

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Implantação do código de ética nas empresas

- 1 Desde a infância, estamos sujeitos à influência de nosso meio social, por intermédio da família, da escola, dos amigos, dos meios de comunicação de massa. Ao nascer, o homem já se defronta com um conjunto de regras, normas e valores aceitos em seu grupo social. As palavras “ética” e “moral” indicam costumes acumulados — conjunto de normas e valores dos grupos sociais em um contexto.
- 2 A ética é um conjunto de princípios e disposições cujo objetivo é balizar as ações humanas. A ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de modo tal que a sociedade possa se tornar cada vez mais humana. Ela pode e deve ser incorporada pelos indivíduos, sob a forma de uma atitude diante da vida cotidiana. Mas ela não é um conjunto de verdades fixas, imutáveis. A ética se move historicamente, se amplia e se adensa. Para entendermos como isso acontece na história da humanidade, basta lembrarmos que, um dia, a escravidão foi considerada “natural”.
- 3 Ética é o que diz respeito à ação quando ela é refletida, pensada. A ética preocupa-se com o certo e com o errado, mas não é um conjunto simples de normas de conduta como a moral. Ela promove um estilo de ação que procura refletir sobre o melhor modo de agir que não abale a vida em sociedade e não despreze a individualidade dos outros.
- 4 As empresas precisam desenvolver-se de tal forma que a conduta ética de seus integrantes, bem como os valores e convicções primários da organização, se tornem parte de sua cultura. Assim, a ética vem sendo vista como uma espécie de requisito para a sobrevivência das empresas no mundo moderno e pode ser definida como a transparência nas relações e a preocupação com o impacto das suas atividades na sociedade.
- 5 Muitos exemplos poderiam ser citados de empresas que estão começando a valorizar e a alertar seus funcionários sobre a ética. Algumas empresas já implantaram, inclusive, um comitê de ética, o qual se destina à proteção da imagem da companhia. É preciso, portanto, que haja uma conscientização da importância de uma conduta ética ou mesmo a implantação de um código de ética nas organizações, pois a cada dia que passa a ética tem mostrado ser um dos caminhos para o sucesso e para o bem comum, agregando valor moral ao patrimônio da organização.
- 6 O Código de Ética é um instrumento de realização dos princípios, da visão e da missão da empresa. Serve para orientar as ações de seus colaboradores e explicitar a postura social da empresa em face dos

diferentes públicos com os quais interage. É da máxima importância que seu conteúdo seja refletido nas atitudes das pessoas a que se dirige e encontre respaldo na alta administração da empresa, que, tanto quanto o último empregado contratado, tem a responsabilidade de vivenciá-lo.

- 7 As relações com os funcionários, desde o processo de contratação, desenvolvimento profissional, lealdade mútua, respeito entre chefes e subordinados, saúde e segurança, propriedade da informação, assédio profissional e sexual, alcoolismo, uso de drogas, entre outros, são aspectos que costumam ser abordados em um Código de Ética. Cumprir horários, entregar o trabalho no prazo, dar o seu melhor ao executar uma tarefa e manter a palavra dada são exemplos de atitudes que mostram aos superiores e aos colegas que o funcionário valoriza os princípios éticos da empresa ou da instituição.
- 8 O Código também pode envolver situações de relacionamento com clientes, fornecedores, acionistas, investidores, comunidade vizinha, concorrentes e mídia. O Código de Ética pode estabelecer ações de responsabilidade social dirigidas ao desenvolvimento social de comunidades vizinhas, bem como apoio a projetos de educação voltados ao crescimento pessoal e profissional de jovens carentes. Também pode fazer referência à participação da empresa na comunidade, dando diretrizes sobre as relações com os sindicatos, outros órgãos da esfera pública, relações com o governo, entre outras.
- 9 Portanto, conclui-se que o Código de Ética se fundamenta em deveres para com os colegas, clientes, profissão, sociedade e para consigo próprio.

MARTINS, Rosemir. UFPR, 2003. Disponível em: <https://acervo-digital.ufpr.br>. Acesso em: 16 nov. 2022. Adaptado.

- 1 O texto pode ser dividido em duas grandes partes. Na primeira parte, apresenta-se a definição do conceito de “ética” e, na segunda parte, apresentam-se
 - (A) exemplos de ações que devem ser implementadas para atender aos códigos de ética das empresas.
 - (B) penalizações a serem infringidas aos funcionários que desrespeitarem o código de ética da empresa.
 - (C) consequências econômicas da implantação dos códigos de ética no dia a dia das empresas.
 - (D) situações concretas em que os conceitos de “ética” e “moral” se aplicam no processo de seleção de pessoal.
 - (E) explicações sobre diferentes concepções de ética em função dos objetivos das empresas.

2

Antes de afirmar que a ética vem sendo vista como uma espécie de requisito para a sobrevivência das empresas no mundo moderno (parágrafo 4), o texto desenvolve a ideia de que

- (A) a interação com clientes, fornecedores, acionistas, investidores, comunidade vizinha, concorrentes e mídia deve se pautar por princípios éticos.
- (B) o Código de Ética deve explicitar a postura social da empresa em face dos diferentes públicos com os quais interage.
- (C) a criação de um comitê de ética destina-se a valorizar e a alertar os funcionários sobre a necessidade de proteção da imagem da empresa.
- (D) os funcionários revelam atendimento ao Código de Ética da empresa ao cumprir horários, entregar o trabalho no prazo, dar o seu melhor ao executar uma tarefa.
- (E) a ética não é um conjunto de verdades fixas, imutáveis, mas se move historicamente, se amplia e se adensa.

3

Um trecho do texto que apresenta uma definição de ética é

- (A) “A ética é um conjunto de princípios e disposições cujo objetivo é balizar as ações humanas.” (parágrafo 2)
- (B) “Muitos exemplos poderiam ser citados de empresas que estão começando a valorizar e a alertar seus funcionários sobre a ética.” (parágrafo 5)
- (C) “Ao nascer, o homem já se defronta com um conjunto de regras, normas e valores aceitos em seu grupo social.” (parágrafo 1)
- (D) “É da máxima importância que seu conteúdo seja refletido nas atitudes das pessoas a que se dirige e encontra respaldo na alta administração da empresa.” (parágrafo 6)
- (E) “As empresas precisam desenvolver-se de tal forma que a conduta ética de seus integrantes, bem como os valores e convicções primários da organização, se tornem parte de sua cultura.” (parágrafo 4)

4

De acordo com o texto, apoiar projetos de educação voltados ao desenvolvimento pessoal e profissional de jovens carentes de comunidades vizinhas pode fazer parte do Código de Ética de uma empresa por ser um exemplo de ação de

- (A) prevenção de assédio
- (B) relacionamento com clientes
- (C) interação com sindicatos
- (D) responsabilidade social
- (E) proteção do meio ambiente

5

A palavra destacada está empregada de acordo com as exigências sintáticas da norma-padrão em:

- (A) A gestão satisfatória dos empreendimentos e a participação dos associados da empresa são **reconhecidos** como aspectos imprescindíveis para a instituição alcançar os objetivos propostos.
- (B) A política de crédito daquela instituição de financiamento e a relação entre os colegas encarregados de estabelecer os limites de gastos devem ser **avaliadas** como promissoras para a empresa.
- (C) A ampliação das pesquisas e a disponibilidade dos funcionários do setor de financiamento são **considerados** como elementos importantes para o crescimento das empresas.
- (D) O investimento realizado em mercadorias e o lucro que alcançou a produção esperada pela empresa foram **divulgadas** em todas as lojas daquela organização.
- (E) As conquistas registradas no primeiro semestre de 2022 e o aumento do poder de compra da população carente são **apresentadas** como sinal de avanço social para nosso país.

6

O texto afirma, no parágrafo 2, que os princípios e disposições éticos têm como objetivo “**balizar** as ações humanas”.

O verbo destacado tem o sentido de

- (A) definir uma sinalização.
- (B) facilitar a percepção.
- (C) criar particularidades.
- (D) indicar diferenças.
- (E) estabelecer parâmetros.

7

No trecho “a conduta ética de seus integrantes, **bem como** os valores e convicções primários da organização” (parágrafo 4), a expressão destacada veicula a relação lógica de

- (A) concessão
- (B) explicação
- (C) adição
- (D) temporalidade
- (E) conclusão

8

O trecho “A ética se move historicamente, se amplia e se adensa” (parágrafo 2) exerce, em relação ao período anterior, a função discursiva de

- (A) explicação
- (B) negação
- (C) contradição
- (D) recapitulação
- (E) gradação

9

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

- (A) No último congresso de profissionais de educação, consideramos a discussão sobre ética tão motivadora que decidimos que, no próximo ano, incluiremo-**la** nos currículos escolares.
- (B) Na sessão de abertura do simpósio destinado a discutir a importância das tecnologias de informação, o responsável pelo evento apresentou a programação, mas isso não deixou-**nos** interessados.
- (C) A conduta ética deve ser desenvolvida nas empresas por seus funcionários, para que conservem-**se** solidários com seus colegas de trabalho, o que é vantajoso para a organização.
- (D) Para promover o uso de novas tecnologias pelos funcionários que se dedicam à informática, precisamos incentivá-**los** constantemente com aumentos salariais.
- (E) Desde que implantou-**se** o código de ética em sua organização, aquela empresa obteve resultados surpreendentes no mercado, uma vez que foi atingida a valorização de todos os envolvidos.

10

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

- (A) A preocupação da empresa com os funcionários destinados **à** catalogar os arquivos de maior importância justifica os altos valores a eles atribuídos.
- (B) O conjunto de valores, individuais ou coletivos, que orienta as relações sociais deve garantir o cumprimento daquilo que é esperado por toda **à** comunidade.
- (C) A conclusão dos projetos da empresa, durante o ano de 2020, foi realizada **à** custa de muito empenho por parte dos empreendedores e dos funcionários especializados.
- (D) Os indivíduos estabelecem a principal meta de suas vidas, a fim de alcançar **à** realização de seus sonhos ao final de seu percurso.
- (E) A valorização da ética em uma instituição é uma oportunidade de integrar todos os funcionários nos mesmos objetivos e se aplica **à** diversas situações por que passa toda a organização.

11

O emprego da vírgula está plenamente de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A preocupação com o comportamento dos funcionários deve ser constante, para assegurar que eles tenham seus direitos, garantidos.
- (B) Os administradores da empresa reconheceram a importância de realizarem com muito cuidado, a inspeção em todos os espaços destinados ao atendimento dos clientes.
- (C) A capacidade do empresário de manter um bom relacionamento entre gerentes, funcionários, clientes e fornecedores de produtos, é uma das condições para uma organização conseguir o êxito esperado.
- (D) Os empregados das instituições, considerando o seu compromisso como cidadãos, procuram respeitar as leis estabelecidas para o bom comportamento no meio social em que vivem.
- (E) O gerente daquela organização admitiu que, durante o período de maior contaminação da pandemia do coronavírus precisou contratar novos digitadores para realizarem serviços urgentes em sua instituição.

12

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

- (A) parágrafo 2 — “**Ela** pode e deve ser incorporada pelos indivíduos, sob a forma de uma atitude diante da vida cotidiana.” [sociedade]
- (B) parágrafo 5 — “Algumas empresas já implantaram, inclusive, um comitê de ética, **o qual** se destina à proteção da imagem da companhia.” [comitê de ética]
- (C) parágrafo 1 — “Ao nascer, o homem já se defronta com um conjunto de regras, normas e valores aceitos em **seu** grupo social.” [conjunto de regras]
- (D) parágrafo 6 — “Serve para orientar as ações de seus colaboradores e explicitar a postura social da empresa em face dos diferentes públicos com **os quais** interage.” [colaboradores]
- (E) parágrafo 2 — “Para entendermos como **isso** acontece na história da humanidade” [conjunto de verdades fixas]

RASCUNHO

RASCUNHO

MATEMÁTICA

13

A palavra destacada atende às exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A multidão presente nas manifestações populares precisa seguir alguns princípios de segurança para que não **hajam** acidentes graves.
- (B) Mais de uma empresa de tecnologia **têm** procurado implementar pesquisas sobre formas de evitar a disseminação de *fake news* nas redes sociais.
- (C) A maioria das regras de convivência entre funcionários e gerentes **deve** seguir princípios éticos relacionados à missão da empresa.
- (D) O gerente, o diretor de pessoal e eu, por ordem dos proprietários da empresa, **foram** encarregados de fazer a seleção dos novos funcionários.
- (E) Fui eu que **levou** a maior punição do gerente de pessoal devido à descoberta de ocorrência de desfalque na instituição.

14

No texto, a circunstância apresentada pela palavra ou expressão em destaque está corretamente explicitada, entre colchetes, em:

- (A) **Jamais** saberemos o resultado do concurso se não forem divulgados os gabaritos. [intensidade]
- (B) O comportamento dos funcionários da empresa encarregados de orientar os candidatos à vaga de escriturário **provavelmente** é muito eficaz. [negação]
- (C) **Em breve** os estudantes de tecnologia terão a oportunidade de adquirir informações sobre moral e ética em suas aulas. [dúvida]
- (D) O modo de agir dos empresários é responsável pela importância de sua instituição, uma vez que eles é que gerenciam **efetivamente** os meios econômicos. [afirmação]
- (E) O bom relacionamento entre os participantes da instituição era esperado pelo gerente por ser **tão** satisfatório o ambiente de trabalho. [causa]

15

No trecho “É preciso, **portanto**, que haja uma conscientização da importância de uma conduta ética” (parágrafo 5), a palavra destacada expressa a ideia de

- (A) causa
- (B) conclusão
- (C) alternância
- (D) contradição
- (E) condição

16

Sete clientes de um banco devem ser colocados em fila única para atendimento. Sabe-se que há três clientes com idade igual ou superior a 65 anos, que devem ocupar as primeiras três posições da fila, necessariamente, sem qualquer restrição adicional de ordenação entre eles. Os clientes com menos de 65 anos deverão ocupar as 4 últimas posições da fila, também sem qualquer restrição adicional de ordenação entre eles.

Atendendo às restrições colocadas, até quantas filas distintas poderiam ser montadas?

- (A) 24
- (B) 2520
- (C) 12
- (D) 5040
- (E) 144

17

Um banco montou um índice de desempenho (L) para um de seus serviços. O índice se refere a um atributo numérico, representado por A, sempre positivo. Por conta de o atributo A assumir valores muito altos, o índice L montado pelo setor técnico do banco foi concebido por $L = \log_{10}(A)$. Há uma meta de que, nos próximos 5 anos, o índice L aumente em duas unidades.

A meta, portanto, indica que é esperado que, nos próximos 5 anos, o atributo A seja igual

- (A) ao atributo A atual aumentado em 100 unidades.
- (B) a 10 vezes o atributo A atual.
- (C) ao atributo A atual aumentado em 2 unidades.
- (D) a 100 vezes o atributo A atual.
- (E) a 2 vezes o atributo A atual.

18

Duas agências bancárias receberam, cada uma, 1200 panfletos informativos sobre os fundos de investimento que oferecem. Há três tipos de panfletos: um sobre os fundos conservadores, outro sobre fundos moderados, e o restante sobre fundos agressivos. A agência 1 recebeu seus 1200 panfletos em partes proporcionais a 2, 3 e 5, referentes aos tipos sobre fundos conservadores, moderados e agressivos, respectivamente. Analogamente, a agência 2 recebeu os seus panfletos em partes proporcionais a 1, 4 e 7.

Quantos panfletos sobre fundos agressivos a agência 2 recebeu a mais do que a agência 1?

- (A) 140
- (B) 240
- (C) 100
- (D) 600
- (E) 200

RASCUNHO

19

Considere que, em média, dois funcionários de um banco atendam 80 clientes em um período de 5 horas. O banco deseja montar uma equipe de funcionários para atender 500 clientes em, no máximo, 8 horas.

Diante da média de atendimentos considerada e da intenção do banco, qual é o número mínimo de funcionários a serem utilizados na equipe?

- (A) 7
- (B) 10
- (C) 5
- (D) 20
- (E) 8

20

Um banco possui um total de 1000 clientes, dos quais apenas 700 investem em pelo menos um dos fundos A ou B. Sabe-se que o total de clientes que investem em ambos os fundos é igual a 250, e que pelo menos 100 clientes investem apenas no fundo B.

Qual é o número máximo de clientes que investem apenas no fundo A?

- (A) 600
- (B) 800
- (C) 350
- (D) 900
- (E) 650

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

21

Durante as crises financeiras agudas, por causa da enorme incerteza futura, os agentes econômicos brasileiros ou estrangeiros com aplicações em ativos reais ou financeiros, expressos em Reais brasileiros, tendem a entesourar moeda local ou a fazer operações de compra de Dólares americanos nos mercados de câmbio no Brasil.

Dentre as diversas funções da moeda, o principal fator explicativo do entesouramento de moeda local ou estrangeira em períodos de crise e incerteza é a busca de

- (A) liquidez
- (B) competitividade
- (C) rentabilidade
- (D) arbitragem
- (E) financiamento

22

Um dos objetivos do *Open Finance* é que as instituições participantes incentivem a inovação e promovam a cidadania financeira. Para fins do cumprimento desses objetivos, essas instituições devem conduzir suas atividades com ética e responsabilidade, e com observância da legislação, da regulamentação em vigor, além de considerar outros princípios.

O princípio que **NÃO** deve ser seguido pelas instituições participantes do *Open Finance* é a(o)

- (A) unilateralidade
- (B) segurança e a privacidade de dados
- (C) transparência
- (D) tratamento não discriminatório
- (E) qualidade dos dados

23

Constitui serviço ou operação tipicamente digital, à **EXCEÇÃO** de

- (A) compra em ambientes de tipo *marketplace*
- (B) registro de transações em base de dados *blockchain*
- (C) pagamento instantâneo através do Pix
- (D) pagamento com cartão digital disponível em aparelho móvel (*smartphone*)
- (E) compensação de cheque administrativo

24

Ao utilizar mídias sociais, como o *Facebook* e o *YouTube*, frequentemente aparecem anúncios de produtos e serviços, inclusive financeiros, oferecidos por empresas de diversas áreas de negócios.

Nos novos modelos de negócios, a estratégia através da qual as empresas buscam promover marcas em ambientes *on-line* ou atrair clientes para seus produtos e serviços, por meio da criação e manutenção de anúncios na internet, é denominada

- (A) *bitcoin*
- (B) *fintech*
- (C) *marketplace*
- (D) *marketing* digital
- (E) *blockchain*

25

O Pix possui uma estrutura flexível e aberta de participação a fim de garantir o acesso e o surgimento de participantes que ofereçam serviços inovadores e diferenciados que atendam às necessidades dos usuários finais.

A participação no Pix é obrigatória para as instituições financeiras e para as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que tenham uma quantidade de contas de clientes ativas acima de

- (A) 200.000
- (B) 400.000
- (C) 100.000
- (D) 500.000
- (E) 300.000

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

MATEMÁTICA FINANCEIRA

26

Um investidor planeja ter um montante superior a 600 mil reais e, para isso, aplicou uma única quantia de 200 mil reais, em janeiro de 2023, a uma taxa fixa de 12% ao ano, no regime de juros compostos, conforme orientação do consultor financeiro indicado pelo gerente do banco.

Supondo-se que ele não faça mais nenhum aporte no investimento, o número mínimo de anos, para ser atingida a meta, por meio, exclusivamente, desse investimento, é igual a

- (A) 10
- (B) 14
- (C) 8
- (D) 17
- (E) 12

Dado:

$$\log 1,12 = 0,049;$$

$$\log 3 = 0,477$$

27

Um cliente tem duas opções de empréstimo no valor de R\$ 70.000,00, para prazos de até dois meses, considerando-se sempre meses com 30 dias.

- 1ª opção: taxa de juro de 4% ao mês, em regime de juros compostos.
- 2ª opção: taxa de juro de 4,2% ao mês, em regime de juros simples.

Se o cliente tomar essa quantia emprestada e pagar 15 dias após, escolhendo a opção mais econômica, dentre as duas oferecidas, economizará

- (A) R\$ 21,20
- (B) R\$ 121,20
- (C) R\$ 12,00
- (D) R\$ 198,00
- (E) R\$ 84,00

Dado:

$$\sqrt{1,04} = 1,0198$$

28

Devido a uma queda nas vendas de uma loja em um determinado mês, o setor de pagamentos de uma empresa vai precisar quitar duas duplicatas vencidas, em uma mesma data, sendo uma no valor de face de R\$ 30.000,00, com atraso de 10 dias, e outra no valor de face de R\$ 15.000,00, com atraso de 20 dias. Nesse caso, para pagamentos com até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 4,5% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face.

Considerando-se um mês com 30 dias, o valor total pago, em reais, pelas duas duplicatas, será igual a,

- (A) 45.825,00
- (B) 46.500,00
- (C) 45.675,00
- (D) 46.800,00
- (E) 45.900,00

29

Um equipamento no valor de R\$ 3.680.000,00 será financiado em 4 parcelas, à taxa de juro de 10% ao ano, no regime de juros compostos. A primeira parcela, no valor de R\$ 1.000.000,00, será paga no ato da compra; as segunda e terceira parcelas serão iguais entre si, pagas 1 e 2 anos após a compra, respectivamente. A última parcela, no valor de R\$ 1.331.000,00, será paga 3 anos após a compra.

Considerando-se os fluxos de pagamentos apresentados e a equivalência financeira no regime de juros compostos, o valor, em reais, de cada uma das parcelas intermediárias (2ª e 3ª parcelas), será de, aproximadamente,

- (A) 950.000,00
- (B) 980.000,00
- (C) 900.000,00
- (D) 990.000,00
- (E) 970.000,00

30

Um banco contrata uma empresa de manutenção para um serviço no sistema de ar-condicionado. O valor do serviço ficou em 100 mil reais e poderá ser pago à vista, com um desconto de 20%, ou a prazo, em duas parcelas, sendo 50 mil reais de entrada (na assinatura do contrato) e 54 mil reais para um mês após a assinatura do contrato.

A taxa mensal de juro cobrada pela prestadora do serviço ao banco, comparando-se o valor à vista de R\$ 80.000,00 com o parcelado em 2 vezes, nas condições apresentadas, é igual a

- (A) 40%
- (B) 80%
- (C) 24%
- (D) 124%
- (E) 60%

31

Um empresário pegou um empréstimo de 500 mil reais, a uma taxa de juro de 5% ao mês, no sistema de juros compostos. Após 6 meses, sem pagar absolutamente nada do empréstimo, resolveu renegociar a dívida com o banco, que lhe concedeu um desconto de 10% sobre o saldo devedor, financiando os 90% restantes em 24 prestações mensais e iguais, com a primeira a ser paga um mês após a data da renegociação, a uma taxa de juro de 3% ao mês.

O valor da prestação mensal, em milhares de reais, que o empresário devedor vai pagar, nessa nova negociação, é de, aproximadamente,

- (A) 37,8
- (B) 40,8
- (C) 35,6
- (D) 42,8
- (E) 39,6

Dado:

$$1,05^6 = 1,34;$$

$$1,03^{24} = 2,03$$

32

O diretor financeiro de uma agência de veículos fez um empréstimo de 300 mil reais, em janeiro de 2022, junto a um banco que cobrava uma taxa de 4% ao mês, no sistema de juros compostos. Após exatos dois meses da data do primeiro empréstimo, em março de 2022, o diretor financeiro pegou mais 200 mil reais emprestado, com a mesma taxa e sistema de juro. Em maio de 2022, exatamente dois meses após o último empréstimo, liquidou as duas dívidas, zerando o seu saldo devedor.

O valor pago pela agência de veículos, em milhares de reais, foi de, aproximadamente,

- (A) 528
- (B) 614
- (C) 497
- (D) 684
- (E) 567

Dados

$$1,04^2 = 1,0816;$$

$$1,04^4 = 1,1698;$$

$$1,04^6 = 1,2653$$

33

Para fugir dos riscos da pandemia, uma família comprou um terreno na serra, por meio de um financiamento realizado em 120 parcelas mensais, no sistema SAC (Sistema de Amortização Constante), a uma taxa de juro de 0,8% ao mês, sendo a primeira prestação paga um mês após a assinatura do contrato. Do valor do terreno, a família optou por financiar 240 mil reais.

Assim, considerando-se apenas as premissas fornecidas, o saldo devedor da família, imediatamente após as 12 primeiras prestações pagas, será, em reais, de, aproximadamente,

- (A) 216.000,00
- (B) 238.000,00
- (C) 215.000,00
- (D) 239.000,00
- (E) 228.000,00

34

Um casal acaba de ter um filho e resolve iniciar uma poupança programada para a criança. Para isso, pretende realizar 120 depósitos de 1.500 reais, um em cada mês, durante 10 anos, começando em janeiro/2023, e terminando em dezembro de 2032. Assim, essa poupança funciona como se o casal estivesse pagando, pelo sistema PRICE, um bem em 120 prestações mensais e iguais. Considere que o investimento renda a uma taxa de juro 1% ao mês sobre o saldo acumulado no mês anterior, ou seja, o dinheiro cresce no regime de juros compostos.

Se o casal agir conforme o planejado, o valor total, em reais, que ele terá em dezembro de 2032, imediatamente após efetuar o último depósito, será de, aproximadamente,

- (A) 240.000,00
- (B) 345.000,00
- (C) 180.000,00
- (D) 594.000,00
- (E) 285.000,00

Dado:

$$1,01^{120} = 3,3$$

35

Um cliente aplicou R\$ 100.000,00 em um tipo de investimento, no início de 2021, e, no final de 2022, resgatou todo o montante, pagando 15% de Imposto de Renda (IR) sobre os juros proporcionados pelo investimento, antes da aplicação do IR. No primeiro ano do investimento, a taxa de juro foi positiva, mas no segundo ano foi negativa, conforme se mostra na Tabela a seguir.

Ano	2021	2022
Taxa anual de juro proporcionada pelo investimento na comparação com o ano anterior	20%	- 5%

Considere que as taxas apresentadas representem variações sucessivas, ou seja, incidam sobre o acumulado anterior.

Assim, a taxa de juro líquida proporcionada pelo investimento (em todo o período do investimento), comparando o valor investido com o valor resgatado após descontado o IR, foi igual a

- (A) 12,8%
- (B) 14,0%
- (C) 11,9%
- (D) 15,0%
- (E) 13,6%

RASCUNHO

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

36

As pessoas físicas e jurídicas que, em última análise, formam o mercado de câmbio, são os demandadores e os ofertadores de moeda estrangeira.

Assim, os(as)

- (A) importadores de bens e serviços, residentes no Brasil, oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (B) turistas estrangeiros que vêm ao Brasil oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (C) exportadores de bens e serviços, residentes no Brasil, demandam moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (D) empresas no Brasil, com sócios estrangeiros, ao pagar dividendos aos seus sócios, oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio.
- (E) tomadores de empréstimos no exterior, residentes no Brasil, oferecem moeda estrangeira no mercado de câmbio ao repagarem seus empréstimos externos.

37

O crédito direto ao consumidor é um empréstimo, concedido por uma instituição financeira, para pessoas que desejam, por exemplo,

- (A) comprar um veículo automotivo.
- (B) aumentar suas aplicações em títulos de renda variável.
- (C) comprar um certificado de depósito bancário.
- (D) proteger seus recursos de variações cambiais.
- (E) aplicar seus recursos em moeda estrangeira.

38

A Letra do Tesouro Nacional (LTN) é um título público federal, emitido com determinado valor nominal ou de face, que será pago ao seu detentor quando ocorrer o seu vencimento.

A LTN, portanto,

- (A) figura comumente no passivo dos bancos comerciais.
- (B) é um título de longo prazo, em geral superior a 20 anos.
- (C) mantém a remuneração real de seu comprador, se ocorrer uma inflação maior do que a inflação esperada na ocasião da emissão do título.
- (D) é inegociável no mercado secundário de títulos.
- (E) aumenta de valor, no mercado secundário de títulos, se houver uma queda na taxa de juros básica da economia.

39

A base monetária da economia brasileira é definida de forma a incluir no seu total

- (A) a dívida do setor público
- (B) os títulos emitidos pelo Banco Central
- (C) o montante de moeda manual emitida
- (D) os depósitos à vista nos bancos comerciais
- (E) os empréstimos de curto prazo concedidos pelos bancos

40

A principal diferença entre a taxa de câmbio nominal e a taxa de câmbio real é que a taxa de câmbio

- (A) nominal determina a competitividade efetiva dos produtos importados pelo país.
- (B) real é o preço da moeda nacional relativamente ao preço da moeda estrangeira, de acordo com a cotação no mercado de câmbio.
- (C) nominal determina a competitividade efetiva dos produtos exportados do país.
- (D) real não afeta a competitividade dos produtos produzidos no país.
- (E) real é determinada pela paridade real do poder de compra da moeda nacional em relação ao poder de compra da moeda estrangeira, pressupondo que os preços dos bens produzidos nos dois países sejam expressos numa mesma unidade monetária.

41

O aval é uma garantia dada pelo banco de que determinado título de crédito, emitido pelo seu cliente, será honrado.

Assim, pode haver aval em uma operação na qual há uma obrigação de pagar um(a)

- (A) aluguel a ser pago mensalmente.
- (B) título da dívida pública estadual.
- (C) prejuízo causado por um possível acidente.
- (D) dívida trabalhista da empresa, determinada pelos tribunais.
- (E) empréstimo concedido por uma pessoa física.

42

Se os preços das mercadorias produzidas por dois países forem expressos numa mesma unidade monetária e todos os demais fatores permanecerem constantes, uma apreciação real da moeda de um país X em relação à moeda de um país Y provoca

- (A) encarecimento das mercadorias exportadas pelo país Y ao país X
- (B) redução dos salários reais no país X
- (C) encarecimento das mercadorias exportadas pelo país X ao país Y
- (D) aumento dos lucros esperados no país X
- (E) preços idênticos das mercadorias exportadas por ambos os países

RASCUNHO

43

Um gerente recém-contratado de uma instituição financeira coordena cerca de vinte funcionários que exercem a função de caixa, sendo auxiliado nessa tarefa por dois subgerentes. Em determinado dia, um dos clientes adentra a agência bancária portando uma mala, com expressiva soma de dinheiro em espécie, para depósito. Dirigindo-se ao caixa disponível, postula a operação.

Consoante a Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020, existe a ocorrência de indícios de suspeita para fins dos procedimentos de monitoramento para as práticas de lavagem de dinheiro quando é(são)

- (A) efetuadas operações diversas de pequeno valor monetário.
- (B) recebidos depósitos com regular frequência.
- (C) realizado depósito em dinheiro de valor considerado elevado.
- (D) formalizados contratos com estabelecimentos comerciais pequenos.
- (E) transferidos valores sem relação com a capacidade econômica do cliente.

44

Um funcionário de uma instituição financeira responsável pelo setor de cartões de crédito recebe a solicitação de um cliente para a emissão de cartão para ele, titular, e para uma amiga, que ficaria como sua dependente econômica. Uma semana após o pedido, compareceu à agência a esposa do correntista, indagando sobre a emissão de cartões de crédito do seu esposo. Não sabendo o que fazer, o funcionário consulta a gerência.

Consoante a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o pedido da esposa deve ser indeferido, pois deve ser preservada ao correntista a sua

- (A) privacidade
- (B) incomunicabilidade
- (C) negociação
- (D) independência
- (E) liberdade

45

Um bancário realiza cursos necessários para ocupar cargos gerenciais. Um deles diz respeito às práticas de *compliance* para proteger a estrutura empresarial dos prejuízos causados por atos ilícitos praticados no exercício de sua atividade. Exercendo sua atividade normal, recebe um cliente, com grandes investimentos na instituição financeira, preocupado com acusações de prática de atos lesivos contra a administração pública. Como esse foi um dos temas estudados no seu treinamento, sugeriu que o cliente buscasse solução administrativa prevista em lei e fosse assessorado por advogado especialista na matéria.

Consoante a Lei nº 12.846/2013, a autoridade máxima de cada órgão poderá celebrar, com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos lesivos, um(a)

- (A) contrato de transação
- (B) procuração especial
- (C) termo de conciliação
- (D) documento público
- (E) acordo de leniência

RASCUNHO

RASCUNHO

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

46

A operação das redes sem fio utiliza um sinal de rádio frequência que pode interferir na comunicação de outros dispositivos. Por essa razão, em certos ambientes, pode ser necessário ativar o modo avião para desligar as interfaces de rede sem fio de um computador.

Considerando-se um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal, para ativar o modo avião desse computador, o usuário do sistema deve clicar com o botão

- (A) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão direito do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
- (B) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão esquerdo do mouse no botão Modo avião.
- (C) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, em seguida, clicar com o botão esquerdo do mouse na opção Abrir configurações de Rede e Internet, e depois, selecionar a opção Modo avião.
- (D) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.
- (E) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.

47

Considere um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal. Um usuário desse sistema operacional deseja criar um atalho na área de trabalho para a página inicial do sistema de webmail da empresa.

Para abrir o assistente que auxilia na criação de atalhos para programas locais ou de rede, arquivos, pastas, computadores ou endereços na Internet, esse usuário precisa

- (A) clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
- (B) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.
- (C) clicar com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Novo e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
- (D) fazer um duplo clique com o botão direito do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Assistentes e, em seguida, selecionar a opção Atalho.
- (E) fazer um duplo clique com o botão esquerdo do mouse na área de trabalho, selecionar a opção Atalho e, em seguida, selecionar a opção Endereços na Internet.

48

A identificação de um arquivo no sistema operacional Windows 10 é formada por duas partes separadas por um ponto: a primeira parte é o nome do arquivo, e a segunda é a sua extensão, que possui três ou quatro caracteres e define o tipo ou formato do arquivo. Por exemplo, em relatório.xlsx, o nome do arquivo é relatório e a extensão é xlsx.

Para visualizar as extensões dos arquivos de uma pasta no Explorador de Arquivos do Windows 10, deve-se abrir a pasta, selecionar o menu

- (A) Exibir e marcar a caixa de seleção Itens ocultos.
- (B) Início e marcar a caixa de seleção Itens ocultos.
- (C) Exibir e marcar a caixa de seleção Extensões de nomes de arquivos.
- (D) Compartilhar e marcar a caixa de seleção Mostrar extensões dos arquivos.
- (E) Início e marcar a caixa de seleção Extensões de nomes de arquivos.

49

Uma planilha está sendo editada no Excel do Microsoft Office 365 por vários coautores simultaneamente. Um dos coautores deseja fazer uma classificação e uma filtragem nos dados da planilha sem afetar o trabalho dos demais coautores e sem ter que fazer uma cópia da planilha.

Para isso, esse coautor deve selecionar o menu

- (A) Revisão e pressionar o botão Novo para criar um espelhamento dos dados da planilha.
- (B) Inserir e pressionar o botão Novo para criar um novo modo de exibição de planilha.
- (C) Dados e pressionar o botão Novo para criar um espelhamento dos dados da planilha.
- (D) Inserir e pressionar o botão Novo para criar uma nova imagem dos dados da planilha.
- (E) Exibir e pressionar o botão Novo para criar um novo modo de exibição de planilha.

50

Os serviços de segurança de uma empresa são implementados por mecanismos de segurança e visam a satisfazer os requisitos da política de segurança dessa empresa. Para aprimorar o serviço de segurança que controla o acesso aos sistemas de informação, o controle de autenticação em uma etapa de verificação está sendo substituído pelo controle de autenticação em mais de uma etapa de verificação.

Esse controle em mais de uma etapa de verificação é conhecido como autenticação

- (A) resistente
- (B) estendida
- (C) complexa
- (D) multifator
- (E) qualificada

51

Deseja-se inserir, no site de um banco, mensagens de áudio que possam ser enviadas via e-mail. Tais mensagens deverão estar em um formato de áudio sem compressão e com alta qualidade, podendo ser reproduzidas pela maioria dos players de som.

O formato de áudio que atende às especificações apresentadas é o

- (A) JPG
- (B) MP4
- (C) AAC
- (D) WAV
- (E) PDF

52

Um usuário fechou, indevidamente, uma guia do navegador web Google Chrome 106.0.5249.119 (64 bits), em uma máquina com MS Windows 10.

Um modo de abrir, novamente, a última guia fechada nesse navegador é pressionando a seguinte combinação de teclas:

- (A) Alt+T
- (B) Ctrl+Shift+N
- (C) Alt+F
- (D) Ctrl+Shift+T
- (E) Ctrl+N

53

Quando um usuário cria uma conta no Skype, um dos dados de cadastro desse usuário pode ser utilizado tanto como login de acesso, quanto para recuperar o contato do mesmo usuário, no caso de ocorrência de erros.

Esse dado é o(a)

- (A) grupo do trabalho
- (B) data de aniversário
- (C) telefone celular
- (D) frase de recuperação
- (E) URL ou site pessoal

54

Uma equipe está desenvolvendo uma ferramenta de análise de dados para obter informações sobre hábitos de compra de clientes de uma cadeia de armazéns. Essa ferramenta, além de identificar e recomendar os melhores cupons de desconto que podem ser concedidos aos clientes, com base nos seus hábitos de compras, também deverá mostrar o impacto da emissão desses cupons nas compras futuras.

Nesse caso, a análise de dados feita por essa ferramenta é a

- (A) descritiva
- (B) normalizada
- (C) anamnese
- (D) simplificada
- (E) prescritiva

55

Para implantar cursos superiores na modalidade de educação a distância (EaD), uma instituição de ensino superior (IES) precisa cumprir certas exigências do Ministério da Educação (MEC), comprovando apoio aos estudantes e capacidade de desenvolver atividades específicas.

Uma das exigências do MEC para autorizar a implantação de cursos superiores na modalidade EaD é que a IES apresente

- (A) ambientes físicos descentralizados para atividades pedagógicas presenciais e administrativas relativas aos cursos ofertados nessa modalidade.
- (B) conjunto de planos de contingência próprios para situações emergenciais, tais como falta de luz e dano ou acesso indevido a servidores de dados.
- (C) ambiente de correio eletrônico específico para essa modalidade, independentemente do existente na rede de computadores da instituição.
- (D) conjunto de servidores que permitam acesso mais rápido para estudantes dessa modalidade poderem ver, acessar, inserir e modificar as novas lições de cada curso.
- (E) espaço de dados em nuvem para estudantes dessa modalidade disponibilizarem e atualizarem seus currículos profissionais para estágios em empresas.

RASCUNHO

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

56

Para simplificar o processo de gestão da experiência do cliente, o gerente de uma agência do banco X aplicou o *Net Promoter Score (NPS)*. A Tabela apresentada a seguir resume os resultados obtidos.

Nota	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quantidade de Respostas	0	4	7	8	4	30	21	12	10	5	2

Com base nesses dados, a quantidade de detratores é de

- (A) 11
- (B) 53
- (C) 7
- (D) 74
- (E) 22

57

As atividades de *telemarketing* de um certo banco se resumem a atendimento de ligações de clientes que buscam informações, fazem reclamações e desejam contratar serviços do banco.

Uma vez que o banco não toma a iniciativa de telefonar para seu público-alvo, seja para vender, cobrar ou realizar uma pesquisa, verifica-se que, nesse caso, são realizadas somente ações de *telemarketing*

- (A) receptivo
- (B) ancorado
- (C) ativo
- (D) de recrutamento
- (E) mediador

58

O gerente de uma agência do banco X, preocupado com a qualidade no atendimento aos clientes, decidiu criar um manual em que é definido o padrão de qualidade no serviço a ser prestado na agência sob sua responsabilidade. Ele escreveu no manual de treinamento que os funcionários deveriam estabelecer uma relação de confiança com os clientes, entregar o que é prometido pelo banco e sempre agir de forma ética. Os profissionais deveriam atender aos clientes de forma rápida e não os deixar esperando desnecessariamente. Além disso, deveriam demonstrar segurança e o quanto são bons no que fazem. Como se vê, o gerente deixou de fora do manual de treinamento a preocupação com os aspectos visíveis do local onde o serviço é prestado e não se referiu a aspectos, tais como a limpeza do local, sua arrumação e seu *layout*.

O fator para um bom serviço de atendimento ao cliente deixado de fora do manual pelo gerente é denominado

- (A) mensuração
- (B) desconfiança
- (C) persuasão
- (D) responsividade
- (E) tangibilidade

59

O diretor de uma empresa percebeu que era necessário ampliar seus canais remotos de vendas e, por conta disso, procurou o gerente de um banco em busca de um empréstimo. Ele explicou ao gerente que a quantia seria utilizada para expandir as atividades de vendas de seus produtos aos consumidores finais por meio de dispositivos móveis.

Essa atividade é denominada

- (A) *i-sale*
- (B) *m-commerce*
- (C) B2G
- (D) *e-procurement*
- (E) *smart retail*

60

No final do trimestre, a empresa Y passou a utilizar o banco X como sua única opção para transações financeiras, encerrando operações com quaisquer outros parceiros financeiros. O diretor do banco W, que antes realizava metade de todas as operações da empresa Y, entrou em contato com a direção dessa empresa para saber o que estava acontecendo e foi informado que a decisão havia vindo do nível corporativo mais alto: os presidentes do banco X e os da empresa Y participavam do conselho de uma instituição filantrópica, ficaram muito próximos e, por conta disso, a empresa passaria a realizar suas operações exclusivamente com o banco X.

Em seu relatório de gestão de perdas de clientes, o diretor do banco W classificará a empresa como um caso de deserção

- (A) horizontal
- (B) transnacional
- (C) oculta
- (D) organizacional
- (E) tecnológica

61

Alguns vendedores levaram até a direção de uma empresa uma lista de situações ou práticas que consideravam eticamente problemáticas e que gostariam que fossem tratadas por essa empresa.

Um dos casos mais críticos era o de propinas e, para tratar disso, a direção baixou uma portaria em que deve constar o seguinte:

- (A) Fica vedado a qualquer funcionário da empresa oferecer produtos de qualquer valor, bem como qualquer quantia em dinheiro, a contratantes dos serviços do banco ou a seus representantes.
- (B) As informações pessoais dos contratantes estão protegidas pela Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais, não podendo, por esse motivo, ser acessadas pela equipe de vendas do banco.
- (C) Todas as informações a respeito do serviço oferecido ao cliente devem ser apresentadas e deve ser dado todo o tempo necessário para que o cliente tome a decisão a respeito da contratação ou da renovação desse serviço.
- (D) Em todos os casos de negociações com clientes para contratação de serviços do banco, os vendedores devem agir de forma que beneficie a empresa e não lhe cause prejuízos.
- (E) Não será permitida a efetivação de qualquer contrato de fornecimento de serviços aos clientes que constarem na lista de inadimplentes do Serviço Central de Proteção ao Crédito.

62

O responsável pelo setor de empréstimos para pessoas jurídicas de instituição financeira supervisiona contrato de empréstimo para capital de giro, firmado com pessoa jurídica e aprovado pelo Departamento de Crédito e pelo Jurídico da instituição. Após atraso de algumas prestações, a pessoa jurídica invoca a proteção do Código de Defesa do Consumidor.

Consoante adequada interpretação da aplicabilidade da Lei nº 8.078/1990,

- (A) qualquer financiamento bancário está submetido às regras da legislação consumerista.
- (B) empréstimos bancários estão submetidos a regras de limitação de juros.
- (C) financiamento para capital de giro está fora do âmbito da proteção da legislação do consumidor.
- (D) empréstimos de cooperativas estão fora do âmbito das relações de consumo.
- (E) financiamentos a pessoas jurídicas para fomentar atividade produtiva estão protegidos pelo Código do Consumidor.

63

NPS (*Net Promoter Score*) é uma pesquisa na qual o cliente informa o nível de indicação do banco para amigos ou conhecidos – em um índice de 0 a 10.

Esse tipo de pesquisa é utilizado para

- (A) incentivar o empreendedorismo interno nas agências.
- (B) monitorar o atendimento em tempo real.
- (C) avaliar os gerentes mais qualificados.
- (D) premiar as agências mais adequadas por região.
- (E) medir o grau de fidelidade dos clientes.

64

O advento das mídias sociais impactou o atendimento bancário em função do aumento do alcance dos comentários dos clientes a respeito da

- (A) negociação ganha a ganha em rede.
- (B) preferência por serviços tangíveis.
- (C) necessidade de exposição da marca.
- (D) referência aos valores pessoais.
- (E) percepção da qualidade dos serviços.

65

A atuação do escriturário em ações de pós-vendas é uma iniciativa importante das estratégias de *marketing* de relacionamento, desenvolvidas pelos bancos com o objetivo de

- (A) construir uma relação confiável, em curto prazo, com clientes e *stakeholders*.
- (B) discutir os rendimentos dos clientes em bloco, agilizando o atendimento e a lucratividade.
- (C) alcançar lucratividade no longo prazo por meio de boas relações com os clientes.
- (D) ofertar serviços de alta qualidade, *performance* e preços elevados na ótica dos clientes.
- (E) desenvolver laços econômicos e sociais entre os membros da organização financeira.

66

Uma senhora busca os serviços de uma instituição financeira postulando empréstimo para realizar negócios, pois pretende iniciar seu próprio empreendimento. Após tratativas e buscas cadastrais, o negócio é aprovado, sendo apresentado contrato com mais de trinta laudas e utilização de termos econômico-contábeis complexos.

Consoante a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, os contratos devem ter redação

- (A) sofisticada, para permitir o uso dos institutos bancários e estabelecer critérios para a clientela abonada.
- (B) simples, para carrear novos clientes em operações de alto risco no mercado de capitais.
- (C) técnica, própria das operações bancárias, com a utilização de termos profissionais.
- (D) elaborada, com o manuseio de vocábulos especiais que transmitem o real sentido das operações tradicionais.
- (E) clara, para possibilitar a acessibilidade do público e permitir o entendimento adequado.

67

Uma consumidora idosa esperava contratar um empréstimo consignado com desconto em seu benefício previdenciário. No entanto, um vendedor de forma intencional e deliberada, ofereceu o que lhe convinha vender: um empréstimo por meio de um saque em cartão de crédito consignado, sem informar a taxa de juros, o custo efetivo total da operação, ou o valor do desconto mínimo no benefício previdenciário.

Considere-se que ser ético nas vendas significa ser honesto e que é preciso colocar-se no lugar do cliente e atender plenamente suas necessidades para que ele tenha a certeza de que fez uma boa aquisição de serviço.

Dessa forma, pode-se constatar que o exemplo dessa consumidora idosa caracteriza uma situação de

- (A) conluio
- (B) conflito de interesses
- (C) propina
- (D) indução ao erro
- (E) espionagem

68

Os bancos podem implantar ações para proporcionar mais benefícios sem que sejam capazes de aumentar o valor percebido pelos clientes.

Isso ocorre quando os

- (A) gerentes não participam dessa ação.
- (B) procedimentos internos funcionam.
- (C) rendimentos almejados são majorados.
- (D) custos aumentam na mesma proporção.
- (E) interesses internos não são priorizados.

69

Ao contrário de um bem físico, os serviços de um banco não podem ser vistos ou tocados pelos clientes.

Para superar essa dificuldade, no ato da venda, os escriturários devem

- (A) conduzir com segurança os clientes até a gerência para garantir sua privacidade.
- (B) indicar o internet *banking* para aumentar a confiança nos investimentos adquiridos.
- (C) apresentar todos os argumentos disponíveis para dirimir possíveis dúvidas dos clientes.
- (D) reduzir em parte as taxas cobradas para superar a objeção ao valor dos serviços.
- (E) desobstruir todos os canais de vendas para agilizar o atendimento em dias movimentados.

70

As vendas pessoais fazem parte do *mix* de *marketing*, integrando o fator promoção, que engloba um conjunto de ferramentas utilizadas para

- (A) posicionar o banco no mercado.
- (B) incentivar a rentabilidade bancária.
- (C) incrementar os serviços ofertados.
- (D) conceber sorteios e brindes ao público-alvo.
- (E) diminuir a insatisfação demonstrada.

71

Na análise da flor de serviço de uma instituição bancária, é possível identificar muitos serviços suplementares facilitadores que permitem aos clientes usar o produto central com mais eficiência, além de serviços suplementares realçadores (de ampliação) que aumentam o valor do serviço central.

Fazem parte dos serviços suplementares facilitadores os seguintes elementos:

- (A) hospitalidade, proteção, informações e pagamento
- (B) informações, tomada de pedido, faturas e pagamento
- (C) exceções, faturas, consultoria e salvaguarda
- (D) recebimento de pedido, consulta, cobrança e salvaguarda
- (E) consultoria, cobrança, hospitalidade e proteção

72

Em uma organização, estão exigindo que os vendedores troquem a tradicional venda de soluções pela venda de *insights* – estratégia que exige uma abordagem radicalmente distinta em várias áreas do processo de compra.

Para realizar uma venda de *insights*, os vendedores têm

- (A) priorizado identificar que necessidade o cliente está buscando suprir, em vez de identificar a necessidade que o cliente ainda nem reconheceu que tem.
- (B) iniciado a conversa com o cliente, sabatinando-o sobre suas necessidades e buscando um “gancho” para oferecer a melhor solução, em vez de apresentar ideias provocativas sobre o que o cliente deveria fazer.
- (C) focado em um tipo de organização com uma visão clara, fechada, com necessidades já determinadas; em vez de em uma organização ágil, flexível, com necessidades emergentes.
- (D) embasado sua prática na abertura do processo de venda com perguntas feitas e soluções para o cliente, em vez de gerar ideias inovadoras para atender os desejos cognitivos do cliente.
- (E) direcionado o fluxo de informações da venda, orientando o cliente sobre como comprar, apoiando-o durante todo o processo, em vez de fazer perguntas para que o cliente possa conduzi-los durante o processo de compra.

73

Uma instituição bancária sempre oferece os seus serviços conforme o prometido, no prazo comprometido, sem cometer erros, e tem interesse em lidar com os problemas dos clientes.

Esses atributos favorecem a avaliação positiva da dimensão da qualidade do serviço denominada

- (A) confiabilidade
- (B) presteza
- (C) intangibilidade
- (D) empatia
- (E) segurança

74

J é economista, com larga experiência no setor financeiro, tendo iniciado sua carreira como caixa em pequeno banco no interior do estado onde nasceu. Dado o seu currículo, foi convidado para exercer atividade de ouvidor em prestigiada instituição financeira.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, o estatuto da instituição financeira deve conter, dentre outros dados, os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu

- (A) estágio
- (B) monitoramento
- (C) experimento
- (D) controle
- (E) mandato

75

Um banco optou por dois tipos de segmentação do seu mercado: (a) o primeiro é embasado nos hábitos, *hobbies*, atividades ou interesses, valores ou opiniões, personalidade ou atitudes, estilo de vida e *status* social de seus clientes; (b) o segundo é embasado na sua lealdade, envolvimento, benefícios procurados e facilidade para comprar ou influenciar.

Constata-se que foram escolhidos, respectivamente, os modelos de segmentação

- (A) qualitativa e tecnológica
- (B) psicográfica e comportamental
- (C) tecnológica e etária
- (D) geográfica e psicográfica
- (E) demográfica e educacional

ÉTICA E DIVERSIDADE

76

Um economista exerce atividade de superintendente em instituição financeira de âmbito nacional, com sede no Rio Grande do Sul. Por determinação da diretoria do banco, procura organizar o quadro de funcionários para equilibrar com a origem de gênero e etnia.

Nos termos da Lei Estadual nº 13.694, de 19 de janeiro de 2011, o Estatuto Estadual da Igualdade Racial e de Combate à Intolerância Religiosa orientará as políticas públicas, os programas e as ações implementadas no Estado, visando a medidas

- (A) mitigadas
- (B) colaborativas
- (C) inclusivas
- (D) paliativas
- (E) emprestadas

77

Um empregado de instituição financeira atua no setor de crédito onde existem metas de produtividade para efeito de permanência nessa concorrida área e que tem reflexos em futura progressão na carreira. Para incentivar os empregados, o responsável pela coordenação da equipe estipula prêmios e punições, sendo as últimas divulgadas em outros setores da empresa, causando constrangimento aos indicados.

Nos termos do Código de Ética e de Conduta do Banrisul, condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza ofendem o princípio do

- (A) programa de concorrência
- (B) lucro humanizado
- (C) desejo de diversidade
- (D) respeito às pessoas
- (E) ideal de igualdade

78

O gerente de determinada agência bancária atende, no exercício diário de sua função, a uma cliente que pretende dispor de suas aplicações por sofrer ameaças de ex-companheiro, com quem conviveu por mais de dez anos. No curso do diálogo realizado, apresentou marcas sofridas recentemente por surto de violência, que acarretou sua ida a médico de emergência. Diante dos fatos, o gerente resolve consultar o Departamento Jurídico do banco para que lhe sugerisse medidas a tomar no caso.

Nos termos da Lei Federal nº 11.340, de 07 de agosto de 2006, são estabelecidas medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar que devem ser pleiteadas perante

- (A) igrejas de qualquer culto e orientação
- (B) membros da comunidade organizada
- (C) órgãos de mediação e consultoria
- (D) órgãos de fiscalização bancária
- (E) juizados especializados nesse tema

RASCUNHO

79

Um bancário exerce suas funções regularmente em agência localizada em município de pequeno porte no Estado K. A agência está localizada em prédio adequado, construído segundo as modernas exigências da engenharia, com rampas de acesso e elevadores especiais. Em determinado momento, esse bancário é acometido por doença e perde parte dos seus movimentos, sendo que, concomitantemente, é promovido a gerente e transferido para município de médio porte. Ao assumir o novo posto, verifica que o prédio ocupado pela agência não possui qualquer mecanismo previsto em lei para assegurar o desempenho de pessoas com deficiência.

Nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, toda forma de distinção, restrição ou exclusão, que tenha o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência é considerada

- (A) quantificação
- (B) colaboração
- (C) omissão
- (D) discriminação
- (E) valoração

80

Um militante político atua em vários movimentos buscando a igualdade de oportunidades para todos os cidadãos, independentemente da origem social ou de qualquer outro critério que não considere o mérito pessoal e as qualificações para atuar em qualquer cargo, emprego ou função. Para reforçar seus projetos, organiza um núcleo no setor bancário, responsável por identificar oportunidades de inserção da comunidade negra no mercado financeiro.

Nos termos da Lei Federal nº 12.288, de 20 de julho de 2010, os programas e medidas especiais adotados pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção das desigualdades raciais e para a promoção da igualdade de oportunidades são considerados ações

- (A) alocativas
- (B) preferenciais
- (C) discriminatórias
- (D) libertárias
- (E) afirmativas

RASCUNHO

RASCUNHO