openai-unveils-ai-browser-atlas-2025-10-21/>. Retrieved on: Oct 21, 2025. Adapted.

11. The main purpose of the text is

- a) to compare the features of different AI-powered web browsers.
- b) to announce the launch of OpenAI's ChatGPT Atlas and its competition with Google Chrome.
- c) to explain how Google Chrome maintains its dominance in the browser market.
- d) to describe the technical specifications of ChatGPT Atlas's agent mode.
- e) to argue that AI-driven search will completely replace traditional search methods.

12. In the segment of 1st paragraph "OpenAI **unveiled** ChatGPT Atlas, a long-anticipated artificial intelligence-powered web browser," the word **unveiled** is synonymous with

- a) developed.
- b) launched.
- c) promoted.
- d) revealed.
- e) tested.

13. The text suggests something about the impact of ChatGPT Atlas on the browser market, that is

- a) it will immediately surpass Google Chrome's market share.
- b) it intensifies competition by offering AI-driven features that challenge traditional browsers.
- c) it has no significant impact due to Google Chrome's dominance.
- d) it will replace all other AI-powered browsers like Comet and Neon.
- e) it focuses solely on providing free browsing services to users.

14. In the fragment “Atlas lets users open a ChatGPT **sidebar** in any window to summarize content,” the word **sidebar** refers to

- a) a physical bar on the side of a computer screen.
- b) a separate application running alongside the browser.
- c) a panel integrated into the browser interface.
- d) a toolbar for navigating websites.
- e) a pop-up advertisement window.

15. According to the text, it can be inferred about ChatGPT Atlas “agent mode” that

- a) It is available to all users for free.
- b) It enables the browser to perform tasks independently for paid users.
- c) It is used exclusively for summarizing web content.
- d) It requires users to manually input all task instructions.
- e) It is a feature also available in Google Chrome.

MATEMÁTICA

Eduardo Mocellin

16. Ao realizar uma pesquisa sobre a quantidade de pessoas que estudam para a área policial ou para a área bancária, obtiveram-se os seguintes resultados: 55% estudam para a área policial, 65% estudam para a área bancária e 25 pessoas estudam para ambas as áreas. Sabendo-se que todos os entrevistados estudam para ao menos uma das duas áreas, o total de pessoas entrevistadas foi:

- a) 75
- b) 125
- c) 150
- d) 175
- e) 250

17. Um empresário quita o valor principal de um débito, efetuando um pagamento inicial de 9 mil reais. Contudo, o contrato estabelece que, no mês seguinte, ele deve pagar uma multa por atraso correspondente a 1/3 do valor do principal (3 mil reais) e uma taxa de juros moratórios de valor idêntico ao dessa multa (outros 3 mil reais). Nos meses subsequentes, uma nova multa é calculada como 1/3 da multa do mês anterior, e novos juros moratórios são cobrados em valor idêntico ao da nova multa. Se essa cobrança de encargos se perpetuasse indefinidamente, a soma de todos os pagamentos efetuados (principal + multas + juros) totalizaria:

- a) 9 mil reais.
- b) 12 mil reais.
- c) 16 mil reais.
- d) 18 mil reais.
- e) 27 mil reais.

18. O valor $V(t)$, em reais, de um lote de um novo criptoativo é modelado pela função $V(t) = 15000 \times \left(\frac{3}{2}\right)^{(t+k)}$, onde t representa o número de meses desde o lançamento e k é uma constante real de ajuste do modelo.

Considerando que o valor de lançamento desse lote ($t = 0$) foi de R\$ 10.000,00, o valor da constante k utilizado no modelo é:

- a) 1
- b) -2
- c) $\frac{1}{2}$
- d) 2
- e) -1

19. Arnaldo e Bernaldo constituíram a empresa Trambiques&Trambiques LTDA com certo capital, sendo que a diferença dos valores dos capitais investidos por Arnaldo e por Bernaldo foi igual a R\$ 3.900,00. Ao final de um mês da constituição da empresa, ambos dividiram o primeiro lucro em partes diretamente proporcionais aos capitais investidos, sendo R\$ 26,00 a parte do lucro recebida por Bernaldo e R\$ 78,00 a parte do lucro recebida por Arnaldo. Assim, pode-se concluir corretamente que o capital total por eles investido foi de:

- a) R\$ 7.750,00.
- b) R\$ 7.800,00.
- c) R\$ 7.850,00.
- d) R\$ 7.900,00.
- e) R\$ 7.950,00.

20. O lucro de uma cooperativa agrícola é determinado pela fórmula $L = R - C$, onde L é o lucro, C é o custo total de plantio e R é a receita total da colheita.

Uma cooperativa analisou seus dados e descobriu que, ao plantar n hectares de soja, seu custo operacional é dado pela função $C(n) = n^2 - 1000n$ e a receita obtida com a venda da soja desses n hectares é representada por $R(n) = 5000n - 2n^2$.

Com base nessas funções, a quantidade n de hectares que devem ser cultivados para que a cooperativa atinja seu lucro máximo corresponde a um número no intervalo

- a) $580 < n < 720$
- b) $860 < n < 940$
- c) $980 < n < 1300$
- d) $1350 < n < 1800$
- e) $n > 1850$

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Amanda Aires

21. O avanço das fintechs e das big techs tem desafiado o modelo tradicional de bancos no Brasil e no mundo.

Nesse cenário, qual das alternativas representa corretamente um dos desafios enfrentados pelos bancos tradicionais?

- a) A ampliação das agências físicas para reduzir a presença digital.
- b) A queda na demanda por serviços financeiros devido à redução da população bancarizada.
- c) A necessidade de manter estruturas operacionais caras em um ambiente de competição digital.
- d) O fortalecimento das operações com papel-moeda como prioridade estratégica.
- e) A proibição legal de implementar inovações tecnológicas em produtos financeiros.

22. No contexto da transformação digital, os bancos passaram a investir mais intensamente na experiência do cliente (customer experience).

Sobre esse processo, é correto afirmar que:

- a) A digitalização eliminou completamente a necessidade de canais de atendimento ao cliente.
- b) A experiência do cliente é irrelevante em serviços financeiros com grande base de usuários.
- c) A digitalização permitiu personalizar o atendimento com base em dados comportamentais dos clientes.
- d) A jornada do cliente é padronizada em todos os canais, sem diferenciação de perfis.
- e) A transformação digital tornou todos os serviços financeiros uniformes entre os concorrentes.

23. Nos últimos anos, o modelo bancário evoluiu de um modelo de intermediação financeira para uma abordagem mais voltada a plataformas e ecossistemas digitais.

Considerando essa tendência, assinale a alternativa correta.

- a) O modelo de plataforma bancária depende da obrigatoriedade de presença física do cliente na agência.
- b) Ecossistemas digitais limitam o relacionamento do cliente a um único serviço financeiro.
- c) Os bancos digitais tendem a integrar diferentes serviços financeiros e não financeiros em um só ambiente.
- d) A intermediação financeira direta foi ampliada com o fechamento de canais digitais.
- e) O uso de plataformas digitais pelos bancos é restrito aos grandes bancos internacionais.

24. A digitalização dos serviços bancários teve forte impacto na inclusão financeira da população brasileira.

Assinale a afirmativa correta sobre essa transformação.

- a) A digitalização reduziu o acesso da população de baixa renda a serviços financeiros.
- b) O uso de canais digitais tem contribuído para ampliar o acesso bancário em regiões antes desatendidas.
- c) O processo digital eliminou a necessidade de políticas públicas para inclusão bancária.
- d) A inclusão digital é restrita a grandes centros urbanos com alta renda per capita.
- e) A transformação digital aumentou a dependência exclusiva das agências físicas.

25. A concorrência digital forçou os bancos tradicionais a reverem seus modelos de atuação, produtos e canais de atendimento.

Com base nessa realidade, assinale a alternativa correta.

- a) A concorrência digital levou os bancos tradicionais a concentrarem todos os investimentos em abertura de agências.
- b) A presença de bancos digitais reduziu a pressão por inovação nos bancos tradicionais.
- c) Os bancos tradicionais passaram a investir em transformação digital e melhorar seus canais de autoatendimento.
- d) As fintechs abandonaram o mercado devido à supremacia tecnológica dos bancos convencionais.
- e) A concorrência digital afetou apenas o setor de pagamentos, sem impactos nos demais segmentos bancários.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Eduardo Mocellin

26. Uma empresa contraiu um empréstimo que foi totalmente quitado 4 meses após a sua contratação. O valor total pago na quitação, incluindo os encargos, foi de R\$ 60.000,00. Sabendo que a operação foi realizada sob o regime de juros simples, com uma taxa de 5% ao mês, conclui-se que o valor original do empréstimo, em reais, foi:

- a) 72.000,00
- b) 57.000,00
- c) 55.000,00
- d) 50.000,00
- e) 48.000,00

27. Um colecionador adquiriu um item raro por R\$ 500,00. Analistas de mercado estimam que o item se valorize, sob o regime de juros compostos, a uma taxa efetiva de 12% ao ano. Se essa estimativa se confirmar, o valor do item após 21 anos será de:

Se necessário, considere a aproximação: $1,12^{10} = 3,10$.

- a) R\$ 5.100,45
- b) R\$ 5.200,12
- c) R\$ 5.300,00
- d) R\$ 5.315,90
- e) R\$ 5.381,60

28. Uma cooperativa agrícola financiou um trator, comprometendo-se a pagar a dívida pelo Sistema de Amortização Constante (SAC) em 40 parcelas mensais. Sabe-se que a primeira parcela, paga um mês após a compra, foi de R\$ 3.000,00, e a décima parcela foi de R\$ 2.550,00. Nessas condições, o valor da quadragésima (e última) parcela é igual a

- a) R\$ 1.000,00
- b) R\$ 1.050,00
- c) R\$ 1.100,00
- d) R\$ 1.150,00
- e) R\$ 1.200,00

29. Um fornecedor de software possui um contrato de manutenção que prevê três recebimentos mensais fixos de R\$ 1.000,00 cada, o primeiro vencendo daqui a um mês, o segundo em dois meses e o terceiro em três meses. O cliente propõe substituir esse fluxo por dois pagamentos iguais, P , com vencimentos para daqui a dois meses e quatro meses, respectivamente. Utilizando o critério de equivalência de capitais a uma taxa de juros compostos de 5% ao mês, o valor P de cada um desses novos pagamentos, em reais, é tal que

- a) $1.590 < P < 1.595$
- b) $1.575 < P < 1.580$
- c) $1.570 < P < 1.575$

- d) $1.585 < P < 1.590$
- e) $1.580 < P < 1.585$

30. Uma empresa de logística adquire um novo veículo financiado no valor de R\$ 60.000,00. O contrato padrão do fornecedor é baseado no Sistema de Amortização Constante (SAC), prevendo cinco pagamentos mensais a uma taxa de 5% ao mês.

Contudo, a empresa optou por um plano alternativo, baseado no Sistema Price, no qual o valor de cada parcela fixa é R\$ 13.858,48. Nesse cenário, optando pelo Price, o saldo devedor da dívida, imediatamente após o pagamento da primeira parcela, será:

- a) R\$ 37.740,12.
- b) R\$ 43.141,52.
- c) R\$ 46.141,52.
- d) R\$ 46.740,12.
- e) R\$ 49.141,52.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Celso Natale

31. O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) é o órgão normativo do ramo de seguros privados do SFN. Considerando suas atribuições, assinale a opção correta.

- a) Executar a política monetária definida pelo Conselho Monetário Nacional.
- b) Fiscalizar diretamente as sociedades seguradoras, aplicando penalidades administrativas.
- c) Autorizar o funcionamento de instituições financeiras de crédito e câmbio.
- d) Estabelecer diretrizes e normas da política de seguros privados, incluindo previdência complementar aberta, resseguros e capitalização.
- e) Supervisionar as operações no mercado de valores mobiliários.

32. No Sistema Financeiro Nacional, o Banco Central do Brasil (BCB) exerce papel essencial na estabilidade econômica. Acerca de sua natureza jurídica e atribuições, assinale a opção correta.

- a) O BCB é autarquia federal vinculada ao Ministério da Fazenda, com subordinação hierárquica à Secretaria de Política Econômica.
- b) O BCB é autarquia federal de natureza especial, dotada de autonomia técnica, operacional, administrativa e financeira, responsável por executar a política monetária e cambial definida pelo Conselho Monetário Nacional.
- c) O BCB é órgão normativo do SFN, com competência para editar Resoluções sobre política monetária.
- d) O BCB supervisiona exclusivamente instituições financeiras, não tendo competência sobre instituições de pagamento.
- e) O BCB é entidade de previdência complementar aberta, integrante do ramo de seguros privados.

33. No Sistema Financeiro Nacional, o órgão responsável por normatizar os mercados de moeda, crédito, capitais e câmbio é o:

- a) CVM
- b) BCB
- c) CNSP
- d) CMN
- e) Previc

34. Sobre os agregados monetários, assinale a opção que define corretamente o M1.

- a) Papel-moeda em poder do público + Depósitos à vista
- b) M1 + Depósitos de poupança + Títulos emitidos por instituições depositárias + Depósitos especiais remunerados
- c) M2 + Cotas de fundos de investimento + Operações compromissadas Selic
- d) M3 + Títulos públicos federais de alta liquidez
- e) Papel-moeda em circulação + Reservas bancárias (voluntárias e compulsórias)

35. Em determinado período, a razão dos depósitos à vista no M1 é $d = 0,8$ e a razão das reservas totais sobre depósitos à vista é $r = 0,25$. O multiplicador monetário é:

- a) 1,25
- b) 1,60
- c) 2,00
- d) 2,50
- e) 4,00

36. Uma indústria vende equipamentos a prazo para um cliente recorrente. Para reforçar seu caixa, recebe à vista de um banco, que passa a cobrar as parcelas do comprador; se o comprador não pagar, a vendedora responde perante o banco. A modalidade descrita é:

- a) Comprar
- b) Vendor
- c) Desconto de duplicatas
- d) Conta garantida
- e) Hot money

37. Sobre os investimentos do mercado financeiro, assinale a opção correta.

- a) O Recibo de Depósito Bancário (RDB) é título de renda fixa negociável no mercado secundário, com liquidez diária.
- b) A Letra de Crédito Imobiliário (LCI) é um título de renda fixa emitido por instituições financeiras, lastreado em operações de crédito imobiliário, cujos rendimentos são isentos de Imposto de Renda para pessoas físicas.
- c) O Certificado de Depósito Bancário (CDB) é isento de Imposto de Renda e não é coberto pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC).
- d) A Letra de Câmbio é emitida pelo Banco Central para financiar operações de câmbio no mercado internacional.
- e) A poupança é isenta de imposto de renda para pessoas físicas e jurídicas, com rendimento mensal fixo de 0,5% ao mês mais TR.

38. O regime cambial em que o Banco Central permite que a taxa de câmbio varie livremente, mas intervém pontualmente para evitar oscilações excessivas e manter a estabilidade do mercado é denominado:

- a) Câmbio fixo
- b) Bandas cambiais
- c) Flutuação suja (ou administrada)
- d) Câmbio flutuante puro
- e) Currency board

39. A hipoteca é uma garantia real que recai, em regra, sobre:

- a) Bens móveis e semoventes
- b) Créditos e títulos de dívida
- c) Bens imóveis, navios e aeronaves
- d) Mercadorias em depósito
- e) Direitos de propriedade intelectual

40. Segundo a Resolução CMN nº 4.893/2021, a política de segurança cibernética das instituições financeiras deve assegurar, em relação aos dados e informações, os princípios de:

- a) Legalidade, imparcialidade e eficiência
- b) Autenticidade, rastreabilidade e economicidade
- c) Confidencialidade, integridade e disponibilidade
- d) Transparência, governança e interoperabilidade
- e) Segurança, publicidade e auditabilidade

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Emannuelle Gouveia

41. No Windows 10, é possível utilizar o “Gerenciador de Tarefas” para monitorar processos, desempenho e serviços em execução. Uma diferença importante entre as versões de 32 e 64 bits é que:

- a) a versão de 64 bits não permite a execução de aplicativos de 32 bits.
- b) a versão de 32 bits utiliza um kernel híbrido, enquanto a de 64 bits usa kernel monolítico.
- c) a versão de 64 bits suporta maior quantidade de memória RAM e executa processos de 64 e 32 bits.
- d) ambas as versões possuem suporte ilimitado de memória e compatibilidade total com todos os drivers.
- e) a versão de 32 bits é exclusiva para servidores e não possui interface gráfica.

42. No sistema operacional Linux SUSE SLES 15 SP2, um usuário deseja conceder permissão de execução a um script chamado backup.sh. Para isso, ele deve utilizar corretamente o comando:

- a) chmod +r backup.sh
- b) chmod +x backup.sh
- c) chmod +w backup.sh
- d) chmod +s backup.sh
- e) chmod 777 backup.sh

43. No Microsoft Word do Office 365, um usuário deseja inserir o mesmo texto no cabeçalho de todas as páginas de um documento. Para isso, deve:

- a) ativar a guia Layout e inserir uma caixa de texto.
- b) selecionar o texto e clicar em “Repetir em todas as páginas”.
- c) acessar a guia Inserir, escolher Cabeçalho e digitar o texto desejado.
- d) usar o recurso “Referências cruzadas”.
- e) aplicar um estilo de parágrafo personalizado.

44. No Microsoft Word do Office 365, um usuário precisa criar um sumário automático que atualize os números de página sempre que o documento for alterado. Para isso, ele deve:

- a) inserir manualmente uma tabela e digitar os títulos.
- b) usar a guia Referências e o comando Sumário.
- c) aplicar negrito aos títulos e atualizar a numeração de página.
- d) ativar o modo de exibição de leitura.
- e) copiar o índice de outro documento.

45. No Microsoft Excel do Office 365, um usuário deseja calcular a média de valores contidos nas células A1 até A10, ignorando células vazias. O comando correto é:

- a) =SOMA(A1:A10)/10
- b) =MÉDIA(A1:A10)
- c) =CONT.VALORES(A1:A10)
- d) =SOMA(A1:A10)
- e) =MÉDIASE(A1:A10;">0")

46. No Microsoft Excel do Office 365, um usuário deseja destacar automaticamente em vermelho os valores superiores a 100 na coluna B. O recurso mais adequado para essa tarefa é:

- a) Filtro automático.
- b) Validação de dados.
- c) Formatação condicional.
- d) Classificação personalizada.
- e) Inserção de gráfico.

47. No Microsoft PowerPoint do Office 365, um usuário deseja aplicar o mesmo plano de fundo e formatação a todas as lâminas de uma apresentação. Para isso, deve utilizar o recurso:

- a) Modo de leitura.
- b) Visualização de estrutura.
- c) Layout de slide.
- d) Slide mestre.

- e) Tema dinâmico.

48. No Microsoft PowerPoint do Office 365, um usuário deseja inserir uma transição suave entre todos os slides de uma apresentação. Para isso, ele deve:

- a) selecionar cada slide e escolher o efeito desejado na guia Transições.
- b) utilizar o recurso Animações personalizadas.
- c) inserir manualmente um novo slide entre cada transição.
- d) ativar o modo de exibição de leitura.
- e) aplicar o comando Revisão ortográfica.

49. Em relação ao navegador Microsoft Edge (versão 91), assinale a alternativa correta quanto ao procedimento para eliminar arquivos temporários, cookies e cache a fim de resolver falhas de exibição de páginas.

- a) Exibir > Histórico > Limpar formato de exibição.
- b) Configurações > Privacidade, pesquisa e serviços > Limpar dados de navegação.
- c) Segurança > Firewall > Limpar histórico de navegação.
- d) Ferramentas > Limpeza do sistema > Excluir registros.
- e) Ajuda > Diagnóstico de conexão > Redefinir navegador.

50. Em ambientes corporativos, muitas equipes precisam compartilhar documentos técnicos com controle de versão e registro de edições. Entre as opções abaixo, o recurso mais apropriado para essa finalidade é:

- a) Fórum de discussão.
- b) Lista de e-mails.
- c) Canal no YouTube.
- d) Wiki corporativa.
- e) Grupo no Telegram.

51. Entre os princípios fundamentais da segurança da informação, assinale a alternativa que representa a garantia de que os dados não sejam alterados, excluídos ou corrompidos de forma não autorizada.

- a) Integridade.
- b) Confidencialidade.
- c) Disponibilidade.
- d) Autenticidade.
- e) Irretratabilidade.

52. Em um ambiente corporativo, o administrador de rede configurou políticas que bloqueiam automaticamente dispositivos de armazenamento removíveis (pendrives e HDs externos) para evitar cópia indevida de dados sigilosos. Essa medida está relacionada ao mecanismo de:

- a) Hardening.
- b) Firewall pessoal.
- c) Criptografia assimétrica.
- d) Antimalware heurístico.
- e) Controle de dispositivos USB.

53. Os sistemas de suporte à decisão (DSS) são ferramentas que auxiliam gestores na análise de informações para tomadas de decisão mais assertivas. No contexto da inteligência de negócios (BI), esses sistemas utilizam:

- a) dados consolidados de múltiplas fontes, processados e apresentados em relatórios, painéis e indicadores de desempenho.
- b) dados exclusivamente em tempo real, sem armazenamento histórico.
- c) apenas dados textuais, excluindo informações numéricas.
- d) planilhas isoladas, sem integração entre sistemas.
- e) algoritmos que impedem o uso de relatórios visuais para tomada de decisão.

54. Na etapa inicial de um projeto de análise de dados, é fundamental compreender o tipo de informação disponível e como ela se relaciona com o problema de negócio. Nesse contexto, o processo de exploração e sumarização dos dados para identificar padrões, tendências e inconsistências é denominado:

- a) Engenharia de características.
- b) Análise exploratória de dados.
- c) Validação cruzada.
- d) Modelagem estatística preditiva.
- e) Mineração de dados.

55. Em um ambiente de trabalho remoto, uma equipe precisa compartilhar arquivos em nuvem, editar documentos simultaneamente e garantir que todas as versões fiquem armazenadas de forma centralizada, com controle de acesso. A ferramenta mais adequada para essa finalidade é:

- a) Microsoft Teams.
- b) Cisco Webex.
- c) Skype.
- d) Google Hangout.
- e) Google Drive.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

Stefan Fantini

56. Durante uma pesquisa de satisfação, os clientes de uma clínica relataram que as recepcionistas sempre os atendem prontamente, com boa vontade e sem fazer o cliente esperar. Essa atitude reflete uma dimensão da qualidade no atendimento chamada de

- a) cordialidade
- b) competência técnica
- c) presteza
- d) simpatia
- e) confiabilidade

57. Um passageiro enviou uma mensagem à companhia aérea relatando que o atendimento no balcão de check-in foi lento e desorganizado. Ele não exigiu ressarcimento nem solução imediata, mas manifestou a esperança de que a empresa melhore o processo para futuros passageiros.

Esse tipo de reclamação é classificado como:

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

58. Uma empresa de comércio eletrônico implementou um sistema que monitora as interações dos clientes em todos os pontos de contato com a marca, coletando opiniões, sugestões e críticas, a fim de ajustar processos internos e aperfeiçoar continuamente o relacionamento com o público.

Essa prática corresponde ao conceito de:

- a) Gestão da Imagem Institucional
- b) Gestão da Experiência do Cliente
- c) Marketing Institucional
- d) Gestão de Processos
- e) Pesquisa de Satisfação

59. Uma empresa de serviços envia aos seus clientes uma pergunta simples:

"Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa a um amigo ou colega?"

Com base nas respostas, ela classifica os clientes em promotores, neutros ou detratores, utilizando esse dado para avaliar o relacionamento com o público.

Essa prática se refere ao uso do indicador denominado

- a) Customer Lifetime Value (CLV)
- b) Net Promoter Score (NPS)

- c) Customer Effort Score (CES)
- d) Customer Satisfaction Index (CSI)
- e) Market Share Index (MSI)

60. Ao adquirir um novo plano de internet, um cliente avalia não apenas o preço pago, mas também a velocidade, a estabilidade e o suporte técnico oferecido. A partir dessa análise, ele decide se o serviço "vale a pena" em relação ao que pagou.

Essa relação entre o que o cliente oferece e o que recebe é chamada de

- a) valor percebido pelo cliente
- b) fidelização de marca
- c) marketing de relacionamento
- d) custo de oportunidade
- e) lealdade comportamental

61. Um paciente marcou consulta em uma clínica acreditando que o atendimento seria rápido e personalizado, mas enfrentou longa espera e pouca atenção do profissional.

Essa situação representa um caso em que:

- a) a expectativa superou a percepção, gerando insatisfação.
- b) a percepção superou a expectativa, gerando fidelização.
- c) a percepção e a expectativa se igualaram, gerando satisfação.
- d) o custo superou o benefício, mas houve satisfação.
- e) o benefício superou o custo, mas houve neutralidade.

62. Ao perceber que seus clientes possuem perfis distintos — alguns buscam investimento, outros crédito e outros apenas conta digital —, um banco passou a adotar campanhas e produtos diferentes para cada grupo.

Essa medida é um exemplo de:

- a) segmentação de mercado.
- b) pesquisa de clima organizacional.
- c) diversificação de marca.
- d) comunicação integrada.
- e) precificação estratégica.

63. Os clientes do Banco SF123 preferem resolver suas demandas entrando em contato com a central de atendimento apenas quando consideram necessário, sem receber ligações do banco oferecendo produtos.

Nesse caso, o canal de comunicação desejado pelos clientes é o

- a) telemarketing receptivo.
- b) marketing direto.
- c) atendimento ativo.
- d) telemarketing ativo.
- e) pós-venda programada.

64. Em vez de focar apenas em novas vendas, uma empresa decide investir na fidelização de clientes antigos, oferecendo suporte constante, atendimento personalizado e estimulando a lealdade dos clientes. Essa estratégia está associada ao conceito de:

- a) marketing de relacionamento.
- b) marketing agressivo.
- c) prospecção de mercado.
- d) marketing transacional.
- e) marketing institucional.

65. Uma academia passou a oferecer uma aula experimental gratuita e um brinde personalizado para quem visitasse suas instalações. A estratégia tem o objetivo de despertar no potencial cliente o desejo de “retribuir” o gesto, aumentando as chances de matrícula.

O gatilho mental utilizado nessa situação é o da:

- a) autoridade
- b) escassez
- c) reciprocidade
- d) exclusividade
- e) urgência

66. Durante uma aula particular agendada, o aluno não compareceu e o professor não conseguiu reagendar o horário com outro aluno. O tempo não utilizado representa uma perda, pois o serviço não pode ser “guardado” para uso futuro.

Essa situação evidencia que os serviços são

- a) intangíveis.
- b) inseparáveis.
- c) variáveis.
- d) perecíveis.
- e) homogêneos.

67. Uma agência de viagens separou seus clientes entre os que preferem experiências de aventura e contato com a natureza e os que buscam conforto, luxo e tranquilidade. Essa divisão baseia-se no tipo de personalidade e estilo de vida dos viajantes.

Essa segmentação é chamada de:

- a) demográfica.
- b) geográfica.
- c) psicográfica.
- d) comportamental.
- e) socioeconômica.

68. Um cliente trocou de operadora porque percebeu que outra empresa oferecia planos com melhor cobertura e maior qualidade no serviço de internet. Esse tipo de cliente é classificado como:

- a) desertor de preço.
- b) desertor de produto.
- c) desertor de conveniência.
- d) desertor de mercado.
- e) desertor de serviço.

69. O termo _____ refere-se à técnica de produzir textos com foco em convencer o leitor a realizar uma ação, como clicar em um link, fazer uma compra ou se inscrever em um curso. Trata-se da arte da escrita persuasiva para influenciar as pessoas a tomarem uma ação.

- a) inbound marketing
- b) marketing digital
- c) gatilho mental
- d) marketing de relacionamento
- e) copywriting

70. Em uma corretora de seguros, o vendedor inicia seu trabalho buscando empresas e pessoas que possam se interessar pelos serviços oferecidos. Essa fase do processo de vendas, voltada à busca de potenciais clientes, é conhecida como:

- a) abordagem.
- b) prospecção.
- c) fechamento.
- d) negociação.
- e) pós-venda.

Discursiva

“A educação financeira é a vacina contra o endividamento crônico. Ao entender juros, orçamento e crédito, o cidadão se torna agente do seu próprio futuro.” (Adaptado de diversas campanhas do Banco Central sobre cidadania financeira)

Nos últimos anos, a inclusão bancária digital, o aumento da concessão de crédito e a facilidade de acesso a produtos financeiros geraram um paradoxo no Brasil: mesmo com mais pessoas tendo conta em banco, o índice de endividamento das famílias cresceu, especialmente entre as classes mais vulneráveis. Essa realidade reacende o debate sobre o papel da educação financeira como política pública e como responsabilidade compartilhada entre Estado, instituições financeiras e sociedade civil.

A partir da leitura do texto motivador e com base em seus conhecimentos, redija um texto dissertativo-argumentativo sobre o seguinte tema:

O PAPEL DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO COMBATE AO ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS BRASILEIRAS

Folha de Resposta

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

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>