



**Técnico Bancário**

# **SIMULADOS**

# **BASA**

**AMOSTRA GRATUITA**

**Q2**

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

## APRESENTAÇÃO

---

Fala, Futuro(a) **Técnico Bancário do BASA**, tudo bem?

Seja bem-vindo ao nosso **SIMULADO GRATUITO** pós-edital focado na banca **CESGRANRIO** para o concurso do **Banco da Amazônia (Técnico Bancário)**. Esse simulado é uma pequena amostra em relação ao nosso pacote completo!

### **VEJA ABAIXO COMO FUNCIONA NOSSO PACOTE DE SIMULADOS:**

No total serão **5 simulados** com questões de **ALTA RELEVÂNCIA** que poderão cair na sua prova. Os simulados vão envolver todas as matérias cobradas no **EDITAL** da banca **CESGRANRIO**.

### **PONTOS IMPORTANTES DO PACOTE DE SIMULADOS:**

- Cada simulado terá **70 questões** e o **comentário com gabarito** de cada questão fica disponível após finalizar o simulado!
- Os **5 simulados** serão Liberados de imediato!
- O acesso do pacote completo com **5 simulados** é enviado pelo **E-mail** através da nossa **plataforma eduzz!**

Bons estudos e aproveite bastante o seu material! **Temos certeza de que será uma ferramenta de grande efetividade!**

Vamos Quebrar tudo!

Equipe **Quebrando Questões**.

**Português**

01)

**Beira-mar**

Quase fim de longa tarde de verão. Beira do mar no Aterro do Flamengo próximo ao Morro da Viúva, frente para o Pão de Açúcar. Com preguiça, o sol começava a esconder-se atrás dos edifícios. Parecia resistir ao chamado da noite. Nas pedras do quebra-mar caniços de pesca moviam-se devagar, ao lento vai e vem do calmo mar de verão. Cercados por quatro ou cinco pescadores de trajas simples ou ordinários, e toscas sandálias de dedo.

Bermuda bege de fino brim, tênis e camisa polo de marcas célebres, Ricardo deixou o carro em estacionamento de restaurante nas imediações. Nunca fisgara peixe ali. Olhado com desconfiança. Intruso. Bolsa a tiracolo, balde e vara de dois metros na mão. A boa técnica ensina que o caniço deve ter no máximo dois metros e oitenta centímetros para a chamada pesca de molhes, nome sofisticado para quebra-mar. Ponta de agulha metálica para transmitir à mão do pescador maior sensibilidade à fisgada do peixe. É preciso conhecimento de juiz para enganar peixes.

A uma dezena de metros, olhos curiosos viam o intruso montar o caniço. Abriu a bolsa de utensílios. Entre vários rolos de linha, selecionou os de espessura entre quinze e dezoito centésimos de milímetro, ainda fiel à boa técnica.

— Na nossa profissão vivemos sempre preocupados e tensos: abertura do mercado, sobe e desce das cotações, situação financeira de cada país mundo afora. Poucas coisas na vida relaxam mais do que pescaria, cheiro de mar trazido pela brisa, e a paisagem marítima — costuma confessar Ricardo na roda dos colegas da financeira onde trabalha.

LOPES, L. Nós do Brasil. Rio de Janeiro: Ponteio, 2015, p. 101.  
Adaptado.

**A presença ou ausência de acento gráfico nem sempre se repete quando uma palavra está no singular ou no plural.**

**Quanto ao emprego do acento gráfico, a seguinte palavra se altera quando vai para o plural:**

- A) item
- B) viúva
- C) açúcar
- D) fiel
- E) técnica

**02) Assim como ocorre com a palavra quebra-mar, emprega-se obrigatoriamente o hífen, de acordo com o sistema ortográfico vigente, em**

- A) casa-comercial
- B) linha-de-passe
- C) peixe-espada
- D) pedra-fundamental
- E) sala-de-jantar

**03) Em qual das alterações feitas em “ainda fiel à boa técnica” o emprego do acento de crase NÃO está de acordo com a norma-padrão?**

- A) ainda fiel àquela técnica
- B) ainda fiel à toda técnica
- C) ainda fiel à sua técnica
- D) ainda fiel à velha técnica
- E) ainda fiel à técnica de sempre

**04) A concordância estabelecida com o verbo destacado está de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:**

- A) Os caniços de pesca pode ser comprado pela internet.
- B) Já não se fazem mais caniços de pesca como antigamente.
- C) Haviam muitos anos que eu não levava caniços de pesca para o quebra-mar.
- D) Bastava apenas dois caniços de pesca para Ricardo.
- E) O caniço dos pescadores eram os melhores da praia.

**05) Considere a seguinte passagem do Texto: “A uma dezena de metros, olhos curiosos viam o intruso montar o caniço”**

**A reescritura na qual a regência do verbo destacada NÃO está de acordo com a norma-padrão é:**

- A) A uma dezena de metros, olhos curiosos espiavam o intruso, que montava seu caniço.
- B) A uma dezena de metros, olhos curiosos observavam o intruso a montar o caniço.
- C) A uma dezena de metros, olhos curiosos assistiam o intruso montar o caniço.
- D) A uma dezena de metros, olhos curiosos espreitavam o intruso montando o caniço.
- E) A uma dezena de metros, olhos curiosos deleitavam-se com o intruso a montar seu caniço.

**Inglês**

**06) Migration: Why and How Do Animals Migrate?**

Most birds and other animals migrate for three basic reasons. First, animals must look for food. They may have depleted the resources in a particular area, or they may be trying to keep up with the changing patterns of available vegetation. This is what the zebras in Serengeti Forest in Africa do each year—they follow rainfall patterns in order to find ample and fresh vegetation.

Second, animals may migrate to escape extreme seasonal temperatures. For example, many birds fly south to warmer climates for the winter, while others travel to get special seasonal shelters. Little brown bats, for instance, fly 200 to 800 km from their outdoor home to their winter caves, which provide a safe place for them to hibernate during the cold months.

Third, animals migrate to reach their breeding grounds. Salmon, for instance, swim from the ocean to the exact area of the river where they were born. They reproduce in this area before they die.

In terms of how they migrate, day animals often keep visual landmarks in their minds to help them move from one place to another. For example, the oldest female elephant memorizes the position of rivers, mountain ranges, and other fixed spots to guide the herd to food and fresh water. Flying animals such as birds and insects may use the position of the sun as a compass. On the other hand, night animals rely on their specialized nocturnal vision, which allows them to see the shades of trees in the dark. To navigate at night, especially in forests, they often guide themselves by observing the position of the stars, much like exploring navigators did in the 15th century.

**Concerning night animals in the forest, according to the text, their main migration method is by**

- A) opening their eyes.
- B) navigating from one place to another.
- C) exploring the shades of the trees.
- D) looking at the position of the stars in the sky.
- E) looking at the shades of mountain ranges and other fixed spots.

**07) Concerning night animals in the forest, according to the text, their main migration method is by**

- A) opening their eyes.
- B) navigating from one place to another.
- C) exploring the shades of the trees.
- D) looking at the position of the stars in the sky.
- E) looking at the shades of mountain ranges and other fixed spots.

**08) In the text, the third reason given for an animal to migrate is to**

- A) reproduce.
- B) swim.
- C) die.
- D) be born.
- E) escape.

**09) The word in italics that describes the idea expressed in the text by the word in boldface type is.**

- A) "animals may migrate to **escape**" – line 5 – walk.
- B) "**extreme** seasonal temperatures." – line 5 – mild.
- C) "For **example**, many birds fly south" – line 5 – instance.
- D) "to get special seasonal **shelters**" – line 6 – minutes.
- E) "from their **outdoor** home to." – line 6 – secret.

**10) In the text, the first reason given for an animal to migrate is its.**

- A) desire for a particular area.
- B) search for food.
- C) need to get protection from the rain.
- D) necessity to deplete the resources.
- E) urge to follow other animals.

**Inovação e Atualidades do Mercado Financeiro**

**11) Com base nas regras de participação no Open Finance definidas nos Art. 6º e 7º da Resolução Conjunta nº 1/2020 (CMN e BCB), assinale a alternativa correta.**

- A) As instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2), exceto aquelas que pertencem a conglomerados que não praticam as operações contempladas pelo Open Finance, são obrigatoriamente participantes do sistema para o compartilhamento de dados.
- B) A participação no Open Finance é obrigatória para todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, independentemente do segmento ao qual pertencem.
- C) No caso do compartilhamento de serviços de iniciação de transação de pagamento, apenas as instituições iniciadoras de transação de pagamento são obrigadas a participar do Open Finance.
- D) As instituições que não possuem contrato de correspondente no País estão dispensadas de participar do compartilhamento de serviços de encaminhamento de proposta de operação de crédito no Open Finance.
- E) O compartilhamento de dados no Open Finance é facultativo para as instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2), dependendo de sua estrutura interna e decisão de participar do sistema.

**12) Considerando as fintechs de crédito e startups, conforme definidas pela Resolução nº 4.656/2018 do Conselho Monetário Nacional (CMN), assinale a alternativa correta.**

- A) A Sociedade de Crédito Direto (SCD) realiza operações de empréstimo, financiamento e aquisição de direitos creditórios exclusivamente por meio de plataforma eletrônica, utilizando apenas capital próprio.
- B) A Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) é uma instituição financeira que realiza operações de crédito utilizando tanto capital próprio quanto capital de terceiros.
- C) As fintechs de crédito, como as SEPs, podem oferecer serviços de pagamento como parte de seu portfólio principal, sem a necessidade de regulação específica pelo Banco Central.
- D) Bigtechs, como Google e Amazon, são exemplos de startups que atuam exclusivamente no modelo B2C, oferecendo produtos e serviços diretamente ao consumidor final.
- E) Startups B2B2C operam com o objetivo de atender diretamente ao consumidor final, sem realizar parcerias com outras empresas.

**13) O modelo de negócios de grandes empresas de tecnologia, as chamadas Big Tech, está centrado na coleta, no armazenamento e no processamento de dados massivos gerados pelas pessoas durante sua navegação pela internet. Esses dados alimentam sistemas algorítmicos — marca das sociedades da informação —, que fazem recomendações aos usuários. Nas redes sociais, toda vez que uma pessoa interage com uma publicação, os algoritmos aprendem sobre o que ela pensa ou do que gosta.**

**Uma consequência negativa, para a organização da sociedade, desse modelo de negócios é a**

- A) falência de empresas populares de mídia social, caso novas surjam.
- B) formação de bolhas que distorcem ou dão uma visão parcial da realidade.
- C) uniformização do gosto dos consumidores.
- D) falência de empresas tradicionais de telefonia móvel.
- E) predominância de sistemas de recomendação de grandes empresas de tecnologia.

**14) Quando um indivíduo, ao comprar um produto em uma loja, efetua o pagamento utilizando papel-moeda (cash), a moeda estará cumprindo, nessa operação, a função de**

- A) meio de troca
- B) unidade de medida de valor
- C) reserva de valor
- D) financiamento
- E) precaução

**15) Sobre a evolução do Pix e as novidades previstas ou já implementadas, assinale a alternativa correta:**

- A) O Pix cobrança já foi completamente implementado e permite apenas o pagamento imediato de faturas, sem a possibilidade de incluir juros, multas ou descontos para pagamentos em data futura.
- B) A implementação do Pix por aproximação e do Pix Offline ainda está em fase de desenvolvimento, com a previsão de ampliar o acesso ao Pix e facilitar a realização de transações sem a necessidade de conexão à internet.
- C) A inclusão da conta salário na lista de contas movimentáveis por Pix foi amplamente implementada em todas as instituições financeiras, permitindo que qualquer empregador credite salários via Pix.
- D) O Pix Garantido, que permitirá o parcelamento de compras, já está disponível para todos os usuários, proporcionando uma nova forma de pagamento parcelado no Brasil.
- E) O mecanismo especial de devolução de valores via Pix permite que os recursos sejam devolvidos exclusivamente em casos de falha operacional, sem a possibilidade de devolução em casos de suspeita de fraude.

#### **Conhecimento Socioambiental, Compliance e Ética**

**16) A respeito da Abordagem Baseada em Risco e as “linhas de defesa” no contexto de um Programa de Compliance, assinale a alternativa correta.**

- A) A primeira linha de defesa, composta pelas atividades de negócios e operacionais, é responsável por realizar auditorias internas e fornecer avaliações independentes sobre os riscos da instituição.
- B) A segunda linha de defesa, que inclui atividades de Compliance e Gerenciamento de Riscos, deve ser totalmente integrada à gestão das linhas de negócio, sem necessidade de independência.
- C) A Auditoria Interna, como terceira linha de defesa, tem o papel de fornecer avaliações independentes e objetivas à Alta Administração, revisando a eficácia das duas primeiras linhas de defesa e contribuindo para seu aprimoramento.
- D) A abordagem baseada em risco requer que todas as instituições adotem um modelo uniforme de avaliação de risco, independentemente de seu modelo de negócios e apetite ao risco.
- E) As unidades corporativas da segunda linha de defesa não precisam reportar seus resultados sistematicamente à Alta Administração, já que seu papel é meramente consultivo.

**17) Com base nas disposições do Estatuto Social do Banco da Amazônia S.A., é correto afirmar:**

- A) O Banco da Amazônia S.A. é uma instituição financeira pública federal constituída sob a forma de sociedade limitada, regida por este Estatuto Social.  
B) O Banco da Amazônia S.A. possui sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, podendo criar filiais e agências em qualquer parte do território nacional.  
C) O prazo de duração do Banco da Amazônia S.A. é determinado, conforme estabelecido no Art. 3º do Estatuto Social.  
D) Entre os objetivos do Banco da Amazônia S.A. está executar a política do Governo Federal na Região Amazônica relativa ao crédito para o desenvolvimento econômico-social.  
E) O Banco da Amazônia S.A. está autorizado a realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras.

**18) Determinada instituição financeira, autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, está atualizando seus procedimentos internos conforme a Circular citada. A equipe responsável pela atualização deseja garantir a conformidade com a política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Considerando as disposições da Circular mencionada, é correto afirmar que:**

- A) A política de prevenção deve ser compatível com os perfis de risco dos clientes, da instituição, das operações, transações, produtos e serviços, e dos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.  
B) A política de prevenção deve ser formulada apenas com base nos perfis de risco dos clientes e das operações financeiras.  
C) As instituições não são obrigadas a manter uma política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.  
D) A Circular não estabelece diretrizes específicas para a formulação da política de prevenção à lavagem de dinheiro.  
E) A política de prevenção deve ser compatível somente com os perfis de risco das operações e transações financeiras, excluindo outros fatores.

**19) Após praticar conduta que configura ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, a sociedade Esperta tomou conhecimento de que poderia sofrer sanções em âmbito administrativo e judicial, sendo correto citar como exemplo de penalidade, em cada uma das mencionadas esferas, respectivamente:**

- A) o perdimento de bens e a dissolução compulsória da sociedade;  
B) a suspensão ou interdição parcial de suas atividades e o perdimento de bens;  
C) a publicação extraordinária da decisão condenatória e a dissolução compulsória da sociedade;

- D) a dissolução compulsória da sociedade e a proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público;  
E) a proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público e a multa.

**20) As empresas A, B e C apresentaram propostas em licitação promovida por sociedade de economia mista federal. Na análise de habilitação das empresas, verificou-se que:**

• na empresa A, há um sócio que é detentor de 3% do capital social e que é empregado da estatal contratante.

• na empresa B, o administrador é sócio de empresa declarada inidônea.

• a empresa C foi constituída por sócio que foi administrador de empresa suspensa pela própria contratante, no período dos fatos em que deram ensejo à sanção, mas, na data da apresentação da proposta, o referido sócio não era mais administrador da empresa suspensa.

**Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que apenas**

- A) as empresas B e C estão desimpedidas de participar da licitação.  
B) a empresa A está desimpedida de participar da licitação.  
C) a empresa B está desimpedida de participar da licitação.  
D) as empresas A e B estão desimpedidas de participar da licitação.  
E) a empresa C está desimpedida de participar da licitação.

#### Noções de Informática

**21) Uma das vantagens das ferramentas de Webmail como o Gmail é a possibilidade de**

- A) armazenar todas as mensagens no computador pessoal do usuário da ferramenta, garantindo a segurança das informações.  
B) reduzir a propagação de vírus na Internet, uma vez que estas ferramentas somente permitem o envio e recebimento de mensagens que não apresentam arquivos anexados.  
C) exigir que o usuário utilize sempre o mesmo computador para ler e enviar suas mensagens.  
D) permitir que o usuário, uma vez conectado à Internet, utilize o seu navegador para acessar a ferramenta e, então, enviar e receber mensagens.  
E) dispensar o uso de senha para utilizar a ferramenta, solicitando ao usuário somente o seu login.

22) A gravação de cópias de segurança (backup) é um dos procedimentos mais importantes na garantia da operação de um ambiente computacional. Políticas de backup devem ser desenhadas pelos administradores de suporte das empresas, com vistas a manter a disponibilidade e a integridade do sistema computacional.

Uma providência importante referente à política de backup é

- A) armazenar todos os volumes de backup em um só local.
- B) automatizar backups de arquivos no formato Manchester Diferencial.
- C) evitar a utilização de gerenciadores de backup de código aberto.
- D) monitorar os volumes de backup gerados manualmente.
- E) testar todos os volumes de backups gerados.

23) O Google Drive é uma das várias ferramentas da empresa Google que existem na nuvem.

Essa ferramenta é particularmente adequada para

- A) administrar agendas.
- B) compartilhar arquivos de qualquer formato.
- C) enviar e receber mensagens de correio eletrônico.
- D) realizar apresentações ao vivo via internet.
- E) realizar reuniões remotas via internet em tempo real.

24) O propósito principal da computação em nuvem é proporcionar um aluguel conveniente de recursos de computação. Para atender às necessidades dos clientes, os provedores praticam modelos de serviço com definição de preços bastante distintos. Um dos serviços praticados proporciona blocos de construção de software úteis, além de uma série de ferramentas de desenvolvimento, como linguagens de programação e ambientes de construção e de execução de programas que auxiliam na implementação de novas aplicações.

Esse modelo de serviço é conhecido como

- A) BaaS
- B) DaaS
- C) IaaS
- D) PaaS
- E) SaaS

25) O usuário de um computador com sistema operacional MS Windows 10 precisa formatar um pendrive para transferir arquivos desse computador para um outro, com sistema operacional Linux SUSE SLES 15 SP2. Tal formatação deve ser feita de modo que o caminho contrário possa ser feito, ou seja, transferir arquivos desse computador que utiliza Linux SUSE SLES 15 SP2 para aquele que utiliza o Windows 10.

Nesse caso, o pendrive deve ser formatado no sistema de arquivos do tipo

- A) BtrFS
- B) FAT32
- C) Ext4
- D) HPFS
- E) NTFS

#### Qualidade do Atendimento e Diversidade

26) Em relação às diferentes formas de atendimento ao cliente, assinale a alternativa correta.

- A) No atendimento pessoal, o conhecimento técnico do profissional é menos importante, pois a presença física compensa a falta de informação.
- B) O atendimento por e-mail não contribui para a credibilidade da empresa, uma vez que é um método de comunicação impessoal e não documentado.
- C) O chat online é uma ferramenta eficaz para resolver problemas de clientes em tempo real e permite o uso de uma equipe rotativa para responder às consultas.
- D) O canal "Fale Conosco" é limitado em sua eficácia, pois os clientes geralmente não têm a opção de escolher como desejam ser contatados para o retorno.
- E) As respostas por e-mail devem sempre ser completamente personalizadas, sem o uso de modelos-padrão para garantir que todas as necessidades dos clientes sejam atendidas.

27) Sobre os critérios de avaliação da qualidade no atendimento segundo o modelo SERVQUAL, assinale a alternativa correta.

- A) A acessibilidade refere-se exclusivamente à disponibilidade de canais de comunicação com o cliente, sem considerar a proximidade física.
- B) A credibilidade do serviço é determinada apenas pela tecnologia utilizada e pela segurança dos dados dos clientes.
- C) A cordialidade envolve o respeito e a consideração dos funcionários, sendo fundamental para a construção de um bom relacionamento com o cliente.
- D) A segurança no serviço é um critério menor, focado apenas em aspectos financeiros e não na confidencialidade ou na segurança física dos clientes.
- E) Compreender as necessidades dos clientes (conhecimento sobre o cliente) é importante, mas não afeta significativamente a qualidade percebida do serviço.

28) Considerando a Resolução nº 4.860/2020, sobre o atendimento prestado pela ouvidoria, é correto afirmar que:

- A) O atendimento prestado pela ouvidoria deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.
- B) O atendimento prestado pela ouvidoria não precisa ser gravado quando realizado por telefone.

- C) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil não precisam ser tratadas pela ouvidoria.  
D) O prazo de resposta para as demandas pode ser prorrogado quantas vezes forem necessárias, sem limite de percentual.  
E) As demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário nunca devem ser tratadas pela ouvidoria.

**29) De acordo com a Lei n.º 10.973/2004, com redação dada pela Lei n.º 13.243/2016, assinale a opção correta sobre a participação da União e dos demais entes federativos no capital social de empresas para o desenvolvimento de produtos ou processos inovadores:**

- A) A União e os demais entes federativos podem participar minoritariamente do capital social de empresas para desenvolver produtos ou processos inovadores, conforme as diretrizes e prioridades das políticas de ciência, tecnologia, inovação e desenvolvimento industrial.  
B) A propriedade intelectual sobre os resultados obtidos em projetos de inovação financiados pelo poder público pertence exclusivamente à União.  
C) A alienação dos ativos da participação societária pelo poder público exige a realização de licitação, conforme a legislação vigente.  
D) Os recursos recebidos pela alienação da participação societária não precisam ser aplicados em pesquisa e desenvolvimento, podendo ser utilizados para outros fins.  
E) A participação minoritária da União no capital social de empresas para inovação deve ser exclusivamente financeira, não podendo incluir contribuições não financeiras.

**30) Com base no Estatuto Nacional da Igualdade Racial, analise as assertivas abaixo, assinando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.**

**( ) Modificar as estruturas institucionais do Estado para o adequado enfrentamento e a superação das desigualdades étnicas decorrentes do preconceito e da discriminação étnica, é meio de promover a participação da população negra no País.**

**( ) Garantir que o segmento da população negra vinculado aos seguros privados de saúde sejam tratados sem discriminação, é vedado ao poder público.**

**( ) Apoiar a iniciativa de entidades que mantenham espaço para a promoção social e cultural da população negra, é providência a ser adotada pelos governos.**

**A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:**

- A) F – V – V.  
B) F – F – F.  
C) V – F – F.  
D) F – V – V.  
E) V – F – V.

### Matemática Financeira

**31) Uma pequena empresa planeja comprar um caminhão novo, à vista, cujo preço de mercado equivale a R\$ 250.000,00, mas ela não dispõe, no momento, de qualquer valor em caixa para realizar a transação.**

**Caso a empresa consiga obter um retorno nominal de 5% a.a., com base no valor presente, qual o montante que ela deveria aplicar hoje para viabilizar a compra do caminhão, à vista, daqui a 4 anos, supondo que o preço do bem permaneça inalterado nesse período?**

- A) R\$ 238.095,24  
B) R\$ 205.676,68  
C) R\$ 200.500,00  
D) R\$ 39.406,25  
E) R\$ 44.323,32

**32) Um equipamento foi financiado em 48 parcelas mensais, iguais e sucessivas, de 100 mil reais, a uma taxa de 2% ao mês, no sistema Price, com a primeira prestação a ser paga sete meses após a data da compra e sem nenhum valor desembolsado antes desse primeiro pagamento. Sabe-se que o vendedor não abriu mão de cobrar juros compostos de 2% a.m. no período de carência.**

**Assim, considerando-se 2,60 como aproximação para  $1,02^{48}$  e 1,13 como aproximação para  $1,02^6$ , a quantia mais próxima do preço à vista desse equipamento, em milhões de reais, é igual a**

- A) 3,1  
B) 3,0  
C) 2,9  
D) 2,8  
E) 2,7

**33) Uma empresa deseja antecipar hoje as duas últimas prestações semestrais de um financiamento, no valor de R\$ 121.000,00 cada uma, contraído por meio de um sistema francês de amortização, a uma taxa de juro efetiva de 21% ao ano. Considere que as prestações vencem exatamente daqui a seis e doze meses, respectivamente.**

**Assim, considerando o desconto racional composto, o valor de quitação das duas prestações a ser realizado hoje, em reais, nas condições apresentadas, é igual a**

- A) 182.000,00  
B) 200.000,00  
C) 210.000,00  
D) 221.000,00  
E) 242.000,00



34) Um investidor aplica R\$ 400.000,00, em setembro de 2018, a uma taxa de juro de 10% ao ano, no regime de juro composto. Após um ano da primeira aplicação, faz uma nova aplicação, no valor de R\$ 200.000,00, a uma taxa de juro de 12% ao ano, no mesmo regime de juros, mantendo a 1ª aplicação. Completados exatos dois anos da primeira aplicação, em setembro/2020, resgata o total aplicado nas duas operações.

O valor mais próximo, em reais, da rentabilidade bruta da operação, isto é, desconsiderando impostos e taxas, é igual a

- A) 64.000,00
- B) 84.000,00
- C) 92.000,00
- D) 108.000,00
- E) 148.000,00

35) Uma empresa toma um empréstimo de R\$ 350.000,00 por 25 dias, a uma taxa de juro simples de 4,8% ao mês, em um mês com 30 dias. Considere que, ao final desse período, a empresa quita a dívida pagando, além dos juros, uma taxa de utilização de crédito igual a 0,5% do valor tomado emprestado.

Assim, o valor mais próximo do custo total do empréstimo no momento da quitação, em reais, é igual a

- A) 13.500,00
- B) 14.250,00
- C) 15.750,00
- D) 16.800,00
- E) 18.550,00

#### Noções de Probabilidade e Estatística

36) Deseja-se estimar intervalarmente a proporção de consumidores no mercado que fazem uso de cartões de crédito. Qual deve ser o tamanho da amostra se a pretensão é de uma margem de erro de, no máximo, um ponto percentual na estimativa, com 95% de confiabilidade?

- A) 8.315
- B) 9.604
- C) 5.546
- D) 12.600
- E) 22.548

37) Um candidato a um programa de pós-graduação precisa passar por dois tipos de prova: oral e escrita. Os resultados das provas são independentes, e as probabilidades de aprovação são de 1/4 na prova oral, e 3/4, na prova escrita.

A aceitação do aluno está vinculada à aprovação em duas provas consecutivas em uma série de três aplicadas na ordem: oral, escrita, oral.

Qual é a probabilidade de aprovação do candidato?

- A) 3/64
- B) 9/64
- C) 15/64
- D) 18/64
- E) 21/64

38) Se uma variável aleatória X tem distribuição normal com média  $\mu = 160$  e desvio padrão  $\sigma$ , qual o valor de  $\sigma$  de forma que X esteja compreendida entre 120 e 200, com probabilidade igual a 0,97?

- A) 19,32
- B) 18,43
- C) 17,62
- D) 16,88
- E) 15,19

39) Um atleta de arco e flecha tem probabilidade de 90% de acertar um específico alvo.

Se esse atleta executa 40 lançamentos independentes, quais são, respectivamente, o número de erros esperado e a variância de erros?

- A) 3,6 ; 3,6
- B) 3,6 ; 36
- C) 4 ; 3,6
- D) 4 ; 36
- E) 36 ; 3,6

40) A média das alturas de 100 pessoas é 175 cm, e o coeficiente de variação é 4%.

A variância das alturas das pessoas desse grupo, em  $\text{cm}^2$ , é

- A) 2,25
- B) 5,06
- C) 7,0
- D) 43,75
- E) 49,0

#### Conhecimentos Bancários

41) Com relação às instituições de pagamento (IP) e suas características, assinale a alternativa correta:

- A) As instituições de pagamento (IP) são autorizadas a conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes, além de viabilizar serviços de compra e venda.
- B) A Sociedade de Crédito Imobiliário (SCI) é especializada na emissão e gerenciamento de instrumentos de pagamento pós-pagos, como cartões de crédito.
- C) As instituições de pagamento permitem ao cidadão realizar pagamentos e movimentar recursos independentemente de relacionamentos com bancos e outras instituições financeiras.
- D) As instituições de pagamento não oferecem interoperabilidade, restringindo os usuários a realizar transações apenas dentro do próprio sistema.

E) Os serviços de pagamento são prestados exclusivamente por instituições de pagamento, não sendo oferecidos por bancos, financeiras ou cooperativas de crédito.

---

**42) O gerenciamento do meio circulante para garantir, à população, o fornecimento adequado de dinheiro em espécie é competência:**

- A) da Casa da Moeda do Brasil.
  - B) do Sistema de Pagamentos Brasileiro.
  - C) do Banco Central do Brasil.
  - D) da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).
  - E) da Secretaria do Tesouro Nacional.
- 

**43) De acordo com a Lei nº 10.177, de 12 de janeiro de 2001, que trata da remuneração dos saldos diários dos recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento, dos encargos financeiros e bônus de adimplência, e do del credere das instituições financeiras, é correto afirmar:**

- A) Os saldos diários dos recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento são remunerados com base na Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP).
  - B) Enquanto não forem fixados pelo Conselho Monetário Nacional, os encargos financeiros e os bônus de adimplência corresponderão àqueles calculados conforme a fórmula constante do Anexo I desta Lei.
  - C) Os encargos financeiros e os bônus de adimplência são fixados exclusivamente pelo Presidente da República.
  - D) O del credere das instituições financeiras nas operações com recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento não tem qualquer limitação.
  - E) O del credere das instituições financeiras nas operações contratadas a partir de 1º de janeiro de 2022 está limitado ao disposto no Anexo I desta Lei.
- 

**44) Sobre as características das operações de hot money, assinale a alternativa correta:**

- A) Hot money são operações de empréstimo de longo prazo destinadas a grandes aquisições empresariais.
  - B) Hot money tem um vencimento mínimo de 30 dias e não pode ser pago antes desse prazo.
  - C) Os juros do hot money são fixos e não variam de acordo com o mercado interfinanceiro.
  - D) Hot money são operações de empréstimos de curto ou curtíssimo prazo, geralmente entre 15 e 30 dias, e têm como referência a taxa do mercado interfinanceiro (CDI).
  - E) Hot money é uma modalidade de crédito barata, devido ao baixo spread aplicado sobre o CDI.
- 

**45) Sobre a previdência complementar fechada, assinale a alternativa correta:**

- A) A previdência complementar fechada, também chamada de fundo de pensão, é exclusiva para determinado grupo, como funcionários de uma empresa, e é operada pelas Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

B) As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) podem ser constituídas como empresas com fins lucrativos.

C) A portabilidade dos recursos na previdência fechada é admitida a qualquer momento, independentemente do vínculo empregatício do participante com o patrocinador.

D) Na previdência fechada, não ocorre o chamado patrocínio, sendo os depósitos realizados exclusivamente pelo beneficiário.

E) Na previdência fechada acessível aos associados de pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, não é permitida a modalidade de contribuição definida.

---

**46) As cadernetas de poupança ou depósitos de poupança são um investimento de baixo risco tradicional no Brasil, com alta liquidez e movimentação praticamente à vista.**

**A remuneração dos depósitos de poupança**

- A) é dada pela Taxa Referencial (TR) e independe da meta da Taxa Selic.
  - B) é dada pela Taxa Referencial (TR), mais correção monetária.
  - C) é creditada semestralmente, de acordo com a Taxa Referencial (TR).
  - D) acompanha o IPCA e a Taxa DI.
  - E) tem uma parcela que depende da meta da Taxa Selic.
- 

**47) A operação de empréstimo bancário denominada hot money é caracterizada como:**

- A) de médio prazo.
  - B) isenta de IOF.
  - C) crédito direto ao consumidor.
  - D) de prazo mínimo de 1 dia útil.
  - E) destinada à aquisição de bens.
- 

**48) A respeito do Mercado de Capitais, assinale a alternativa correta.**

- A) No Mercado de Capitais, os valores mobiliários têm preços que são geralmente estáveis ao longo do tempo.
  - B) O principal objetivo do Mercado de Capitais é proporcionar liquidez para títulos emitidos por empresas, viabilizando sua capitalização para financiamento de projetos ou de capital para giro.
  - C) Os retornos no Mercado de Capitais tendem a ser menores e mais estáveis do que nos demais mercados financeiros.
  - D) No Brasil, o Mercado de Capitais é normatizado pelo Banco Central e supervisionado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).
  - E) Valores mobiliários no Mercado de Capitais, como ações, são considerados de renda fixa devido à previsibilidade de seus retornos.
-

**49) A respeito dos commercial papers, assinale a alternativa correta.**

- A) Commercial papers são títulos emitidos visando à captação pública de recursos para o capital de giro das empresas, normalmente com vencimento de curto prazo.
  - B) Instituições financeiras, mesmo que sejam companhias abertas, podem realizar oferta pública de commercial papers.
  - C) A oferta privada de commercial papers é proibida para instituições financeiras.
  - D) Commercial papers sempre oferecem garantia real, assim como as debêntures.
  - E) Commercial papers são uma forma alternativa de empréstimo de capital de giro que envolvem a remuneração de um banco intermediário e a incidência de IOF (Imposto sobre Operações Financeiras).
- 

**50) A bolsa de valores permite a realização, entre seus membros, de operações de compra e venda de títulos. Sobre o tema, é correto afirmar que:**

- A) as ações preferenciais dão direito de voto aos acionistas nas assembleias das empresas.
  - B) o Índice Bovespa é o mais importante indicador do desempenho médio das cotações do mercado de ações brasileiro.
  - C) o acionista não tem direito de participar nos lucros e na fiscalização.
  - D) o acionista não tem direito de participar de oferta pública por alienação do controle de companhia aberta.
  - E) as ações ordinárias não dão direito de voto ao acionista.
- 

**51) Um grande volume de comercialização de ouro no Brasil se faz através da Bolsa de Mercadorias e Futuro/Bovespa. Nesse mercado:**

- A) a cotação do ouro é sempre igual à sua cotação de paridade com o mercado externo.
  - B) os especuladores compram ouro, pagando em reais, quando acreditam que vai haver uma valorização cambial do real em relação ao dólar.
  - C) a cotação do ouro de paridade com o mercado externo depende da cotação do metal em dólar, em Nova Iorque.
  - D) a cotação do ouro depende apenas da demanda dos compradores brasileiros e da produção interna de ouro.
  - E) a cotação do ouro varia em percentuais sempre iguais às variações percentuais das cotações no mercado de dólar flutuante.
- 

**52) Uma carta de fiança bancária, garantindo uma operação de crédito, implica:**

- A) a impossibilidade de substituição do fiador.
- B) a responsabilidade solidária e como principal pagador, no caso de renúncia do fiador ao benefício de ordem.
- C) a contragarantia ser formalizada por instrumento público.

- D) o impedimento de compartilhamento da obrigação.
  - E) a obrigatória cobertura integral da dívida.
- 

**53) A respeito das instituições autorizadas a operar com câmbio, assinale a alternativa correta.**

- A) Apenas bancos múltiplos e comerciais podem solicitar autorização para operar com câmbio.
  - B) Todas as instituições financeiras são automaticamente autorizadas a operar com câmbio.
  - C) Sociedades corretoras de câmbio não podem solicitar autorização para operar com câmbio.
  - D) Bancos de investimento, sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, e agências de fomento estão entre as instituições que podem solicitar autorização para operar com câmbio.
  - E) Apenas instituições que operam no mercado de ações podem solicitar autorização para operar com câmbio.
- 

**54) Reguladas pelo Banco Central, as instituições financeiras autorizadas a operar todas as operações no mercado de câmbio são(é)**

- A) as agências de fomento
  - B) os estabelecimentos comerciais
  - C) os bancos de desenvolvimento
  - D) os bancos múltiplos
  - E) a Caixa Econômica
- 

**55) Uma pessoa é submetida a processo criminal, acusada de realizar atos de lavagem de dinheiro.**

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

- A) concreta
  - B) continuada
  - C) instantânea
  - D) produzida
  - E) reiterada
-

**Vendas e Negociação**

**56) O conceito de composto de marketing – ou marketing mix – é amplamente difundido no meio empresarial como o conjunto de ferramentas utilizadas por uma organização para atingir seus objetivos, organizado em quatro grupos de decisões relativas a**

- A) produto, preço, propaganda e promoção.
- B) produto, embalagem, praça e ponto de venda.
- C) produto, preço, praça/ponto e promoção.
- D) produto, preço, embalagem e propaganda.

**57) Os gatilhos mentais são utilizados em estratégias de marketing, especialmente no inbound marketing, para influenciar a decisão de compra dos consumidores. Sobre os gatilhos mentais, analise as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.**

- A) Os gatilhos mentais são exclusivos para provocar sentimentos desfavoráveis como ansiedade ou desespero.
- B) Eles são utilizados para despertar necessidades adormecidas nos consumidores, influenciando suas decisões de compra.
- C) Para fazer um bom copywriting, os gatilhos mentais não são relevantes, pois o foco deve ser apenas nos argumentos lógicos.
- D) Os gatilhos mentais são exclusivamente utilizados em publicidade offline e não têm relevância no marketing digital.
- E) Os gatilhos mentais são mecanismos que apenas os consumidores conscientes podem perceber e, portanto, têm pouca influência no comportamento de compra.

**58) Segundo Kotler e Keller, assinale a alternativa correta sobre as tarefas específicas que os vendedores podem realizar para o melhor desempenho de seu trabalho:**

- A) A definição de alvo envolve a condução de pesquisas de mercado e trabalho de inteligência.
- B) A prospecção é a busca de clientes potenciais e indicações.
- C) A coleta de informações inclui a decisão sobre alocação de tempo entre clientes potenciais e atuais.
- D) A comunicação se refere à oferta de diversos serviços aos clientes, como consultoria e assistência técnica.
- E) O suporte envolve a transmissão de informações sobre bens e serviços da empresa.

**59) Sobre a relação entre vendas e marketing, assinale a alternativa correta:**

- A) O marketing está relacionado à criação, comunicação, entrega e troca de produtos ou serviços que tenham valor aos consumidores, buscando identificar as necessidades dos clientes e oferecendo produtos que satisfaçam essas necessidades, com ênfase no longo prazo e orientação para o lucro.

B) A administração de vendas é mais ampla que o marketing, focando na criação de valor a longo prazo e no desenvolvimento de novos mercados.

C) O marketing e a administração de vendas são essencialmente a mesma coisa, ambos focados apenas em aumentar o volume de vendas.

D) A administração de vendas é orientada para o lucro e o marketing para o volume de vendas.

E) O objetivo principal do marketing é vender produtos, enquanto a administração de vendas se concentra em conhecer e entender os clientes.

**60) De acordo com a classificação das estratégias de Miles e Snow, assinale a alternativa correta:**

A) A estratégia defensiva é caracterizada por uma busca ativa de novas e inovadoras oportunidades de produtos e mercados.

B) A estratégia exploradora é a que minimiza o risco e maximiza a oportunidade de lucro de maneira equilibrada.

C) A estratégia defensiva preocupa-se com a defesa e estabilidade, dando importância à eficiência tecnológica e ao rigoroso controle da organização.

D) A estratégia reativa é uma abordagem planejada e proativa para enfrentar o ambiente competitivo.

E) A estratégia analítica surge quando uma das outras três estratégias é seguida de maneira inadequada e constitui um sinal de fracasso.

**61) De acordo com Pride e Ferrell, a competição pode ser classificada em quatro tipos. Acerca desses tipos, assinale a alternativa correta:**

A) Concorrentes de marca comercializam produtos diferentes com benefícios distintos a preços diferentes.

B) Concorrentes genéricos comercializam produtos semelhantes a preços similares para o mesmo cliente.

C) Competição baseada em produtos ocorre entre organizações que comercializam itens completamente diferentes fora da mesma classe de produto.

D) Concorrentes por orçamento total comercializam produtos com características idênticas a preços iguais.

E) Concorrentes de marca comercializam produtos com características e benefícios semelhantes ao mesmo cliente a preços similares.

**62) De acordo com Albert e Whetten, a identidade organizacional consiste em “uma questão de auto-reflexão: quem somos enquanto organização”. Acerca das características que definem a identidade organizacional, assinale a alternativa correta:**

A) Centralidade refere-se aos atributos fundamentais que representam o que a organização é, seus objetivos e sua missão.

B) Distintividade está relacionada aos atributos mantidos ao longo do tempo, que percorrem várias gerações.

- C) Permanência define a individualidade da organização, diferenciando-a do grupo.  
D) Centralidade promove a unicidade da organização, separando-a do "todo".  
E) Permanência é focada nos atributos fundamentais que representam o que a organização é.
- 

**63) Sobre a diferença entre aprendizagem organizacional e organizações de aprendizagem, assinale a alternativa correta.**

- A) Aprendizagem organizacional ocorre à medida que o conhecimento adquirido e desenvolvido pelos membros de forma individual é interiorizado na memória da organização.  
B) Organizações de aprendizagem referem-se a um conceito mais restrito, focado apenas na aprendizagem individual sem considerar a aprendizagem coletiva.  
C) Aprendizagem organizacional envolve apenas a memória individual dos membros da organização, sem criar um ambiente de inovação.  
D) Organizações de aprendizagem não requerem o comprometimento com resultados motivadores ou a colaboração mútua entre os membros.  
E) Aprendizagem organizacional e organizações de aprendizagem são termos sinônimos e não apresentam diferenças conceituais.
- 

**64) A respeito dos pilares da sustentabilidade e suas dimensões, assinale a alternativa correta.**

- A) A sustentabilidade econômica se preocupa exclusivamente com a maximização dos lucros para os acionistas, sem levar em conta o impacto na sociedade ou nos stakeholders.  
B) A sustentabilidade social limita-se à adequação das condições de trabalho dos colaboradores, sem envolver a comunidade onde a organização está localizada.  
C) A sustentabilidade ambiental refere-se apenas à redução de custos, sem considerar o impacto ambiental das atividades empresariais.  
D) A sustentabilidade social está relacionada às qualidades dos seres humanos, como habilidades, dedicação e experiências, abrangendo tanto o ambiente interno da organização quanto o ambiente externo.  
E) A sustentabilidade econômica e social não estão relacionadas à sustentabilidade ambiental, sendo consideradas dimensões independentes sem qualquer interação.
- 

**65) Sobre os aspectos objetivos e subjetivos da negociação, assinale a alternativa correta.**

- A) Os aspectos subjetivos da negociação são aqueles relacionados à lógica e à matemática, como o "preço de reserva" e o "ponto-alvo".  
B) Segundo Jr e Fernandes, os aspectos objetivos são irrelevantes na negociação, devendo-se priorizar exclusivamente os aspectos subjetivos para alcançar um acordo satisfatório.

- C) Jr e Fernandes defendem que, embora os aspectos subjetivos sejam importantes, a negociação deve ser fundamentada em critérios objetivos, como parâmetros de valores e estatísticas, para garantir uma discussão direcionada e eficaz.  
D) Os aspectos objetivos da negociação referem-se às percepções e valores individuais, que são fundamentais para definir o poder e o tempo na negociação.  
E) A negociação ideal deve ignorar completamente os critérios subjetivos, focando apenas em critérios objetivos para garantir resultados justos e precisos.
- 

**66) O gerenciamento de conflitos no âmbito das organizações desafia as habilidades dos gestores, que podem valer-se de diferentes abordagens descritas pela literatura, buscando a melhor solução possível na situação que se apresente. Nesse contexto, a diferença básica entre a adoção de uma negociação integrativa e aquela denominada distributiva consiste no fato de que a**

- A) distributiva busca o apaziguamento do conflito, com uma solução consensual e democrática, enquanto a integrativa foca na racionalidade da solução do ponto de vista da organização.  
B) integrativa atua nas condições precedentes à instalação do conflito, enquanto a distributiva atua no conflito já instalado, buscando mitigá-lo.  
C) integrativa pressupõe uma convergência, adotando uma solução "ganha-ganha", enquanto na distributiva, pela limitação dos recursos disputados, haverá um lado perdedor.  
D) integrativa considera o conflito negativo e, portanto, trabalha para evitá-lo, enquanto a distributiva o considera necessário e saudável como forma de aumentar a eficiência da organização.  
E) integrativa aponta soluções a partir de um processo interno na organização, enquanto a distributiva pressupõe a participação de uma terceira parte, utilizando mediação ou arbitragem.
- 

**67) São entidades de caráter público:**

- A) todos os cadastros e bancos de dados de consumidores;  
B) apenas os bancos de dados de consumidores;  
C) apenas os cadastros de consumidores;  
D) apenas os cadastros e bancos de dados de consumidores mantidos por entidades governamentais;  
E) apenas os bancos de dados de consumidores mantidos por entidades governamentais.
-

68) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/1990, o fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que estes apresentem deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores.

Essa comunicação deve ser feita por meio de

- A) carta simples
  - B) correspondência registrada
  - C) telegrama
  - D) editais de convocação
  - E) anúncios publicitários
- 

69) A análise SWOT é um instrumento bastante utilizado pelas organizações para verificar sua posição estratégica no setor e auxiliá-la na decisão sobre os próximos passos que devem ser tomados. Em relação à análise SWOT, assinale a afirmativa correta:

- A) A carência de funcionários em um órgão público pode ser considerada uma ameaça.
  - B) O aumento do valor do barril de petróleo pode ser visto como uma força de uma estatal petrolífera.
  - C) A possibilidade de criação de novos tributos de exportação pode ser considerada uma ameaça para um frigorífico que vende prioritariamente para o Oriente Médio.
  - D) O alto número de patentes de uma empresa de tecnologia é um exemplo de oportunidade.
  - E) O surgimento da rede 5G é uma fraqueza das operadoras de telefonia móvel.
- 

70) No que se refere à gestão do conhecimento, analise as afirmativas a seguir.

- I. Capital humano é a capacidade necessária para que os indivíduos ofereçam soluções aos clientes.
- II. Capital estrutural é o conjunto de saberes existente nas pessoas, na estrutura e nos clientes das organizações.
- III. Capital intelectual é o valor de relacionamento de uma empresa com as instituições com as quais faz negócio.

Está correto o que se afirma em:

- A) I, apenas.
  - B) II, apenas.
  - C) I e II, apenas.
  - D) II e III, apenas.
  - E) I, II e III.
-

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

# Comentários e Gabaritos

**Português**

**01)**

**Beira-mar**

Quase fim de longa tarde de verão. Beira do mar no Aterro do Flamengo próximo ao Morro da Viúva, frente para o Pão de Açúcar. Com preguiça, o sol começava a esconder-se atrás dos edifícios. Parecia resistir ao chamado da noite. Nas pedras do quebra-mar caniços de pesca moviam-se devagar, ao lento vai e vem do calmo mar de verão. Cercados por quatro ou cinco pescadores de trajes simples ou ordinários, e toscas sandálias de dedo.

Bermuda bege de fino brim, tênis e camisa polo de marcas célebres, Ricardo deixara o carro em estacionamento de restaurante nas imediações. Nunca fagara peixe ali. Olhado com desconfiança. Intruso. Bolsa a tiracolo, balde e vara de dois metros na mão. A boa técnica ensina que o caniço deve ter no máximo dois metros e oitenta centímetros para a chamada pesca de molhes, nome sofisticado para quebra-mar. Ponta de agulha metálica para transmitir à mão do pescador maior sensibilidade à fígada do peixe. É preciso conhecimento de juiz para enganar peixes.

A uma dezena de metros, olhos curiosos viam o intruso montar o caniço. Abriu a bolsa de utensílios. Entre vários rolos de linha, selecionou os de espessura entre quinze e dezoito centésimos de milímetro, ainda fiel à boa técnica.

— Na nossa profissão vivemos sempre preocupados e tensos: abertura do mercado, sobe e desce das cotações, situação financeira de cada país mundo afora. Poucas coisas na vida relaxam mais do que pescaria, cheiro de mar trazido pela brisa, e a paisagem marítima — costuma confessar Ricardo na roda dos colegas da financeira onde trabalha.

LOPES, L. Nós do Brasil. Rio de Janeiro: Ponteio, 2015, p. 101. Adaptado.

**A presença ou ausência de acento gráfico nem sempre se repete quando uma palavra está no singular ou no plural.**

**Quanto ao emprego do acento gráfico, a seguinte palavra se altera quando vai para o plural:**

- A) item
- B) viúva
- C) açúcar
- D) fiel
- E) técnica

**Comentários:**

Quando a palavra "fiel" vai ao plural vira "fiéis" (o ditongo aberto "ei" foi abolido das paroxítonas, aqui temos uma oxítone terminada em ditongo aberto, logo é acentuada).

**Gabarito:** Letra D.

**02) Assim como ocorre com a palavra quebra-mar, emprega-se obrigatoriamente o hífen, de acordo com o sistema ortográfico vigente, em**

- A) casa-comercial
- B) linha-de-passe
- C) peixe-espada
- D) pedra-fundamental
- E) sala-de-jantar

**Comentários:**

QUEBRA (substantivo) MAR (substantivo) – QUEBRA-MAR

CASA (substantivo) COMERCIAL (adjetivo) – CASA COMERCIAL

PEIXE (substantivo) ESPADA (substantivo) – PEIXE-ESPADA



PEDRA (substantivo) FUNDAMENTAL (adjetivo) – PEDRA FUNDAMENTAL

**Gabarito:** Letra C.

**03) Em qual das alterações feitas em “ainda fiel à boa técnica” o emprego do acento de crase NÃO está de acordo com a norma-padrão?**

- A) ainda fiel àquela técnica
- B) ainda fiel à toda técnica
- C) ainda fiel à sua técnica
- D) ainda fiel à velha técnica
- E) ainda fiel à técnica de sempre

**Comentários:**

### Crise Proibida

É **proibida** a utilização da crase **antes de**:

<b>Pronomes Indefinidos</b>	<p>➤ “qualquer”, “<b>todo</b>”, “cada”, “alguém”, “ninguém”, “tudo”, “nada”, “algo”.</p> <p>Ex.: José informou <u>a</u> <b>cada</b> líder o ocorrido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pron. Ind.</b></p> <p>Ex.: Isaias respondeu <u>a</u> <b>alguém</b> desconhecido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pron. Ind.</b></p>	<p><b>Obs.:</b> Caso o pronome indefinido esteja substituindo um substantivo, a crase será obrigatória. O mesmo ocorre quando se tratar de ação recíproca.</p> <p>Ex.: De uma praça <u>à</u> outra (outra praça).</p>
-----------------------------	---	---

**Gabarito:** Letra B.

**04) A concordância estabelecida com o verbo destacado está de acordo com as exigências da norma-padrão da língua portuguesa em:**

- A) Os caniços de pesca pode ser comprado pela internet.
- B) Já não se fazem mais caniços de pesca como antigamente.
- C) Haviam muitos anos que eu não levava caniços de pesca para o quebra-mar.
- D) Bastava apenas dois caniços de pesca para Ricardo.
- E) O canião dos pescadores eram os melhores da praia.

**Comentários:**

Letra A: Errada.

**Os caniços** de pesca **podem** ser comprados pela internet.

Letra B: Correta.

Letra C: Errada.

Verbos Impessoais	
São aqueles que <b>não têm um agente específico</b> . Em outras palavras, eles fazem parte de uma <b>oração sem sujeito</b> . Os verbos impessoais são sempre conjugados na <b>terceira pessoa do singular</b> .	
<b>Haver</b>	<p>Haver é um verbo impessoal quando no sentido de “<b>Existir</b>” e “<b>Ocorrer</b>” ou “<b>Acontecer</b>”. Dessa forma, não existirá sujeito, mas apenas objeto direto.</p> <p>Ex.: <b>Houve dois acidentes na cidade.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VTD    O.D</b></p> <p>Ex.: <b>Há jogadores que não sabem jogar.</b></p>

	<p><b>VTD O.D</b></p> <p><b>Obs: Ocorrer/Existir</b> são verbos <b>intransitivos</b>, ou seja, <b>não</b> possuem complemento verbal (OD/OI).</p> <p><b>Ex.: Ocorreram dois acidentes na cidade.</b></p> <p><b>VI Sujeito</b></p>
<p><b>Os que expressam fenômenos da natureza e indicação de tempo.</b></p>	<p><b>Tempo decorrido:</b> Faz (há) 5 anos que não tomava coca.</p> <p><b>Chover:</b> Está chovendo muito hoje.</p> <p><b>Fazer:</b> Faz frio no inverno.</p> <p><b>Trovejar:</b> Trovejou durante a noite toda.</p> <p><b>Anoitecer:</b> Anoitece mais cedo no inverno.</p>

Letra D: Errada.

**Bastavam** apenas **dois caniços** de pesca para Ricardo.

Letra E: Errada.

**O caniço** dos pescadores **era o melhor** da praia.

**Gabarito:** Letra B.

---

**05) Considere a seguinte passagem do Texto:** “A uma dezena de metros, olhos curiosos viam o intruso montar o caniço”

**A reescritura na qual a regência do verbo destacada NÃO está de acordo com a norma-padrão é:**

- A) A uma dezena de metros, olhos curiosos espiavam o intruso, que montava seu caniço.
- B) A uma dezena de metros, olhos curiosos observavam o intruso a montar o caniço.
- C) A uma dezena de metros, olhos curiosos assistiam o intruso montar o caniço.
- D) A uma dezena de metros, olhos curiosos espreitavam o intruso montando o caniço.
- E) A uma dezena de metros, olhos curiosos deleitavam-se com o intruso a montar seu caniço.

---

**Comentários:**

A uma dezena de metros, olhos curiosos assistiam **ao** intruso montar o caniço.

➤ Assistir no sentido de “**observar, ver**” = **VTI (a)**

Ex.: Antônio **assistiu ao** jogo do Cruzeiro.

(**ser expectador**)

Ex.: No futebol, os meninos **assistiram às** meninas.

(**observaram**)

**Gabarito:** Letra C.

---

**Inglês**

**06) Migration: Why and How Do Animals Migrate?**

Most birds and other animals migrate for three basic reasons. First, animals must look for food. They may have depleted the resources in a particular area, or they may be trying to keep up with the changing patterns of available vegetation. This is what the zebras in Serengeti Forest in Africa do each year—they follow rainfall patterns in order to find ample and fresh vegetation.

Second, animals may migrate to escape extreme seasonal temperatures. For example, many birds fly south to warmer climates for the winter, while others travel to get special seasonal shelters. Little brown bats, for instance, fly 200 to 800 km from their outdoor home to their winter caves, which provide a safe place for them to hibernate during the cold months.

Third, animals migrate to reach their breeding grounds. Salmon, for instance, swim from the ocean to the exact area of the river where they were born. They reproduce in this area before they die.

In terms of how they migrate, day animals often keep visual landmarks in their minds to help them move from one place to another. For example, the oldest female elephant memorizes the position of rivers, mountain ranges, and other fixed spots to guide the herd to food and fresh water. Flying animals such as birds and insects may use the position of the sun as a compass. On the other hand, night animals rely on their specialized nocturnal vision, which allows them to see the shades of trees in the dark. To navigate at night, especially in forests, they often guide themselves by observing the position of the stars, much like exploring navigators did in the 15th century.

**Concerning night animals in the forest, according to the text, their main migration method is by**

- A) opening their eyes.
- B) navigating from one place to another.
- C) exploring the shades of the trees.
- D) looking at the position of the stars in the sky.
- E) looking at the shades of mountain ranges and other fixed spots.

---

**Comentário:**

A questão pede que se identifique o método principal de migração dos animais noturnos na floresta, conforme descrito no texto.

Análise das alternativas:

A) opening their eyes.

Errada. Embora os animais noturnos tenham visão adaptada para a escuridão, "abrir os olhos" não é descrito como o método principal de migração.

B) navigating from one place to another.

Errada. Isso é uma descrição genérica da migração, mas não identifica o método específico.

C) exploring the shades of the trees.

Errada. Embora o texto mencione que os animais noturnos veem as sombras das árvores, isso não é descrito como o método principal de migração.

D) looking at the position of the stars in the sky.

Correta. O texto menciona que os animais noturnos, especialmente na floresta, se guiam observando a posição das estrelas, assim como os navegadores antigos faziam.

E) looking at the shades of mountain ranges and other fixed spots.

Errada. Esse método é associado ao elefante durante o dia, não aos animais noturnos.

Portanto, a resposta correta é:

D) looking at the position of the stars in the sky.

**Gabarito:** Letra D.

---

**07) Concerning night animals in the forest, according to the text, their main migration method is by**

- A) opening their eyes.
  - B) navigating from one place to another.
  - C) exploring the shades of the trees.
  - D) looking at the position of the stars in the sky.
  - E) looking at the shades of mountain ranges and other fixed spots.
- 

**Comentário:**

A questão pede que se identifique o método utilizado pelos animais diurnos para migrar, conforme descrito no texto.

Análise das alternativas:

A) helping others to move too.

Errada. O texto não menciona que os animais diurnos migram ajudando outros a se mover.

B) looking for fresh water.

Errada. Embora encontrar água fresca seja um motivo para a migração, não é o método que os animais diurnos utilizam para migrar.

C) making advisory calls.

Errada. O texto não menciona que os animais diurnos fazem chamadas de aviso como método de migração.

D) flying to the mountains.

Errada. O texto não menciona que os animais diurnos voam para as montanhas como um método de migração.

E) memorizing visual landmarks.

Correta. O texto menciona que os animais diurnos, como os elefantes, usam marcos visuais, como rios e cadeias de montanhas, para se orientar durante a migração.

Portanto, a resposta correta é:

E) memorizing visual landmarks.

**Gabarito:** Letra E.

---

**08) In the text, the third reason given for an animal to migrate is to**

- A) reproduce.
  - B) swim.
  - C) die.
  - D) be born.
  - E) escape.
- 

**Comentário:**

A questão pede que se identifique a terceira razão dada no texto para que um animal migre.

Análise das alternativas:

A) reproduzir.

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

Correta. O texto menciona que o terceiro motivo para a migração é para os animais chegarem aos seus locais de reprodução. O exemplo dado é o salmão, que nada do oceano até o rio onde nasceu para se reproduzir.

B) nadar.

Errada. Embora o texto mencione que o salmão nada até seu local de nascimento, nadar em si não é a razão principal para a migração.

C) morrer.

Errada. O texto menciona que os salmões morrem após a reprodução, mas a morte não é a razão para a migração.

D) nascer.

Errada. O texto fala sobre a reprodução, mas não especificamente sobre o nascimento como razão para a migração.

E) escapar.

Errada. Escapar é mencionado como uma razão para a migração, mas é a segunda razão dada no texto, não a terceira.

Portanto, a resposta correta é:

A) reproduzir.

**Gabarito:** Letra A.

---

**09) The word in italics that describes the idea expressed in the text by the word in boldface type is.**

- A) "animals may migrate to **escape**" – line 5 – walk.
- B) "**extreme** seasonal temperatures." – line 5 – mild.
- C) "For **example**, many birds fly south" – line 5 – instance.
- D) "to get special seasonal **shelters**" – line 6 – minutes.
- E) "from their **outdoor** home to." – line 6 – secret.

---

**Comentário:**

A questão pede que se identifique a palavra em itálico que descreve a ideia expressa pela palavra em negrito no texto.

Análise das alternativas:

A) "animals may migrate to **escape**" – line 5 – walk.

Errada. "Walk" (andar) não descreve a ideia de "escape" (escapar).

B) "**extreme** seasonal temperatures." – line 5 – mild.

Errada. "Mild" (ameno) é o oposto de "extreme" (extremo).

C) "For **example**, many birds fly south" – line 5 – instance.

Correta. "For example" (por exemplo) pode ser substituído por "instance" (exemplo), que descreve a ideia expressa no texto.

D) "to get special seasonal **shelters**" – line 6 – minutes.

Errada. "Minutes" (minutos) não descreve a ideia de "shelters" (abrigos).

E) "from their **outdoor** home to." – line 6 – secret.

Errada. "Secret" (segredo) não descreve a ideia de "outdoor" (ao ar livre).

Portanto, a resposta correta é:

C) "For example, many birds fly south" – line 10 – instance.

**Gabarito:** Letra C.

---

**10) In the text, the first reason given for an animal to migrate is its.**

- A) desire for a particular area.
  - B) search for food.
  - C) need to get protection from the rain.
  - D) necessity to deplete the resources.
  - E) urge to follow other animals.
- 

**Comentário:**

A questão pede que se identifique a primeira razão dada no texto para que um animal migre.

Análise das alternativas:

A) desire for a particular area.

Errada. O texto não menciona que o desejo por uma área específica seja uma razão para a migração.

B) search for food.

Correta. A primeira razão mencionada no texto é que os animais migram em busca de comida, pois podem ter esgotado os recursos em uma determinada área ou precisam acompanhar as mudanças nos padrões de vegetação disponível.

C) need to get protection from the rain.

Errada. O texto não menciona a necessidade de proteção contra a chuva como uma razão para a migração.

D) necessity to deplete the resources.

Errada. O texto menciona que os recursos podem estar esgotados, mas não que os animais migram com a intenção de esgotá-los.

E) urge to follow other animals.

Errada. O texto menciona que os animais podem seguir padrões de migração, mas a principal razão aqui é a busca por alimento, não o desejo de seguir outros animais.

Portanto, a resposta correta é:

B) search for food.

**Gabarito:** Letra B.

---

**Inovação e Atualidades do Mercado Financeiro**

**11) Com base nas regras de participação no Open Finance definidas nos Art. 6º e 7º da Resolução Conjunta nº 1/2020 (CMN e BCB), assinale a alternativa correta.**

- A) As instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2), exceto aquelas que pertencem a conglomerados que não praticam as operações contempladas pelo Open Finance, são obrigatoriamente participantes do sistema para o compartilhamento de dados.
- B) A participação no Open Finance é obrigatória para todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, independentemente do segmento ao qual pertencem.
- C) No caso do compartilhamento de serviços de iniciação de transação de pagamento, apenas as instituições iniciadoras de transação de pagamento são obrigadas a participar do Open Finance.
- D) As instituições que não possuem contrato de correspondente no País estão dispensadas de participar do compartilhamento de serviços de encaminhamento de proposta de operação de crédito no Open Finance.
- E) O compartilhamento de dados no Open Finance é facultativo para as instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2), dependendo de sua estrutura interna e decisão de participar do sistema.

**Comentário:**

A) Correta: As instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2) são obrigadas a participar do Open Finance para o compartilhamento de dados, exceto se pertencem a conglomerados que não praticam as operações contempladas pelo sistema.

B) Errada: A participação no Open Finance é obrigatória apenas para as instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2). As demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central podem participar de forma voluntária.

C) Errada: No caso do compartilhamento de serviços de iniciação de transação de pagamento, tanto as instituições detentoras de conta quanto as iniciadoras de transação de pagamento são obrigadas a participar do Open Finance.

D) Errada: As instituições que possuem contrato de correspondente no País e que realizam o atendimento para recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito são obrigadas a participar do Open Finance para o compartilhamento desses serviços.

E) Errada: O compartilhamento de dados no Open Finance é obrigatório para as instituições enquadradas nos Segmentos 1 (S1) e 2 (S2), e não facultativo, exceto em situações específicas relacionadas à estrutura de conglomerados que não praticam operações contempladas.

**Gabarito:** Letra A.

**12) Considerando as fintechs de crédito e startups, conforme definidas pela Resolução nº 4.656/2018 do Conselho Monetário Nacional (CMN), assinale a alternativa correta.**

- A) A Sociedade de Crédito Direto (SCD) realiza operações de empréstimo, financiamento e aquisição de direitos creditórios exclusivamente por meio de plataforma eletrônica, utilizando apenas capital próprio.
- B) A Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) é uma instituição financeira que realiza operações de crédito utilizando tanto capital próprio quanto capital de terceiros.
- C) As fintechs de crédito, como as SEPs, podem oferecer serviços de pagamento como parte de seu portfólio principal, sem a necessidade de regulação específica pelo Banco Central.
- D) Bigtechs, como Google e Amazon, são exemplos de startups que atuam exclusivamente no modelo B2C, oferecendo produtos e serviços diretamente ao consumidor final.
- E) Startups B2B2C operam com o objetivo de atender diretamente ao consumidor final, sem realizar parcerias com outras empresas.

**Comentário:**

A) Correta: A Sociedade de Crédito Direto (SCD) realiza operações de empréstimo, financiamento e aquisição de direitos creditórios exclusivamente por meio de plataforma eletrônica, utilizando apenas capital próprio, conforme definido pela Resolução nº 4.656/2018 do CMN.

B) Errada: A Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) realiza operações de empréstimo ponto a ponto (peer to peer), conectando credores e devedores, e não utiliza capital próprio da instituição para essas operações.

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

C) Errada: As SEPs são focadas em operações de empréstimo peer to peer, e não em serviços de pagamento. Serviços de pagamento, como aqueles oferecidos por bigtechs, estão sujeitos à regulação específica pelo Banco Central.

D) Errada: Bigtechs, como Google e Amazon, não atuam exclusivamente no modelo B2C; elas também podem operar em outros modelos de negócios e oferecer serviços a outras empresas (B2B).

E) Errada: Startups B2B2C têm como objetivo realizar parcerias com outras empresas para atender ao consumidor final, combinando os modelos B2B e B2C.

**Gabarito:** Letra A.

---

**13) O modelo de negócios de grandes empresas de tecnologia, as chamadas Big Tech, está centrado na coleta, no armazenamento e no processamento de dados massivos gerados pelas pessoas durante sua navegação pela internet. Esses dados alimentam sistemas algorítmicos — marca das sociedades da informação —, que fazem recomendações aos usuários. Nas redes sociais, toda vez que uma pessoa interage com uma publicação, os algoritmos aprendem sobre o que ela pensa ou do que gosta.**

**Uma consequência negativa, para a organização da sociedade, desse modelo de negócios é a**

- A) falência de empresas populares de mídia social, caso novas surjam.
  - B) formação de bolhas que distorcem ou dão uma visão parcial da realidade.
  - C) uniformização do gosto dos consumidores.
  - D) falência de empresas tradicionais de telefonia móvel.
  - E) predominância de sistemas de recomendação de grandes empresas de tecnologia.
- 

**Comentário:**

A) Errada: Embora novas empresas possam surgir e desafiar as já estabelecidas, a falência de empresas populares de mídia social não é uma consequência direta do modelo de negócios das Big Techs.

B) Correta: O uso de algoritmos para personalizar conteúdos e recomendações pode levar à formação de bolhas de informação, onde os usuários são expostos apenas a conteúdos que reforçam suas visões, distorcendo ou dando uma visão parcial da realidade.

C) Errada: Embora os algoritmos possam influenciar o consumo, a uniformização total do gosto dos consumidores não é uma consequência direta, já que os algoritmos também promovem a diversidade de opções personalizadas.

D) Errada: O modelo de negócios das Big Techs não tem uma relação direta com a falência de empresas tradicionais de telefonia móvel.

E) Errada: A predominância de sistemas de recomendação é uma característica do modelo de negócios, mas não necessariamente uma consequência negativa para a organização da sociedade.

**Gabarito:** Letra B.

---

**14) Quando um indivíduo, ao comprar um produto em uma loja, efetua o pagamento utilizando papel-moeda (cash), a moeda estará cumprindo, nessa operação, a função de**

- A) meio de troca
  - B) unidade de medida de valor
  - C) reserva de valor
  - D) financiamento
  - E) precaução
- 

**Comentário:**

A) Correta: Ao utilizar papel-moeda para efetuar o pagamento, a moeda está sendo utilizada como meio de troca, que é a função de facilitar a troca de bens e serviços.

B) Errada: A unidade de medida de valor se refere à capacidade da moeda de expressar o valor de bens e serviços em termos monetários, mas não é o foco da operação de compra em si.

C) Errada: A reserva de valor refere-se à capacidade da moeda de manter seu valor ao longo do tempo, o que não é o caso nessa operação de compra imediata.



**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

D) Errada: Financiamento refere-se à obtenção de recursos para pagar algo ao longo do tempo, o que não se aplica a um pagamento à vista com papel-moeda.

E) Errada: Precaução é mais relacionada ao conceito de manter reservas para emergências ou imprevistos, não diretamente à função da moeda em uma transação.

**Gabarito:** Letra A.

---

**15) Sobre a evolução do Pix e as novidades previstas ou já implementadas, assinale a alternativa correta:**

A) O Pix cobrança já foi completamente implementado e permite apenas o pagamento imediato de faturas, sem a possibilidade de incluir juros, multas ou descontos para pagamentos em data futura.

B) A implementação do Pix por aproximação e do Pix Offline ainda está em fase de desenvolvimento, com a previsão de ampliar o acesso ao Pix e facilitar a realização de transações sem a necessidade de conexão à internet.

C) A inclusão da conta salário na lista de contas movimentáveis por Pix foi amplamente implementada em todas as instituições financeiras, permitindo que qualquer empregador credite salários via Pix.

D) O Pix Garantido, que permitirá o parcelamento de compras, já está disponível para todos os usuários, proporcionando uma nova forma de pagamento parcelado no Brasil.

E) O mecanismo especial de devolução de valores via Pix permite que os recursos sejam devolvidos exclusivamente em casos de falha operacional, sem a possibilidade de devolução em casos de suspeita de fraude.

**Comentário:**

---

A) Errada: O Pix cobrança já permite o pagamento de faturas com vencimento em data futura, incluindo a possibilidade de aplicar juros, multas, descontos e outros abatimentos.

B) Correta: O Pix por aproximação e o Pix Offline estão em fase de desenvolvimento, com a expectativa de ampliar o acesso ao Pix e permitir a realização de transações mesmo quando o usuário está offline.

C) Errada: A inclusão da conta salário no Pix foi limitada, e atualmente, apenas o Tesouro Nacional pode creditar contas salários via Pix.

D) Errada: O Pix Garantido, que permitirá o parcelamento de compras, ainda está em desenvolvimento e não foi lançado para todos os usuários.

E) Errada: O mecanismo especial de devolução via Pix permite a devolução de valores em casos de suspeita de fraude ou falha operacional, abrangendo ambas as situações.

**Gabarito:** Letra B.

---

**Conhecimento Socioambiental, Compliance e Ética**

**16) A respeito da Abordagem Baseada em Risco e as “linhas de defesa” no contexto de um Programa de Compliance, assinale a alternativa correta.**

- A) A primeira linha de defesa, composta pelas atividades de negócios e operacionais, é responsável por realizar auditorias internas e fornecer avaliações independentes sobre os riscos da instituição.
- B) A segunda linha de defesa, que inclui atividades de Compliance e Gerenciamento de Riscos, deve ser totalmente integrada à gestão das linhas de negócio, sem necessidade de independência.
- C) A Auditoria Interna, como terceira linha de defesa, tem o papel de fornecer avaliações independentes e objetivas à Alta Administração, revisando a eficácia das duas primeiras linhas de defesa e contribuindo para seu aprimoramento.
- D) A abordagem baseada em risco requer que todas as instituições adotem um modelo uniforme de avaliação de risco, independentemente de seu modelo de negócios e apetite ao risco.
- E) As unidades corporativas da segunda linha de defesa não precisam reportar seus resultados sistematicamente à Alta Administração, já que seu papel é meramente consultivo.

**Comentário:**

A) Errada: A primeira linha de defesa, composta por atividades de negócios e operacionais, é responsável por identificar, avaliar, tratar, controlar e reportar os riscos, e não por realizar auditorias internas. A Auditoria Interna é parte da terceira linha de defesa.

B) Errada: A segunda linha de defesa, que inclui atividades de Compliance, Controles Internos e Gerenciamento de Riscos, deve ser independente da gestão das linhas de negócio para garantir a imparcialidade e eficácia no gerenciamento de riscos.

C) Correta: A Auditoria Interna, como terceira linha de defesa, tem o papel crucial de fornecer avaliações independentes e objetivas à Alta Administração. Ela revisa sistematicamente a eficácia das duas primeiras linhas de defesa e contribui para seu aprimoramento, conforme descrito no texto.

D) Errada: A Abordagem Baseada em Risco pressupõe que cada instituição adote uma avaliação de risco personalizada, de acordo com seu modelo de negócios, apetite ao risco e ambiente regulatório, e não um modelo uniforme para todas as instituições.

E) Errada: As unidades corporativas da segunda linha de defesa devem reportar sistematicamente seus resultados à Alta Administração, pois seu papel vai além do consultivo, sendo fundamental para a conformidade e integridade da instituição.

**Gabarito:** Letra C.

**17) Com base nas disposições do Estatuto Social do Banco da Amazônia S.A., é correto afirmar:**

- A) O Banco da Amazônia S.A. é uma instituição financeira pública federal constituída sob a forma de sociedade limitada, regida por este Estatuto Social.
- B) O Banco da Amazônia S.A. possui sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, podendo criar filiais e agências em qualquer parte do território nacional.
- C) O prazo de duração do Banco da Amazônia S.A. é determinado, conforme estabelecido no Art. 3º do Estatuto Social.
- D) Entre os objetivos do Banco da Amazônia S.A. está executar a política do Governo Federal na Região Amazônica relativa ao crédito para o desenvolvimento econômico-social.
- E) O Banco da Amazônia S.A. está autorizado a realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras.

**Comentário:**

**Letra A - Errada**

Art. 1º O Banco da Amazônia S.A., instituição financeira pública federal, constituída sob a forma de sociedade anônima aberta...

**Letra B – Errada**

Art. 2º O Banco da Amazônia tem domicílio, sede e foro em Belém, capital do Estado do Pará...

**Letra C - Errada**

Art. 3º O prazo de duração do Banco é indeterminado.

**Letra D – Correta**

Art. 4º O Banco da Amazônia tem por objetivo social: I) executar a política do Governo Federal na Região Amazônica relativa ao crédito para o desenvolvimento econômico-social...

**Letra E - Errada**

Art. 4º Parágrafo Único: Ao Banco da Amazônia é vedado, além dos proibidos estabelecidos por lei: I) realizar operações com garantia exclusiva de ações de outras instituições financeiras...

**Gabarito:** Letra D.

---

**18) Determinada instituição financeira, autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, está atualizando seus procedimentos internos conforme a Circular citada. A equipe responsável pela atualização deseja garantir a conformidade com a política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Considerando as disposições da Circular mencionada, é correto afirmar que:**

- A) A política de prevenção deve ser compatível com os perfis de risco dos clientes, da instituição, das operações, transações, produtos e serviços, e dos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.
  - B) A política de prevenção deve ser formulada apenas com base nos perfis de risco dos clientes e das operações financeiras.
  - C) As instituições não são obrigadas a manter uma política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.
  - D) A Circular não estabelece diretrizes específicas para a formulação da política de prevenção à lavagem de dinheiro.
  - E) A política de prevenção deve ser compatível somente com os perfis de risco das operações e transações financeiras, excluindo outros fatores.
- 

**Comentário:**

**CIRCULAR Nº 3.978, DE 23 DE JANEIRO DE 2020**

**Letra A - Correta**

Art. 2º As instituições mencionadas no art. 1º devem implementar e manter política formulada com base em princípios e diretrizes que busquem prevenir a sua utilização para as práticas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

Parágrafo único. A política de que trata o caput deve ser compatível com os perfis de risco:

- I - dos clientes;
- II - da instituição;
- III - das operações, transações, produtos e serviços; e
- IV - dos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.

**Letra B - Errada**

A política de prevenção deve ser formulada com base em uma ampla gama de perfis de risco, não apenas dos clientes e das operações financeiras, conforme estabelecido no parágrafo único do Art. 2º.

**Letra C - Errada**

Art. 2º. As instituições mencionadas no art. 1º devem implementar e manter política formulada com base em princípios e diretrizes que busquem prevenir a sua utilização para as práticas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo. Portanto, a manutenção dessa política é obrigatória.

**Letra D - Errada**

A Circular estabelece sim diretrizes específicas para a formulação da política de prevenção, conforme detalhado no Art. 2º e seu parágrafo único.

**Letra E - Errada**

A política de prevenção deve ser compatível com os perfis de risco de várias categorias, não apenas das operações e transações financeiras, mas também dos clientes, da instituição, e dos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.

**Gabarito:** Letra A.

---

**19) Após praticar conduta que configura ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, a sociedade Esperta tomou conhecimento de que poderia sofrer sanções em âmbito administrativo e judicial, sendo correto citar como exemplo de penalidade, em cada uma das mencionadas esferas, respectivamente:**

- A) o perdimento de bens e a dissolução compulsória da sociedade;
- B) a suspensão ou interdição parcial de suas atividades e o perdimento de bens;
- C) a publicação extraordinária da decisão condenatória e a dissolução compulsória da sociedade;
- D) a dissolução compulsória da sociedade e a proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público;
- E) a proibição de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público e a multa.

**Comentário:**

Lei 12.846/13. Art. 19. Em razão da prática de atos previstos no art. 5º desta Lei, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, por meio das respectivas **Advocacias Públicas ou órgãos de representação judicial, ou equivalentes**, e o **Ministério Público**, poderão ajuizar ação com vistas à aplicação das seguintes sanções às pessoas jurídicas infratoras:

I - **perdimento** dos bens, direitos ou valores que representem vantagem ou proveito direta ou indiretamente obtidos da infração, **ressalvado** o direito do lesado ou de terceiro de boa-fé;

II - **suspensão ou interdição parcial** de suas atividades;

III - **dissolução compulsória** da pessoa jurídica;

IV - **proibição** de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas ou controladas pelo poder público, pelo **prazo mínimo de 1 (um) e máximo de 5 (cinco) anos**.

Lei 12.846/13. Art. 6º **Na esfera administrativa**, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nesta Lei as seguintes sanções:

I - **multa**, no valor de **0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento)** do **faturamento bruto** do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, **excluídos** os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação; e

II - **publicação extraordinária da decisão condenatória**.

**Gabarito:** Letra C.

---

**20) As empresas A, B e C apresentaram propostas em licitação promovida por sociedade de economia mista federal. Na análise de habilitação das empresas, verificou-se que:**

- na empresa A, há um sócio que é detentor de 3% do capital social e que é empregado da estatal contratante.
- na empresa B, o administrador é sócio de empresa declarada inidônea.
- a empresa C foi constituída por sócio que foi administrador de empresa suspensa pela própria contratante, no período dos fatos em que deram ensejo à sanção, mas, na data da apresentação da proposta, o referido sócio não era mais administrador da empresa suspensa.

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

**Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que apenas**

- A) as empresas B e C estão desimpedidas de participar da licitação.
- B) a empresa A está desimpedida de participar da licitação.
- C) a empresa B está desimpedida de participar da licitação.
- D) as empresas A e B estão desimpedidas de participar da licitação.
- E) a empresa C está desimpedida de participar da licitação.

---

**Comentário:**

*“na empresa A, há um sócio que é detentor de 3% do capital social e que é empregado da estatal contratante.”*

Lei nº 13.303/2016. Art. 38. Estará **impedida** de participar de licitações e de ser contratada pela empresa pública ou sociedade de economia mista a empresa:

I - cujo administrador ou sócio detentor **de mais de 5% (cinco por cento) do capital social** seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;

*“na empresa B, o administrador é sócio de empresa declarada inidônea.”*

Lei nº 13.303/2016. Art. 38. **Estará impedida de participar de licitações** e de ser contratada pela empresa pública ou sociedade de economia mista a empresa:

V - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

*“a empresa C foi constituída por sócio que foi administrador de empresa suspensa pela própria contratante, no período dos fatos em que deram ensejo à sanção, mas, na data da apresentação da proposta, o referido sócio não era mais administrador da empresa suspensa.”*

Lei nº 13.303/2016. Art. 38. **Estará impedida de participar de licitações** e de ser contratada pela empresa pública ou sociedade de economia mista a empresa:

VI - constituída por sócio **que tenha sido** sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

**Gabarito:** Letra B.

---

**Noções de Informática**

**21) Uma das vantagens das ferramentas de Webmail como o Gmail é a possibilidade de**

- A) armazenar todas as mensagens no computador pessoal do usuário da ferramenta, garantindo a segurança das informações.
- B) reduzir a propagação de vírus na Internet, uma vez que estas ferramentas somente permitem o envio e recebimento de mensagens que não apresentam arquivos anexados.
- C) exigir que o usuário utilize sempre o mesmo computador para ler e enviar suas mensagens.
- D) permitir que o usuário, uma vez conectado à Internet, utilize o seu navegador para acessar a ferramenta e, então, enviar e receber mensagens.
- E) dispensar o uso de senha para utilizar a ferramenta, solicitando ao usuário somente o seu login.

**Comentário:**

As ferramentas de Webmail, como o Gmail, oferecem diversas vantagens em comparação com clientes de e-mail instalados localmente. No entanto, algumas das alternativas apresentadas contêm informações incorretas ou que não refletem as verdadeiras funcionalidades e vantagens do Webmail.

- **Alternativa A:** Está incorreta. As mensagens de Webmail, como o Gmail, são armazenadas nos servidores do provedor de e-mail, não no computador pessoal do usuário. Isso permite o acesso às mensagens de qualquer dispositivo com internet, mas não necessariamente garante maior segurança local.
- **Alternativa B:** Está incorreta. Ferramentas de Webmail permitem o envio e recebimento de mensagens com arquivos anexados, e é responsabilidade do sistema de segurança (antivírus) e do próprio usuário garantir que os arquivos não contenham vírus.
- **Alternativa C:** Está incorreta. Uma das principais vantagens do Webmail é que ele não exige que o usuário utilize o mesmo computador para acessar suas mensagens. As mensagens podem ser acessadas de qualquer dispositivo com acesso à internet e um navegador compatível.
- **Alternativa D:** Esta é a alternativa correta. Uma das maiores vantagens do Webmail é justamente permitir que o usuário, uma vez conectado à internet, utilize qualquer navegador para acessar seu e-mail, enviando e recebendo mensagens sem depender de um único dispositivo ou local.
- **Alternativa E:** Está incorreta. A segurança é uma preocupação crítica para os serviços de Webmail, e eles exigem que o **usuário** forneça tanto um login quanto uma senha para acessar a conta, garantindo que o acesso seja protegido.

Conclusão:

A principal vantagem das ferramentas de Webmail, como o Gmail, é **permitir que o usuário, uma vez conectado à Internet, utilize o seu navegador para acessar a ferramenta e, então, enviar e receber mensagens.**

**Gabarito:** Letra D.

**22) A gravação de cópias de segurança (backup) é um dos procedimentos mais importantes na garantia da operação de um ambiente computacional. Políticas de backup devem ser desenhadas pelos administradores de suporte das empresas, com vistas a manter a disponibilidade e a integridade do sistema computacional.**

**Uma providência importante referente à política de backup é**

- A) armazenar todos os volumes de backup em um só local.
- B) automatizar backups de arquivos no formato Manchester Diferencial.
- C) evitar a utilização de gerenciadores de backup de código aberto.
- D) monitorar os volumes de backup gerados manualmente.
- E) testar todos os volumes de backups gerados.

**Comentário:**

As políticas de backup são cruciais para garantir que dados importantes possam ser recuperados em caso de falha no sistema, perda de dados ou outros desastres. Existem várias práticas recomendadas para a criação e

## **GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

gerenciamento de backups, mas algumas se destacam em termos de importância para a segurança e a integridade dos dados.

- **Alternativa A:** Armazenar todos os volumes de backup em um só local é uma prática inadequada. Isso cria um ponto único de falha. Em caso de um desastre (como incêndio, inundação, ou roubo), todos os backups podem ser perdidos. É recomendável armazenar backups em locais diferentes, incluindo locais remotos, para garantir a segurança dos dados.
- **Alternativa B:** Automatizar backups de arquivos no formato Manchester Diferencial é confusa e não reflete uma prática comum de backup. O termo "Manchester Diferencial" não é um formato de backup reconhecido. Embora automatizar backups seja uma boa prática, o formato mencionado não é aplicável.
- **Alternativa C:** Evitar a utilização de gerenciadores de backup de código aberto não é uma prática justificada. Há muitos gerenciadores de backup de código aberto que são altamente confiáveis e amplamente utilizados, como o Bacula. A escolha do software de backup deve basear-se em sua confiabilidade, funcionalidade e adequação às necessidades da empresa, e não em ser de código aberto ou proprietário.
- **Alternativa D:** Monitorar os volumes de backup gerados manualmente pode ser importante, mas não é a prática mais crítica. Além disso, a automação é geralmente preferível para garantir que os backups sejam realizados regularmente e sem falhas humanas.
- **Alternativa E:** Testar todos os volumes de backups gerados é uma prática fundamental. Realizar backups é importante, mas esses backups só têm valor se puderem ser restaurados com sucesso quando necessário. Testar regularmente os backups garante que os dados possam ser recuperados corretamente e que os volumes de backup estão íntegros.

Conclusão:

A prática mais importante relacionada à política de backup é **testar todos os volumes de backups gerados** para garantir que eles possam ser restaurados corretamente em caso de necessidade.

**Gabarito:** Letra E.

---

### **23) O Google Drive é uma das várias ferramentas da empresa Google que existem na nuvem.**

**Essa ferramenta é particularmente adequada para**

- A) administrar agendas.
  - B) compartilhar arquivos de qualquer formato.
  - C) enviar e receber mensagens de correio eletrônico.
  - D) realizar apresentações ao vivo via internet.
  - E) realizar reuniões remotas via internet em tempo real.
- 

**Comentário:**

O Google Drive é uma ferramenta de armazenamento e compartilhamento de arquivos baseada na nuvem, oferecida pelo Google. Ele permite que os usuários armazenem, acessem e compartilhem arquivos de diversos formatos, como documentos, planilhas, apresentações, fotos, vídeos, e outros.

- **Alternativa A:** Administrar agendas é uma funcionalidade oferecida pelo Google Agenda, não pelo Google Drive.
- **Alternativa B:** Compartilhar arquivos de qualquer formato é uma das principais funcionalidades do Google Drive. Ele permite o armazenamento e compartilhamento de arquivos de praticamente qualquer tipo, seja com outros usuários ou publicamente.
- **Alternativa C:** Enviar e receber mensagens de correio eletrônico é a função do Gmail, que também é um serviço do Google, mas diferente do Google Drive.
- **Alternativa D:** Realizar apresentações ao vivo via internet é uma funcionalidade que pode ser realizada com o Google Meet ou com o Google Slides em conjunto com o Google Meet, mas não é a função principal do Google Drive.

- **Alternativa E:** Realizar reuniões remotas via internet em tempo real é uma função específica do Google Meet, não do Google Drive.

Conclusão:

O Google Drive é particularmente adequado para **compartilhar arquivos de qualquer formato**.

**Gabarito:** Letra B.

---

**24) O propósito principal da computação em nuvem é proporcionar um aluguel conveniente de recursos de computação. Para atender às necessidades dos clientes, os provedores praticam modelos de serviço com definição de preços bastante distintos. Um dos serviços praticados proporciona blocos de construção de software úteis, além de uma série de ferramentas de desenvolvimento, como linguagens de programação e ambientes de construção e de execução de programas que auxiliam na implementação de novas aplicações.**

**Esse modelo de serviço é conhecido como**

- A) BaaS
  - B) DaaS
  - C) IaaS
  - D) PaaS
  - E) SaaS
- 

**Comentário:**

Na computação em nuvem, diferentes modelos de serviço são oferecidos para atender às necessidades variadas dos clientes, cada um focando em diferentes níveis de controle, flexibilidade e gerenciamento:

- **Alternativa A:** BaaS (Backend as a Service) é um serviço que fornece um backend para aplicativos, com APIs e outras funcionalidades, mas não é o foco da questão.
- **Alternativa B:** DaaS (Desktop as a Service) oferece ambientes de desktop virtualizados, permitindo que os usuários acessem um desktop completo na nuvem, mas não corresponde à descrição dada na questão.
- **Alternativa C:** IaaS (Infrastructure as a Service) oferece infraestrutura básica, como máquinas virtuais, armazenamento e redes, mas não inclui as ferramentas de desenvolvimento descritas na questão.
- **Alternativa D:** PaaS (Platform as a Service) é o modelo de serviço que se encaixa na descrição dada. PaaS fornece uma plataforma que inclui blocos de construção de software e ferramentas de desenvolvimento, como linguagens de programação, ambientes de construção, e execução de programas, facilitando o desenvolvimento, teste, e implantação de novas aplicações.
- **Alternativa E:** SaaS (Software as a Service) entrega software pronto para uso ao usuário final, sem a necessidade de gerenciar a infraestrutura subjacente, mas não oferece as ferramentas de desenvolvimento descritas.

Conclusão:

O modelo de serviço que proporciona blocos de construção de software e uma série de ferramentas de desenvolvimento, como linguagens de programação e ambientes de execução de programas, é conhecido como **PaaS (Platform as a Service)**.

**Gabarito:** Letra D.

---



25) O usuário de um computador com sistema operacional MS Windows 10 precisa formatar um pendrive para transferir arquivos desse computador para um outro, com sistema operacional Linux SUSE SLES 15 SP2. Tal formatação deve ser feita de modo que o caminho contrário possa ser feito, ou seja, transferir arquivos desse computador que utiliza Linux SUSE SLES 15 SP2 para aquele que utiliza o Windows 10.

Nesse caso, o pendrive deve ser formatado no sistema de arquivos do tipo

- A) BtrFS
- B) FAT32
- C) Ext4
- D) HPFS
- E) NTFS

---

**Comentário:**

- **BtrFS** (Alternativa A) e **Ext4** (Alternativa C) são sistemas de arquivos nativos do Linux e, embora sejam altamente eficientes para esse sistema, não são bem suportados pelo Windows, o que inviabiliza a troca de arquivos entre os dois sistemas.
- **HPFS** (Alternativa D) é um sistema de arquivos antigo da IBM, principalmente utilizado em sistemas OS/2, e tem pouca compatibilidade com Windows e Linux modernos, o que torna essa opção inadequada para a situação.
- **FAT32** (Alternativa B) é um sistema de arquivos amplamente compatível com quase todos os dispositivos, incluindo Windows, Linux e até consoles de jogos. Sua principal limitação é o suporte a arquivos de até 4 GB e partições de até 16 TB. Apesar dessas limitações, é uma escolha sólida para dispositivos de armazenamento removíveis quando a compatibilidade é uma prioridade.
- **NTFS** (Alternativa E), por outro lado, é o sistema de arquivos padrão do Windows e oferece suporte a arquivos de tamanho muito maior, sem as limitações do FAT32. No entanto, seu suporte em sistemas Linux pode ser limitado a apenas leitura, dependendo da distribuição e das configurações, o que pode restringir a funcionalidade de escrita no pendrive em alguns casos.

Conclusão:

Se a prioridade é garantir que o pendrive possa ser utilizado livremente entre ambos os sistemas operacionais sem limitações de compatibilidade, FAT32 seria a escolha mais segura e prática. No entanto, se houver necessidade de transferir arquivos maiores que 4 GB e a distribuição Linux utilizada tiver suporte completo para NTFS, essa seria a escolha ideal.

**Gabarito:** Letra B.

---

**Qualidade do Atendimento e Diversidade**

**26) Em relação às diferentes formas de atendimento ao cliente, assinale a alternativa correta.**

- A) No atendimento pessoal, o conhecimento técnico do profissional é menos importante, pois a presença física compensa a falta de informação.
- B) O atendimento por e-mail não contribui para a credibilidade da empresa, uma vez que é um método de comunicação impessoal e não documentado.
- C) O chat online é uma ferramenta eficaz para resolver problemas de clientes em tempo real e permite o uso de uma equipe rotativa para responder às consultas.
- D) O canal "Fale Conosco" é limitado em sua eficácia, pois os clientes geralmente não têm a opção de escolher como desejam ser contatados para o retorno.
- E) As respostas por e-mail devem sempre ser completamente personalizadas, sem o uso de modelos-padrão para garantir que todas as necessidades dos clientes sejam atendidas.

**Comentário:**

A) Errada: No atendimento pessoal, é crucial que o profissional tenha conhecimentos técnicos e sobre a organização para conduzir o cliente à melhor solução. A presença física por si só não é suficiente para assegurar a satisfação do cliente.

B) Errada: O atendimento por e-mail contribui para a credibilidade da empresa, pois proporciona uma forma de comunicação documentada, que oferece segurança aos clientes.

C) Correta: O chat online é eficaz para resolver problemas dos clientes em tempo real e permite a utilização de uma equipe rotativa para responder às consultas, facilitando a gestão de atendimento e aumentando a interação com o cliente.

D) Errada: O canal "Fale Conosco" geralmente permite que os clientes escolham como desejam ser contatados (por telefone, e-mail, etc.), o que pode aumentar a satisfação e a eficácia do atendimento.

E) Errada: As respostas por e-mail muitas vezes utilizam modelos-padrão para garantir consistência na comunicação. No entanto, o atendente pode ajustar as mensagens para melhor atender às necessidades específicas dos clientes.

**Gabarito:** Letra C.

**27) Sobre os critérios de avaliação da qualidade no atendimento segundo o modelo SERVQUAL, assinale a alternativa correta.**

- A) A acessibilidade refere-se exclusivamente à disponibilidade de canais de comunicação com o cliente, sem considerar a proximidade física.
- B) A credibilidade do serviço é determinada apenas pela tecnologia utilizada e pela segurança dos dados dos clientes.
- C) A cordialidade envolve o respeito e a consideração dos funcionários, sendo fundamental para a construção de um bom relacionamento com o cliente.
- D) A segurança no serviço é um critério menor, focado apenas em aspectos financeiros e não na confidencialidade ou na segurança física dos clientes.
- E) Compreender as necessidades dos clientes (conhecimento sobre o cliente) é importante, mas não afeta significativamente a qualidade percebida do serviço.

**Comentário:**

A) Errada: A acessibilidade inclui a facilidade de acesso e contato entre o prestador de serviço e o cliente, bem como a proximidade física e a empatia no atendimento.

B) Errada: A credibilidade envolve não só a tecnologia e segurança dos dados, mas também a reputação da empresa, a honestidade e a confiança transmitida aos clientes.

C) Correta: A cordialidade é um critério importante no modelo SERVQUAL, pois inclui respeito, educação e consideração dos funcionários, o que é essencial para criar um relacionamento positivo com o cliente.

D) Errada: A segurança é um critério abrangente, que inclui a segurança física, financeira e a confidencialidade das informações dos clientes, sendo essencial para a confiança no serviço.

E) Errada: Compreender as necessidades dos clientes é crucial para fornecer um serviço que realmente satisfaça suas expectativas e, portanto, afeta significativamente a qualidade percebida do serviço.

**Gabarito:** Letra C.

---

**28) Considerando a Resolução nº 4.860/2020, sobre o atendimento prestado pela ouvidoria, é correto afirmar que:**

- A) O atendimento prestado pela ouvidoria deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.
  - B) O atendimento prestado pela ouvidoria não precisa ser gravado quando realizado por telefone.
  - C) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil não precisam ser tratadas pela ouvidoria.
  - D) O prazo de resposta para as demandas pode ser prorrogado quantas vezes forem necessárias, sem limite de percentual.
  - E) As demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário nunca devem ser tratadas pela ouvidoria.
- 

**Comentário:**

Letra A: Correta.

Resolução nº 4.860/2020, Art. 6º, § 1º, I. O atendimento prestado pela ouvidoria deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.

Letra B: Errada.

Resolução nº 4.860/2020, Art. 6º, § 1º, II. O atendimento prestado pela ouvidoria deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

Letra C: Errada.

Resolução nº 4.860/2020, Art. 6º, § 1º, III, b. As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas devem ser tratadas pela ouvidoria.

Letra D: Errada.

Resolução nº 4.860/2020, Art. 6º, § 2º. O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês.

Letra E: Errada.

Resolução nº 4.860/2020, Art. 6º, § 1º, III, a. Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário podem ser tratadas pela ouvidoria.

**Gabarito:** Letra A.

---

**29) De acordo com a Lei n.º 10.973/2004, com redação dada pela Lei n.º 13.243/2016, assinale a opção correta sobre a participação da União e dos demais entes federativos no capital social de empresas para o desenvolvimento de produtos ou processos inovadores:**

- A) A União e os demais entes federativos podem participar minoritariamente do capital social de empresas para desenvolver produtos ou processos inovadores, conforme as diretrizes e prioridades das políticas de ciência, tecnologia, inovação e desenvolvimento industrial.
  - B) A propriedade intelectual sobre os resultados obtidos em projetos de inovação financiados pelo poder público pertence exclusivamente à União.
  - C) A alienação dos ativos da participação societária pelo poder público exige a realização de licitação, conforme a legislação vigente.
  - D) Os recursos recebidos pela alienação da participação societária não precisam ser aplicados em pesquisa e desenvolvimento, podendo ser utilizados para outros fins.
  - E) A participação minoritária da União no capital social de empresas para inovação deve ser exclusivamente financeira, não podendo incluir contribuições não financeiras.
- 

**Comentário:**

#### LEI Nº 10.973, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004

**Letra A - Correta**

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

Art. 5º: A União e os demais entes federativos podem participar minoritariamente do capital social de empresas para desenvolver produtos ou processos inovadores, de acordo com as diretrizes e prioridades das políticas de ciência, tecnologia, inovação e desenvolvimento industrial de cada esfera de governo.

**Letra B - Errada**

Art. 5º, § 1º: A propriedade intelectual sobre os resultados obtidos pertencerá à empresa, na forma da legislação vigente e de seus atos constitutivos, e não exclusivamente à União.

**Letra C - Errada**

Art. 5º, § 3º: A alienação dos ativos da participação societária referida no caput dispensa realização de licitação, conforme legislação vigente.

**Letra D - Errada**

Art. 5º, § 4º: Os recursos recebidos pela alienação da participação societária devem ser aplicados em pesquisa e desenvolvimento ou em novas participações societárias.

**Letra E - Errada**

Art. 5º, § 6º: A participação minoritária da União no capital social de empresas pode incluir contribuições não financeiras, desde que economicamente mensuráveis, e não é restrita exclusivamente a contribuições financeiras.

**Gabarito:** Letra A.

---

**30) Com base no Estatuto Nacional da Igualdade Racial, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.**

**( ) Modificar as estruturas institucionais do Estado para o adequado enfrentamento e a superação das desigualdades étnicas decorrentes do preconceito e da discriminação étnica, é meio de promover a participação da população negra no País.**

**( ) Garantir que o segmento da população negra vinculado aos seguros privados de saúde sejam tratados sem discriminação, é vedado ao poder público.**

**( ) Apoiar a iniciativa de entidades que mantenham espaço para a promoção social e cultural da população negra, é providência a ser adotada pelos governos.**

**A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:**

A) F – V – V.

B) F – F – F.

C) V – F – F.

D) F – V – V.

E) V – F – V.

---

**Comentário:**

Item I: Correto.

Lei 12.288/10. Art. 4º. A participação da **população negra**, em condição de igualdade de oportunidade, na vida econômica, social, política e cultural do País será promovida, **prioritariamente**, por meio de:

**III - modificação das estruturas institucionais** do Estado para o adequado **enfrentamento e a superação das desigualdades étnicas** decorrentes do preconceito e da discriminação étnica;

Item II: Errado.

Lei 12.288/10. Art. 6º. § 2º. O **poder público garantirá** que o segmento da população negra vinculado aos **seguros privados de saúde** seja tratado **sem discriminação**.

Item III: Correto.

Lei 12.288/10. Art. 10. Para o cumprimento do disposto no art. 9º, os governos federal, estaduais, distrital e municipais adotarão as seguintes providências:

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

II - **apoio** à iniciativa de entidades que mantenham espaço para **promoção social** e **cultural** da população **negra**;

**Gabarito:** Letra E.

---

**Matemática Financeira**

31) Uma pequena empresa planeja comprar um caminhão novo, à vista, cujo preço de mercado equivale a R\$ 250.000,00, mas ela não dispõe, no momento, de qualquer valor em caixa para realizar a transação. Caso a empresa consiga obter um retorno nominal de 5% a.a., com base no valor presente, qual o montante que ela deveria aplicar hoje para viabilizar a compra do caminhão, à vista, daqui a 4 anos, supondo que o preço do bem permaneça inalterado nesse período?

- A) R\$ 238.095,24
- B) R\$ 205.676,68
- C) R\$ 200.500,00
- D) R\$ 39.406,25
- E) R\$ 44.323,32

**Comentário:**

Para resolver essa questão, precisamos calcular o valor presente necessário que a empresa deve aplicar hoje para conseguir comprar o caminhão de R\$ 250.000,00 daqui a 4 anos, dado que ela pode obter um retorno nominal de 5% ao ano.

Usaremos a fórmula do valor presente (PV) para calcular isso:

$$PV = \frac{FV}{(1 + i)^n}$$

Onde:

FV é o valor futuro, que é o preço do caminhão: R\$ 250.000,00.

i é a taxa de juros anual: 5% ou 0,05.

n é o número de anos: 4.

Substituindo na fórmula do valor presente:

$$PV = \frac{250.000}{(1 + 0,05)^4}$$

$$PV = \frac{250.000}{(1,2155)}$$

$$PV = \frac{250.000}{(1,2155)} = 205.676,68$$

**Gabarito:** Letra B.

32) Um equipamento foi financiado em 48 parcelas mensais, iguais e sucessivas, de 100 mil reais, a uma taxa de 2% ao mês, no sistema Price, com a primeira prestação a ser paga sete meses após a data da compra e sem nenhum valor desembolsado antes desse primeiro pagamento. Sabe-se que o vendedor não abriu mão de cobrar juros compostos de 2% a.m. no período de carência.

Assim, considerando-se 2,60 como aproximação para  $1,02^{48}$  e 1,13 como aproximação para  $1,02^6$ , a quantia mais próxima do preço à vista desse equipamento, em milhões de reais, é igual a

- A) 3,1
- B) 3,0
- C) 2,9
- D) 2,8
- E) 2,7

**Comentário:**

l) Procuo o saldo devedor da tabela Price (Início no 7º mês)

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

II) O Saldo devedor será o montante para encontrar o capital inicial dos 6 primeiros meses que ele pagou os juros compostos (período de carência que o vendedor não abriu mão de cobrar). O mês 6 é o mês "0" do financiamento Price, pois no mês 7 já pagou a primeira parcela

$$I) P = SD (1+i)^t \times i / (1 + i)^t - 1 \text{ (Fórmula Price)}$$

Veja a fórmula também no site <https://calculadorajuroscompostos.com.br/tabela-price-amortizacao-emprestimos/>

$$100.000 = SD (1+0,02)^{48} \times 0,02 / (1+0,02)^{48} - 1$$

$$100.000 = SD (1,02)^{48} \times 0,02 / (1,02)^{48} - 1$$

$$100.000 = SD (1,02)^{48} \times 0,02 / (1,02)^{48} - 1$$

Questão deu:  $(1,02)^{48} = 2,60$

$$100.000 = (SD \times 2,60 \times 0,02) / 2,60 - 1$$

$$100.000 = (SD \times 0,052) / 1,60$$

$$(100.000 \times 1,60) / 0,052 = SD$$

$$SD = 160000/0,052$$

II) SD = Montante para cálculo do capital inicial

$$M = C(1 + i)^t$$

$$160000/0,052 = C (1 + 0,02)^6$$

$$160000/0,052 = C (1,02)^6$$

Questão deu:  $(1,02)^6 = 1,13$

$$160000/0,052 = C \times 1,13$$

$$160000/0,052 = C \times 1,13$$

$$3.076.923 = C \times 1,13$$

$$3.076.923 / 1,13 = C$$

$$C = R\$ 2.722.940,77$$

"quantia mais próxima do preço à vista desse equipamento, em milhões de reais, é igual a":

Divide R\$ 2.722.940,77 por 1 milhão = 2,7

**Gabarito:** Letra E.

**33) Uma empresa deseja antecipar hoje as duas últimas prestações semestrais de um financiamento, no valor de R\$ 121.000,00 cada uma, contraído por meio de um sistema francês de amortização, a uma taxa de juro efetiva de 21% ao ano. Considere que as prestações vencem exatamente daqui a seis e doze meses, respectivamente.**

**Assim, considerando o desconto racional composto, o valor de quitação das duas prestações a ser realizado hoje, em reais, nas condições apresentadas, é igual a**

- A) 182.000,00**
- B) 200.000,00**
- C) 210.000,00**

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

D) 221.000,00

E) 242.000,00

**Comentário:**

Para calcular o valor de quitação das duas prestações semestrais antecipadas, precisamos trazer os valores das prestações futuras ao valor presente, utilizando a fórmula do desconto racional composto.

Passo 1: Entender a taxa de juros efetiva semestral

A taxa de juros anual é de 21%. Como as prestações são semestrais, precisamos converter essa taxa anual em uma taxa semestral.

A taxa semestral  $i_s$  pode ser encontrada pela seguinte relação:

$$(1 + i_s)^2 = 1 + i_a$$

Onde  $i_a = 0,21$  (taxa anual). Portanto:

$$(1 + i_s)^2 = 1,21$$

$$i_s = \sqrt{1,21} - 1$$

$$i_s = 0,1 \text{ ou } 10\%$$

Passo 2: Calcular o valor presente das duas prestações

Vamos calcular o valor presente de cada uma das duas prestações de R\$ 121.000,00, utilizando a taxa semestral de 10%.

Valor presente da prestação que vence em 6 meses:

$$PV_1 = \frac{121.000}{(1 + 0,1)^1} = \frac{121.000}{1,1} = 110.000$$

Valor presente da prestação que vence em 12 meses:

$$PV_2 = \frac{121.000}{(1 + 0,1)^2} = \frac{121.000}{1,21} = 100.000$$

Passo 3: Somar os valores presentes

O valor total a ser pago hoje para quitar as duas prestações é a soma dos valores presentes calculados:

$$PV_{total} = PV_1 + PV_2 = 110.000 + 100.000 = 210.000$$

**Gabarito:** Letra C.

**34) Um investidor aplica R\$ 400.000,00, em setembro de 2018, a uma taxa de juro de 10% ao ano, no regime de juro composto. Após um ano da primeira aplicação, faz uma nova aplicação, no valor de R\$ 200.000,00, a uma taxa de juro de 12% ao ano, no mesmo regime de juros, mantendo a 1ª aplicação. Completados exatos dois anos da primeira aplicação, em setembro/2020, resgata o total aplicado nas duas operações.**

**O valor mais próximo, em reais, da rentabilidade bruta da operação, isto é, desconsiderando impostos e taxas, é igual a**

A) 64.000,00

B) 84.000,00

C) 92.000,00

D) 108.000,00

E) 148.000,00



## **GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

### **Comentário:**

Para calcular a rentabilidade bruta da operação, precisamos calcular o montante final das duas aplicações e subtrair o valor total aplicado (somatório dos investimentos). Vamos dividir o problema em duas partes:

Primeira aplicação: R\$ 400.000,00 a 10% ao ano durante dois anos.

O montante dessa aplicação após dois anos pode ser calculado pela fórmula do montante em juros compostos:

$$M_1 = P \times (1 + i)^n$$

Onde:

- P=400.000 reais
- i=0,10 (10% ao ano)
- n=2 anos

Substituindo os valores:

$$M_1 = 400.000 \times (1 + 0,10)^2 = 400.000 \times 1,21 = 484.000$$

Segunda aplicação: R\$ 200.000,00 a 12% ao ano durante um ano.

O montante dessa aplicação após um ano pode ser calculado da mesma forma:

$$M_2 = P \times (1 + i)^n$$

Onde:

- P=200.000 reais
- i=0,12 (12% ao ano)
- n=1 anos

$$M_2 = 200.000 \times (1 + 0,12)^1 = 200.000 \times 1,12 = 224.000$$

Montante total e cálculo da rentabilidade bruta:

Agora, somamos os montantes das duas aplicações para encontrar o valor total resgatado:

$$484.000 + 224.000 = 708.000$$

A rentabilidade bruta é a diferença entre o montante total e o valor aplicado:

$$\text{Rentabilidade bruta} = 708000 - 600000 = 108000$$

**Gabarito:** Letra D.

---

**35) Uma empresa toma um empréstimo de R\$ 350.000,00 por 25 dias, a uma taxa de juro simples de 4,8% ao mês, em um mês com 30 dias. Considere que, ao final desse período, a empresa quita a dívida pagando, além dos juros, uma taxa de utilização de crédito igual a 0,5% do valor tomado emprestado.**

**Assim, o valor mais próximo do custo total do empréstimo no momento da quitação, em reais, é igual a**

- A) 13.500,00
- B) 14.250,00
- C) 15.750,00
- D) 16.800,00
- E) 18.550,00

---

**Comentário:**

Para calcular o custo total do empréstimo, precisamos calcular os juros simples acumulados durante o período e adicionar a taxa de utilização de crédito. Vamos seguir os passos abaixo:

Passo 1: Calcular os juros simples

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

A fórmula dos juros simples é:

$$J = P \times i \times t$$

Onde:

- P = 350.000 reais
- i = 0,048 (4,8% ao mês)
- t = 25/30 (tempo em meses)

Substituindo os valores:

$$J = 350.000 \times 0,048 \times \frac{25}{30}$$

$$J = 350.000 \times 0,048 \times 0,833$$

$$J = 14.000$$

Passo 2: Calcular a taxa de utilização de crédito

A taxa de utilização de crédito é de 0,5% sobre o valor tomado emprestado:

$$\text{Taxa de utilização} = 350.000 \times 0,005 = 1.750$$

Passo 3: Calcular o custo total do empréstimo

O custo total do empréstimo é a soma dos juros e da taxa de utilização de crédito:

$$\text{Custo Total} = J + \text{Taxa de utilização} = 14.000 + 1.750 = 15.750$$

**Gabarito:** Letra C.

---

**Noções de Probabilidade e Estatística**

36) Deseja-se estimar intervalarmente a proporção de consumidores no mercado que fazem uso de cartões de crédito. Qual deve ser o tamanho da amostra se a pretensão é de uma margem de erro de, no máximo, um ponto percentual na estimativa, com 95% de confiabilidade?

- A) 8.315
- B) 9.604
- C) 5.546
- D) 12.600
- E) 22.548

**Comentário:**

Para estimar o tamanho da amostra necessária para uma estimativa intervalar da proporção de consumidores que usam cartões de crédito com uma margem de erro máxima de 1% e um nível de confiança de 95%, podemos usar a fórmula para o tamanho da amostra em estimativas de proporção:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{E^2}$$

Onde:

- Z é o valor crítico da distribuição normal para o nível de confiança (para 95% de confiança,  $Z \approx 1,96$ ),
- p é a proporção esperada (como não temos uma proporção anterior, assumimos  $p=0,5$  para maximizar o tamanho da amostra),
- E é a margem de erro desejada (neste caso, 0,01 ou 1%).

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,01^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot 0,25}{0,0001}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0001} = 9604$$

**Gabarito:** Letra B.

37) Um candidato a um programa de pós-graduação precisa passar por dois tipos de prova: oral e escrita. Os resultados das provas são independentes, e as probabilidades de aprovação são de 1/4 na prova oral, e 3/4, na prova escrita.

A aceitação do aluno está vinculada à aprovação em duas provas consecutivas em uma série de três aplicadas na ordem: oral, escrita, oral.

Qual é a probabilidade de aprovação do candidato?

- A) 3/64
- B) 9/64
- C) 15/64
- D) 18/64
- E) 21/64

**Comentários:**

**Aprovado na 1ª prova oral, Aprovado na prova escrita, Aprovado na 2ª prova oral:**

Probabilidade:  $\frac{1}{4} \times \frac{3}{4} \times \frac{1}{4} = \frac{3}{64}$

**Aprovado na 1ª prova oral, Aprovado na prova escrita, Reprovado na 2ª prova oral:**

Probabilidade:  $\frac{1}{4} \times \frac{3}{4} \times \frac{3}{4} = \frac{9}{64}$

Reprovado na 1ª prova oral, Aprovado na prova escrita, Aprovado na 2ª prova oral:

Probabilidade:  $\frac{3}{4} \times \frac{3}{4} \times \frac{1}{4} = 9/64$

Agora, somamos essas probabilidades para encontrar a probabilidade total de aprovação:

$$P(\text{total}) = 3/64 + 9/64 + 9/64$$

$$P(\text{total}) = 21/64$$

**Gabarito:** Letra E.

**38) Se uma variável aleatória X tem distribuição normal com média  $\mu = 160$  e desvio padrão  $\sigma$ , qual o valor de  $\sigma$  de forma que X esteja compreendida entre 120 e 200, com probabilidade igual a 0,97?**

- A) 19,32
- B) 18,43
- C) 17,62
- D) 16,88
- E) 15,19

**Comentários:**

Para resolver este problema, precisamos encontrar o valor do desvio padrão  $\sigma$  de forma que a variável aleatória X, que segue uma distribuição normal com média  $\mu = 160$ , tenha uma probabilidade de 0,97 de estar entre 120 e 200.

Passo 1: Padronizar os valores de X

Primeiro, padronizamos os valores de  $X=120$  e  $X=200$  em termos da variável padronizada Z:

$$Z = \frac{X - \mu}{\sigma}$$

Para  $X=120$ :

$$Z_1 = \frac{120 - 160}{\sigma} = -\frac{40}{\sigma}$$

Para  $X=200$ :

$$Z_2 = \frac{200 - 160}{\sigma} = \frac{40}{\sigma}$$

Passo 2: Usar a tabela da distribuição normal

Queremos que a probabilidade  $P(120 < X < 200) = 0,97$ . Isso significa que a probabilidade associada ao intervalo  $Z_1$  a  $Z_2$  na distribuição normal padrão deve ser 0,97.

Como a distribuição normal é simétrica, dividimos a probabilidade de 0,97 em duas partes:

$$P(Z_1 < Z < Z_2) = 0,97$$

Isso significa que a área de 0,97 está centralizada em torno da média (0) na distribuição Z.

O valor de Z correspondente a uma cauda inferior de  $\frac{1-0,97}{2} = 0,015$  e uma cauda superior de 0,015 pode ser encontrado na tabela normal padrão.

O valor de Z correspondente a 0,015 na cauda é aproximadamente  $\pm 2,17$ .

Passo 3: Igualar os valores de Z e resolver para  $\sigma$

Temos então:

$$Z_1 = -\frac{40}{\sigma} = -2,17$$

$$Z_2 = \frac{40}{\sigma} = 2,17$$

$$\sigma = \frac{40}{2,17} = 18,43$$

**Gabarito:** Letra B.

---

**39) Um atleta de arco e flecha tem probabilidade de 90% de acertar um específico alvo.**

**Se esse atleta executa 40 lançamentos independentes, quais são, respectivamente, o número de erros esperado e a variância de erros?**

- A) 3,6 ; 3,6
  - B) 3,6 ; 36
  - C) 4 ; 3,6
  - D) 4 ; 36
  - E) 36 ; 3,6
- 

**Comentários:**

Para resolver essa questão, consideramos os seguintes passos:

Definir as variáveis e probabilidades:

Probabilidade de acerto em um lançamento ( $p$ ) = 90% = 0,9

Probabilidade de erro em um lançamento ( $q$ ) = 1 - 0,9 = 0,1

Número de lançamentos ( $n$ ) = 40

Calcular o número esperado de erros:

O número esperado de erros ( $E[X]$ ) em 40 lançamentos é dado por  $E[X]=n \times q$ .

Substituindo os valores:

$$E[X] = 40 \times 0,1 = 4$$

Portanto, o número esperado de erros é 4.

Calcular a variância do número de erros:

A variância  $Var(X)$  para uma distribuição binomial é dada por  $Var(X) = n \times q \times p$ .

Substituindo os valores:

$$Var(X) = 40 \times 0,1 \times 0,9 = 3,6$$

**Gabarito:** Letra C.

---

40) A média das alturas de 100 pessoas é 175 cm, e o coeficiente de variação é 4%.

A variância das alturas das pessoas desse grupo, em  $\text{cm}^2$ , é

- A) 2,25
- B) 5,06
- C) 7,0
- D) 43,75
- E) 49,0

---

**Comentários:**

O coeficiente de variação (CV) é dado pela fórmula:

$$CV = \frac{\sigma}{\mu} \cdot 100\%$$

Onde:

$\sigma$  é o desvio padrão,

$\mu$  é a média.

Dado que o coeficiente de variação é 4% e a média ( $\mu$ ) das alturas é 175 cm, podemos calcular o desvio padrão ( $\sigma$ ):

$$4\% = \frac{\sigma}{175} \cdot 100$$

$$0,04 = \frac{\sigma}{175}$$

$$\sigma = 0,04 \cdot 175 = 7 \text{ cm}$$

Agora, para encontrar a variância ( $\sigma^2$ ), elevamos o desvio padrão ao quadrado:

$$\sigma^2 = 7^2 = 49 \text{ cm}^2$$

---

**Gabarito:** Letra E.

**Conhecimentos Bancários**

**41) Com relação às instituições de pagamento (IP) e suas características, assinale a alternativa correta:**

- A) As instituições de pagamento (IP) são autorizadas a conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes, além de viabilizar serviços de compra e venda.  
B) A Sociedade de Crédito Imobiliário (SCI) é especializada na emissão e gerenciamento de instrumentos de pagamento pós-pagos, como cartões de crédito.  
C) As instituições de pagamento permitem ao cidadão realizar pagamentos e movimentar recursos independentemente de relacionamentos com bancos e outras instituições financeiras.  
D) As instituições de pagamento não oferecem interoperabilidade, restringindo os usuários a realizar transações apenas dentro do próprio sistema.  
E) Os serviços de pagamento são prestados exclusivamente por instituições de pagamento, não sendo oferecidos por bancos, financeiras ou cooperativas de crédito.

**Comentário:**

Letra A - Errada

As instituições de pagamento (IP) não são autorizadas a conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes; elas viabilizam serviços de compra e venda e movimentação de recursos no âmbito de um arranjo de pagamento.

Letra B - Errada

A Sociedade de Crédito Imobiliário (SCI) é especializada no financiamento habitacional e de capital de giro a empresas do setor de construção, não na emissão e gerenciamento de instrumentos de pagamento pós-pagos, como cartões de crédito.

Letra C - Correta

As instituições de pagamento permitem ao cidadão realizar pagamentos e movimentar recursos independentemente de relacionamentos com bancos e outras instituições financeiras. Por meio de recursos financeiros movimentáveis, como cartões pré-pagos ou telefones celulares, os usuários podem portar valores e efetuar transações sem moeda em espécie.

Letra D - Errada

As instituições de pagamento oferecem interoperabilidade, permitindo que os usuários recebam e enviem dinheiro para bancos e outras instituições de pagamento.

Letra E - Errada

Os serviços de pagamento não são prestados exclusivamente por instituições de pagamento; eles também são oferecidos por diversos tipos de instituições financeiras, como bancos, financeiras e cooperativas de crédito.

**Gabarito:** Letra C.

**42) O gerenciamento do meio circulante para garantir, à população, o fornecimento adequado de dinheiro em espécie é competência:**

- A) da Casa da Moeda do Brasil.  
B) do Sistema de Pagamentos Brasileiro.  
C) do Banco Central do Brasil.  
D) da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).  
E) da Secretaria do Tesouro Nacional.

**Comentário:**

Letra A - Errada

A Casa da Moeda do Brasil é responsável pela produção do dinheiro em espécie (moedas e cédulas), mas não pelo gerenciamento do meio circulante.

Letra B - Errada

## **GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

O Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) envolve a infraestrutura que permite a transferência de recursos entre bancos e outras instituições financeiras, mas não gerencia o meio circulante.

Letra C - Correta

O Banco Central do Brasil é responsável pelo gerenciamento do meio circulante, assegurando o fornecimento adequado de dinheiro em espécie à população.

Letra D - Errada

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) é uma entidade representativa dos bancos brasileiros e não tem competência para gerenciar o meio circulante.

Letra E - Errada

A Secretaria do Tesouro Nacional é responsável pela gestão financeira do governo federal e pela administração da dívida pública, mas não pelo gerenciamento do meio circulante.

**Gabarito:** Letra C.

**43) De acordo com a Lei nº 10.177, de 12 de janeiro de 2001, que trata da remuneração dos saldos diários dos recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento, dos encargos financeiros e bônus de adimplência, e do del credere das instituições financeiras, é correto afirmar:**

A) Os saldos diários dos recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento são remunerados com base na Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP).

B) Enquanto não forem fixados pelo Conselho Monetário Nacional, os encargos financeiros e os bônus de adimplência corresponderão àqueles calculados conforme a fórmula constante do Anexo I desta Lei.

C) Os encargos financeiros e os bônus de adimplência são fixados exclusivamente pelo Presidente da República.

D) O del credere das instituições financeiras nas operações com recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento não tem qualquer limitação.

E) O del credere das instituições financeiras nas operações contratadas a partir de 1º de janeiro de 2022 está limitado ao disposto no Anexo I desta Lei.

---

**Comentário:**

### **LEI Nº 10.177, DE 12 DE JANEIRO DE 2001**

**Letra A - Errada**

Art. 4º ... serão remunerados com base na taxa do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) divulgada pelo Banco Central do Brasil.

**Letra B - Correta**

Art. 6º Enquanto não forem fixados pelo Conselho Monetário Nacional, os encargos financeiros e os bônus de adimplência corresponderão àqueles calculados conforme a fórmula constante do Anexo I desta Lei.

**Letra C - Errada**

Art. 6º Enquanto não forem fixados pelo Conselho Monetário Nacional, os encargos financeiros e os bônus de adimplência corresponderão àqueles calculados conforme a fórmula constante do Anexo I desta Lei.

**Letra D - Errada**

Art. 7º O del credere das instituições financeiras nas operações com recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento de que tratam o art. 1º-C da Lei nº 10.177, de 12 de janeiro de 2001, e o § 4º do art. 9º-A da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, está limitado ao disposto no Anexo II desta Lei para as operações contratadas a partir de 1º de janeiro de 2022.

**Letra E - Errada**



**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

Art. 7º O del credere das instituições financeiras nas operações com recursos dos Fundos Constitucionais de Financiamento de que tratam o art. 1º-C da Lei nº 10.177, de 12 de janeiro de 2001, e o § 4º do art. 9º-A da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, está limitado ao disposto no Anexo II desta Lei para as operações contratadas a partir de 1º de janeiro de 2022.

**Gabarito:** Letra B.

---

**44) Sobre as características das operações de hot money, assinale a alternativa correta:**

- A) Hot money são operações de empréstimo de longo prazo destinadas a grandes aquisições empresariais.
  - B) Hot money tem um vencimento mínimo de 30 dias e não pode ser pago antes desse prazo.
  - C) Os juros do hot money são fixos e não variam de acordo com o mercado interfinanceiro.
  - D) Hot money são operações de empréstimos de curto ou curtíssimo prazo, geralmente entre 15 e 30 dias, e têm como referência a taxa do mercado interfinanceiro (CDI).
  - E) Hot money é uma modalidade de crédito barata, devido ao baixo spread aplicado sobre o CDI.
- 

**Comentário:**

Letra A - Errada

Hot money são operações de empréstimo de curto ou curtíssimo prazo, não de longo prazo, e são destinadas a necessidades recorrentes de caixa das empresas.

Letra B - Errada

Hot money tem um vencimento mínimo de um dia útil, e não há prazo máximo legalmente definido, embora costume ficar entre 15 e 30 dias.

Letra C - Errada

Os juros do hot money variam de acordo com a taxa do mercado interfinanceiro (CDI), e não são fixos.

Letra D - Correta

Hot money são operações de empréstimos de curto ou curtíssimo prazo, geralmente entre 15 e 30 dias, e têm como referência a taxa do mercado interfinanceiro (CDI). Esse tipo de empréstimo é usado para necessidades de caixa das empresas.

Letra E - Errada

Hot money é uma modalidade de crédito relativamente cara para o tomador, devido ao alto spread aplicado sobre o CDI.

**Gabarito:** Letra D.

---

**45) Sobre a previdência complementar fechada, assinale a alternativa correta:**

- A) A previdência complementar fechada, também chamada de fundo de pensão, é exclusiva para determinado grupo, como funcionários de uma empresa, e é operada pelas Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).
  - B) As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) podem ser constituídas como empresas com fins lucrativos.
  - C) A portabilidade dos recursos na previdência fechada é admitida a qualquer momento, independentemente do vínculo empregatício do participante com o patrocinador.
  - D) Na previdência fechada, não ocorre o chamado patrocínio, sendo os depósitos realizados exclusivamente pelo beneficiário.
  - E) Na previdência fechada acessível aos associados de pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, não é permitida a modalidade de contribuição definida.
- 

**Comentário:**

Letra A - Correta

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

A previdência complementar fechada, também chamada de fundo de pensão, é exclusiva para determinado grupo, como funcionários de uma empresa, e é operada pelas Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

Letra B - Errada

As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) devem ser constituídas na forma de fundação ou sociedade civil, sem fins lucrativos.

Letra C - Errada

A portabilidade dos recursos na previdência fechada só é admitida em caso de cessação do vínculo empregatício do participante com o patrocinador.

Letra D - Errada

Na previdência fechada ocorre o chamado patrocínio, onde o patrocinador faz depósitos de valor até igual ao valor depositado pelo beneficiário.

Letra E - Errada

Na previdência fechada acessível aos associados ou membros de pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, é permitida a modalidade de contribuição definida.

**Gabarito:** Letra A.

---

**46) As cadernetas de poupança ou depósitos de poupança são um investimento de baixo risco tradicional no Brasil, com alta liquidez e movimentação praticamente à vista.**

**A remuneração dos depósitos de poupança**

A) é dada pela Taxa Referencial (TR) e independe da meta da Taxa Selic.

B) é dada pela Taxa Referencial (TR), mais correção monetária.

C) é creditada semestralmente, de acordo com a Taxa Referencial (TR).

D) acompanha o IPCA e a Taxa DI.

E) tem uma parcela que depende da meta da Taxa Selic.

---

**Comentário:**

Letra A - Errada

Incorreta. A remuneração da poupança depende da Taxa Selic quando esta está em determinados níveis.

Letra B - Errada

Incorreta. A remuneração da poupança é baseada na TR mais uma parcela que depende da Taxa Selic, não é uma correção monetária.

Letra C - Errada

Incorreta. A remuneração da poupança é creditada mensalmente, não semestralmente.

Letra D - Errada

Incorreta. A remuneração da poupança não está relacionada diretamente ao IPCA e à Taxa DI.

Letra E - Errada

Correta. A remuneração da poupança é composta pela Taxa Referencial (TR) mais 0,5% ao mês quando a Selic está acima de 8,5% ao ano. Quando a Selic está igual ou abaixo de 8,5% ao ano, a remuneração é composta pela TR mais 70% da Selic.

**Gabarito:** Letra E.

---

**47) A operação de empréstimo bancário denominada hot money é caracterizada como:**

- A) de médio prazo.
- B) isenta de IOF.
- C) crédito direto ao consumidor.
- D) de prazo mínimo de 1 dia útil.
- E) destinada à aquisição de bens.

---

**Comentário:**

A) de médio prazo.

Errado. Hot Money é uma operação de empréstimo de curtíssimo prazo, não de médio prazo.

B) isenta de IOF.

Errado. Operações de Hot Money, assim como outras operações de crédito, não são isentas de IOF (Imposto sobre Operações Financeiras).

C) crédito direto ao consumidor.

Errado. Hot Money não é uma forma de crédito direto ao consumidor, que é um financiamento para a aquisição de bens e serviços.

D) de prazo mínimo de 1 dia útil.

Correto. Hot Money é caracterizado por ser um empréstimo de curtíssimo prazo, com prazo mínimo de 1 dia útil.

E) destinada à aquisição de bens.

Errado. Hot Money não é especificamente destinado à aquisição de bens; é uma linha de crédito para necessidades de caixa imediatas.

**Gabarito:** Letra D.

---

**48) A respeito do Mercado de Capitais, assinale a alternativa correta.**

- A) No Mercado de Capitais, os valores mobiliários têm preços que são geralmente estáveis ao longo do tempo.
- B) O principal objetivo do Mercado de Capitais é proporcionar liquidez para títulos emitidos por empresas, viabilizando sua capitalização para financiamento de projetos ou de capital para giro.
- C) Os retornos no Mercado de Capitais tendem a ser menores e mais estáveis do que nos demais mercados financeiros.
- D) No Brasil, o Mercado de Capitais é normatizado pelo Banco Central e supervisionado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).
- E) Valores mobiliários no Mercado de Capitais, como ações, são considerados de renda fixa devido à previsibilidade de seus retornos.

---

**Comentário:**

A) Errada: No Mercado de Capitais, os valores mobiliários, como as ações, oscilam bastante e seus valores variam muito ao longo do tempo.

B) Correta: O principal objetivo do Mercado de Capitais é proporcionar liquidez para títulos emitidos por empresas, viabilizando sua capitalização para financiamento de projetos ou de capital para giro.

C) Errada: Investir no Mercado de Capitais é uma atividade cujos retornos e também os riscos tendem a ser mais elevados do que nos demais mercados financeiros.

D) Errada: No Brasil, o Mercado de Capitais é normatizado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e supervisionado pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e não pelo Banco Central.

E) Errada: Valores mobiliários no Mercado de Capitais, como ações, são considerados de renda variável devido à imprevisibilidade de seus retornos e à maior volatilidade associada.

**Gabarito:** Letra B.

---

**49) A respeito dos commercial papers, assinale a alternativa correta.**

- A) Commercial papers são títulos emitidos visando à captação pública de recursos para o capital de giro das empresas, normalmente com vencimento de curto prazo.
- B) Instituições financeiras, mesmo que sejam companhias abertas, podem realizar oferta pública de commercial papers.
- C) A oferta privada de commercial papers é proibida para instituições financeiras.
- D) Commercial papers sempre oferecem garantia real, assim como as debêntures.
- E) Commercial papers são uma forma alternativa de empréstimo de capital de giro que envolvem a remuneração de um banco intermediário e a incidência de IOF (Imposto sobre Operações Financeiras).

**Comentário:**

- A) Correta: Commercial papers são títulos emitidos visando à captação pública de recursos para o capital de giro das empresas, normalmente com vencimento de curto prazo.
- B) Errada: Instituições financeiras, mesmo que sejam companhias abertas, não podem realizar oferta pública de commercial papers, mas a oferta privada é permitida.
- C) Errada: A oferta privada de commercial papers é permitida para instituições financeiras.
- D) Errada: Commercial papers não têm garantia real, mas podem oferecer garantia de fiduciárias de terceiros, como fianças bancárias.
- E) Errada: Commercial papers não envolvem a remuneração de um banco intermediário e não incidem IOF (Imposto sobre Operações Financeiras), o que os torna uma alternativa vantajosa aos empréstimos de capital de giro.

**Gabarito:** Letra A.

**50) A bolsa de valores permite a realização, entre seus membros, de operações de compra e venda de títulos. Sobre o tema, é correto afirmar que:**

- A) as ações preferenciais dão direito de voto aos acionistas nas assembleias das empresas.
- B) o Índice Bovespa é o mais importante indicador do desempenho médio das cotações do mercado de ações brasileiro.
- C) o acionista não tem direito de participar nos lucros e na fiscalização.
- D) o acionista não tem direito de participar de oferta pública por alienação do controle de companhia aberta.
- E) as ações ordinárias não dão direito de voto ao acionista.

**Comentário:**

- A) Errada: As ações preferenciais geralmente não dão direito de voto aos acionistas nas assembleias das empresas, embora possam ter outros benefícios, como prioridade na distribuição de dividendos.
- B) Correta: O Índice Bovespa (Ibovespa) é o mais importante indicador do desempenho médio das cotações do mercado de ações brasileiro. Ele reflete a variação dos preços das ações mais negociadas na B3 (Brasil, Bolsa, Balcão).
- C) Errada: O acionista tem direito de participar nos lucros da empresa, geralmente na forma de dividendos, e também tem direito de participar da fiscalização da empresa, especialmente através de assembleias e do acesso a informações financeiras.
- D) Errada: O acionista tem direito de participar de oferta pública por alienação do controle de companhia aberta, o que é uma proteção conhecida como "tag along", garantindo que acionistas minoritários tenham o direito de vender suas ações nas mesmas condições oferecidas ao acionista controlador.
- E) Errada: As ações ordinárias dão direito de voto ao acionista, permitindo que participem nas decisões da empresa durante as assembleias gerais.

**Gabarito:** Letra B.

**51) Um grande volume de comercialização de ouro no Brasil se faz através da Bolsa de Mercadorias e Futuro/Bovespa. Nesse mercado:**

- A) a cotação do ouro é sempre igual à sua cotação de paridade com o mercado externo.

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

- B) os especuladores compram ouro, pagando em reais, quando acreditam que vai haver uma valorização cambial do real em relação ao dólar.
- C) a cotação do ouro de paridade com o mercado externo depende da cotação do metal em dólar, em Nova Iorque.
- D) a cotação do ouro depende apenas da demanda dos compradores brasileiros e da produção interna de ouro.
- E) a cotação do ouro varia em percentuais sempre iguais às variações percentuais das cotações no mercado de dólar flutuante.
- 

**Comentário:**

- A) Errada: A cotação do ouro no Brasil pode não ser exatamente igual à cotação do ouro no mercado externo devido a fatores como custos de importação, impostos e outras variações locais.
- B) Errada: Os especuladores compram ouro esperando uma valorização do ouro ou uma desvalorização do real em relação ao dólar. Eles esperam ganhar com a valorização do ouro em reais se o dólar se valorizar em relação ao real.
- C) Correta: A cotação do ouro no mercado brasileiro depende fortemente da cotação do metal em dólar no mercado externo, especialmente em Nova Iorque, além da taxa de câmbio entre o real e o dólar.
- D) Errada: A cotação do ouro no Brasil não depende apenas da demanda interna e da produção de ouro, mas também das cotações internacionais e da taxa de câmbio.
- E) Errada: A cotação do ouro não varia em percentuais sempre iguais às variações das cotações no mercado de dólar flutuante. Embora haja correlação, outros fatores influenciam a cotação do ouro.
- 

**Gabarito:** Letra C.

---

**52) Uma carta de fiança bancária, garantindo uma operação de crédito, implica:**

- A) a impossibilidade de substituição do fiador.
- B) a responsabilidade solidária e como principal pagador, no caso de renúncia do fiador ao benefício de ordem.
- C) a contragarantia ser formalizada por instrumento público.
- D) o impedimento de compartilhamento da obrigação.
- E) a obrigatória cobertura integral da dívida.
- 

**Comentário:**

- A) Errada: A substituição do fiador pode ser permitida, desde que haja concordância entre as partes envolvidas na operação.
- B) Correta: A responsabilidade solidária implica que o fiador se torna responsável como principal pagador, especialmente se houver renúncia ao benefício de ordem.
- C) Errada: A contragarantia não necessariamente precisa ser formalizada por instrumento público; pode ser realizada por meio de instrumentos privados, conforme acordado entre as partes.
- D) Errada: A obrigação pode ser compartilhada, dependendo dos termos acordados entre as partes na operação de crédito.
- E) Errada: A carta de fiança bancária pode cobrir apenas parte da dívida, conforme estabelecido no contrato de fiança.
- 

**Gabarito:** Letra B.

---

**53) A respeito das instituições autorizadas a operar com câmbio, assinale a alternativa correta.**

- A) Apenas bancos múltiplos e comerciais podem solicitar autorização para operar com câmbio.
- B) Todas as instituições financeiras são automaticamente autorizadas a operar com câmbio.
- C) Sociedades corretoras de câmbio não podem solicitar autorização para operar com câmbio.
- D) Bancos de investimento, sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, e agências de fomento estão entre as instituições que podem solicitar autorização para operar com câmbio.
- E) Apenas instituições que operam no mercado de ações podem solicitar autorização para operar com câmbio.

**Comentário:**

A) Errada:

Não são apenas bancos múltiplos e comerciais que podem solicitar autorização para operar com câmbio. Há diversos tipos de instituições que podem fazer essa solicitação, incluindo caixas econômicas, bancos de investimento, e outros.

B) Errada:

Nem todas as instituições financeiras são automaticamente autorizadas a operar com câmbio. Elas devem solicitar autorização ao Banco Central do Brasil e atender aos requisitos estabelecidos.

C) Errada:

Sociedades corretoras de câmbio podem solicitar autorização para operar com câmbio, assim como outros tipos de instituições financeiras.

D) Correta:

Bancos de investimento, sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, e agências de fomento estão entre as instituições que podem solicitar autorização para operar com câmbio, conforme a lista apresentada.

E) Errada:

Não apenas instituições que operam no mercado de ações podem solicitar autorização para operar com câmbio. A lista inclui diversos tipos de instituições financeiras, não se limitando ao mercado de ações.

**Gabarito:** Letra D.

**54) Reguladas pelo Banco Central, as instituições financeiras autorizadas a operar todas as operações no mercado de câmbio são(é)**

- A) as agências de fomento
- B) os estabelecimentos comerciais
- C) os bancos de desenvolvimento
- D) os bancos múltiplos
- E) a Caixa Econômica

**Comentário:**

A) Errada:

As agências de fomento são instituições financeiras que promovem o desenvolvimento econômico e social em suas áreas de atuação, mas não são autorizadas a operar todas as operações no mercado de câmbio.

B) Errada:

Os estabelecimentos comerciais não são instituições financeiras e, portanto, não são autorizados pelo Banco Central a operar no mercado de câmbio.

C) Errada:

Os bancos de desenvolvimento são instituições financeiras que focam em financiar projetos de desenvolvimento, mas não têm autorização para operar todas as operações no mercado de câmbio.

D) Correta:

Os bancos múltiplos são instituições financeiras que possuem várias carteiras (comercial, de investimento, de crédito imobiliário, entre outras) e são autorizados pelo Banco Central a operar todas as operações no mercado de câmbio.

E) Errada:

A Caixa Econômica Federal, embora seja uma importante instituição financeira no Brasil, não é a única autorizada a operar todas as operações no mercado de câmbio.

**Gabarito:** Letra D.

---

**55) Uma pessoa é submetida a processo criminal, acusada de realizar atos de lavagem de dinheiro.**

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

- A) concreta
- B) continuada
- C) instantânea
- D) produzida
- E) reiterada

**Comentário:**

Lei 9.613/98. Art. 1º. § 4º A pena será **aumentada** de **1/3 a 2/3** se os crimes definidos nesta Lei forem cometidos de forma **reiterada**, por intermédio de **organização criminosa** ou por meio da **utilização de ativo virtual**.

**Gabarito:** Letra E.

---

**Vendas e Negociação**

**56) O conceito de composto de marketing – ou marketing mix – é amplamente difundido no meio empresarial como o conjunto de ferramentas utilizadas por uma organização para atingir seus objetivos, organizado em quatro grupos de decisões relativas a**

- A) produto, preço, propaganda e promoção.
- B) produto, embalagem, praça e ponto de venda.
- C) produto, preço, praça/ponto e promoção.
- D) produto, preço, embalagem e propaganda.

**Comentário:**

O conceito de composto de marketing – ou marketing mix – é geralmente organizado em quatro grupos de decisões relativas a:

C) produto, preço, praça/ponto e promoção.

Esses quatro elementos, conhecidos como os "4 Ps" do marketing, são essenciais para a formulação de estratégias de marketing e envolvem decisões sobre o que será oferecido (produto), quanto será cobrado (preço), onde será oferecido (praça/ponto) e como será promovido (promoção).

**Gabarito:** Letra C.

**57) Os gatilhos mentais são utilizados em estratégias de marketing, especialmente no inbound marketing, para influenciar a decisão de compra dos consumidores. Sobre os gatilhos mentais, analise as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.**

- A) Os gatilhos mentais são exclusivos para provocar sentimentos desfavoráveis como ansiedade ou desespero.
- B) Eles são utilizados para despertar necessidades adormecidas nos consumidores, influenciando suas decisões de compra.
- C) Para fazer um bom copywriting, os gatilhos mentais não são relevantes, pois o foco deve ser apenas nos argumentos lógicos.
- D) Os gatilhos mentais são exclusivamente utilizados em publicidade offline e não têm relevância no marketing digital.
- E) Os gatilhos mentais são mecanismos que apenas os consumidores conscientes podem perceber e, portanto, têm pouca influência no comportamento de compra.

**Comentário:**

A) Incorreta. Os gatilhos mentais não se limitam a provocar sentimentos desfavoráveis; eles podem gerar emoções positivas como entusiasmo e motivação, dependendo de como são usados.

B) Correta. Os gatilhos mentais são utilizados para despertar necessidades adormecidas e influenciar as decisões de compra dos consumidores, tornando-se uma ferramenta poderosa no copywriting e no marketing digital.

C) Incorreta. Os gatilhos mentais são altamente relevantes no copywriting, pois apelam às emoções dos consumidores, complementando argumentos lógicos e tornando a comunicação mais persuasiva.

D) Incorreta. Os gatilhos mentais são amplamente utilizados em marketing digital, onde são integrados em diversas estratégias como conteúdo de sites, redes sociais e campanhas de email marketing.

E) Incorreta. Os gatilhos mentais podem influenciar consumidores tanto conscientes quanto inconscientes, pois atuam nos processos automáticos de decisão e podem afetar o comportamento de compra de maneira sutil.

**Gabarito:** Letra B.

**58) Segundo Kotler e Keller, assinale a alternativa correta sobre as tarefas específicas que os vendedores podem realizar para o melhor desempenho de seu trabalho:**

- A) A definição de alvo envolve a condução de pesquisas de mercado e trabalho de inteligência.
- B) A prospecção é a busca de clientes potenciais e indicações.
- C) A coleta de informações inclui a decisão sobre alocação de tempo entre clientes potenciais e atuais.
- D) A comunicação se refere à oferta de diversos serviços aos clientes, como consultoria e assistência técnica.
- E) O suporte envolve a transmissão de informações sobre bens e serviços da empresa.

**Comentário:**



**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

- A) Errada: A definição de alvo envolve a decisão sobre alocação de tempo entre clientes potenciais e atuais, não a condução de pesquisas de mercado.
- B) Correta: A prospecção é a busca de clientes potenciais e indicações, sendo uma das tarefas específicas dos vendedores.
- C) Errada: A coleta de informações envolve a condução de pesquisas de mercado e trabalho de inteligência, não a alocação de tempo entre clientes.
- D) Errada: A comunicação se refere à transmissão de informações sobre bens e serviços da empresa, não à oferta de diversos serviços aos clientes.
- E) Errada: O suporte envolve a oferta de diversos serviços aos clientes, como consultoria e assistência técnica, e não a transmissão de informações sobre bens e serviços.

**Gabarito:** Letra B.

---

**59) Sobre a relação entre vendas e marketing, assinale a alternativa correta:**

- A) O marketing está relacionado à criação, comunicação, entrega e troca de produtos ou serviços que tenham valor aos consumidores, buscando identificar as necessidades dos clientes e oferecendo produtos que satisfaçam essas necessidades, com ênfase no longo prazo e orientação para o lucro.
- B) A administração de vendas é mais ampla que o marketing, focando na criação de valor a longo prazo e no desenvolvimento de novos mercados.
- C) O marketing e a administração de vendas são essencialmente a mesma coisa, ambos focados apenas em aumentar o volume de vendas.
- D) A administração de vendas é orientada para o lucro e o marketing para o volume de vendas.
- E) O objetivo principal do marketing é vender produtos, enquanto a administração de vendas se concentra em conhecer e entender os clientes.

**Comentário:**

- A) Correta: O marketing está relacionado à criação, comunicação, entrega e troca de produtos ou serviços que tenham valor aos consumidores, buscando identificar as necessidades dos clientes e oferecendo produtos que satisfaçam essas necessidades, com ênfase no longo prazo e orientação para o lucro.
- B) Errada: A administração de vendas é mais focada no curto prazo e nas necessidades atuais da organização, enquanto o marketing tem uma abordagem mais ampla e a longo prazo.
- C) Errada: O marketing e a administração de vendas têm enfoques diferentes; o marketing é mais amplo e estratégico, enquanto a administração de vendas é mais objetiva e focada na interação com o cliente.
- D) Errada: A administração de vendas é orientada para o volume de vendas, enquanto o marketing é orientado para o lucro, através do entendimento e satisfação das necessidades dos clientes.
- E) Errada: O objetivo principal do marketing é conhecer e entender o cliente tão bem que o produto se vende sozinho, enquanto a administração de vendas se concentra na interação direta entre vendedor e cliente para vender os produtos da organização.

**Gabarito:** Letra A.

---

**60) De acordo com a classificação das estratégias de Miles e Snow, assinale a alternativa correta:**

- A) A estratégia defensiva é caracterizada por uma busca ativa de novas e inovadoras oportunidades de produtos e mercados.
- B) A estratégia exploradora é a que minimiza o risco e maximiza a oportunidade de lucro de maneira equilibrada.
- C) A estratégia defensiva preocupa-se com a defesa e estabilidade, dando importância à eficiência tecnológica e ao rigoroso controle da organização.
- D) A estratégia reativa é uma abordagem planejada e proativa para enfrentar o ambiente competitivo.
- E) A estratégia analítica surge quando uma das outras três estratégias é seguida de maneira inadequada e constitui um sinal de fracasso.

**Comentário:**

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

Letra A: Errada.

A estratégia defensiva preocupa-se com a defesa e estabilidade, isolando uma parcela do mercado para criar um domínio estável.

Letra B: Errada.

A estratégia exploradora busca ativamente novas e inovadoras oportunidades de produtos e mercados.

Letra C: Correta.

A estratégia defensiva preocupa-se com a defesa e estabilidade, dando importância à eficiência tecnológica e ao rigoroso controle da organização.

Letra D: Errada.

A estratégia reativa não é planejada e proativa; ela reage intempestivamente ao ambiente.

Letra E: Errada.

A estratégia analítica é dual e híbrida, ficando entre a defensiva e a exploradora, buscando minimizar o risco e maximizar a oportunidade de lucro.

**Gabarito:** Letra C.

---

**61) De acordo com Pride e Ferrell, a competição pode ser classificada em quatro tipos. Acerca desses tipos, assinale a alternativa correta:**

A) Concorrentes de marca comercializam produtos diferentes com benefícios distintos a preços diferentes.

B) Concorrentes genéricos comercializam produtos semelhantes a preços similares para o mesmo cliente.

C) Competição baseada em produtos ocorre entre organizações que comercializam itens completamente diferentes fora da mesma classe de produto.

D) Concorrentes por orçamento total comercializam produtos com características idênticas a preços iguais.

E) Concorrentes de marca comercializam produtos com características e benefícios semelhantes ao mesmo cliente a preços similares.

**Comentário:**

Letra A: Errada.

Concorrentes de marca comercializam produtos com características e benefícios semelhantes a preços similares, não produtos diferentes com benefícios distintos.

Letra B: Errada.

Concorrentes genéricos fornecem vários produtos diferentes que resolvem o mesmo problema ou satisfazem a mesma necessidade básica do cliente, não produtos semelhantes a preços similares.

Letra C: Errada.

Competição baseada em produtos ocorre entre organizações na mesma classe de produto, mas que comercializam itens com características, benefícios e preços diferentes, não completamente diferentes fora da mesma classe de produto.

Letra D: Errada.

Concorrentes por orçamento total competem pelos recursos financeiros limitados dos mesmos clientes, não por produtos com características idênticas a preços iguais.

Letra E: Correta.

Concorrentes de marca comercializam produtos com características e benefícios semelhantes ao mesmo cliente a preços similares, como exemplificado pela escolha entre o Refrigerante Coca Cola e o Refrigerante Pepsi.

**Gabarito:** Letra E.

---

**62) De acordo com Albert e Whetten, a identidade organizacional consiste em “uma questão de auto-reflexão: quem somos enquanto organização”. Acerca das características que definem a identidade organizacional, assinale a alternativa correta:**

A) Centralidade refere-se aos atributos fundamentais que representam o que a organização é, seus objetivos e sua missão.

B) Distintividade está relacionada aos atributos mantidos ao longo do tempo, que percorrem várias gerações.

C) Permanência define a individualidade da organização, diferenciando-a do grupo.

D) Centralidade promove a unicidade da organização, separando-a do “todo”.

E) Permanência é focada nos atributos fundamentais que representam o que a organização é.

---

**Comentário:**

Letra A: Correta.

Centralidade refere-se aos atributos fundamentais que representam o que a organização é, seus objetivos e sua missão. Ela se baseia em um sistema interno de crenças, valores e normas que constrói o sentido para os empregados sobre o que é a organização, direcionando suas ações.

Letra B: Errada.

Distintividade define a individualidade da organização, separando-a do “todo” e diferenciando-a do grupo, promovendo a sua unicidade.

Letra C: Errada.

Permanência está relacionada à longevidade da identidade organizacional, ou seja, aos atributos que são mantidos ao longo do tempo e sustentam o sentido “de onde viemos”, “por que somos o que somos” e “como nos percebemos na relação histórica”.

Letra D: Errada.

Centralidade não promove a unicidade da organização; isso é uma característica da distintividade.

Letra E: Errada.

Permanência está relacionada aos atributos que são mantidos ao longo do tempo, não aos atributos fundamentais.

**Gabarito:** Letra A.

---

**63) Sobre a diferença entre aprendizagem organizacional e organizações de aprendizagem, assinale a alternativa correta.**

A) Aprendizagem organizacional ocorre à medida que o conhecimento adquirido e desenvolvido pelos membros de forma individual é interiorizado na memória da organização.

B) Organizações de aprendizagem referem-se a um conceito mais restrito, focado apenas na aprendizagem individual sem considerar a aprendizagem coletiva.

C) Aprendizagem organizacional envolve apenas a memória individual dos membros da organização, sem criar um ambiente de inovação.

D) Organizações de aprendizagem não requerem o comprometimento com resultados motivadores ou a colaboração mútua entre os membros.

E) Aprendizagem organizacional e organizações de aprendizagem são termos sinônimos e não apresentam diferenças conceituais.

---

**Comentário:**

A) Correta: Aprendizagem organizacional ocorre à medida que o conhecimento adquirido e desenvolvido pelos membros de forma individual é interiorizado na memória da organização.

B) Errada: Organizações de aprendizagem referem-se a um conceito mais amplo, onde a organização se orienta pelos princípios da aprendizagem organizacional e promove a aprendizagem coletiva.

C) Errada: Aprendizagem organizacional envolve a memória da organização, criando um ambiente de inovação e melhoria contínua.

D) Errada: Organizações de aprendizagem requerem o comprometimento com resultados motivadores e a colaboração mútua entre os membros para promover a inovação e atingir os resultados desejados.

E) Errada: Aprendizagem organizacional e organizações de aprendizagem são conceitos diferentes, com a última sendo mais ampla e orientada por princípios de aprendizagem organizacional.

**Gabarito:** Letra A.

---

**64) A respeito dos pilares da sustentabilidade e suas dimensões, assinale a alternativa correta.**

A) A sustentabilidade econômica se preocupa exclusivamente com a maximização dos lucros para os acionistas, sem levar em conta o impacto na sociedade ou nos stakeholders.

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

- B) A sustentabilidade social limita-se à adequação das condições de trabalho dos colaboradores, sem envolver a comunidade onde a organização está localizada.
- C) A sustentabilidade ambiental refere-se apenas à redução de custos, sem considerar o impacto ambiental das atividades empresariais.
- D) A sustentabilidade social está relacionada às qualidades dos seres humanos, como habilidades, dedicação e experiências, abrangendo tanto o ambiente interno da organização quanto o ambiente externo.
- E) A sustentabilidade econômica e social não estão relacionadas à sustentabilidade ambiental, sendo consideradas dimensões independentes sem qualquer interação.

---

**Comentário:**

- A) Errada: A sustentabilidade econômica não se limita apenas à maximização dos lucros, mas também busca gerar resultados positivos para todos os stakeholders, incluindo a sociedade. Esta alternativa está incorreta.
- B) Errada: A sustentabilidade social envolve mais do que a adequação das condições de trabalho; ela também inclui melhorias na comunidade e ações que busquem uma maior qualidade de vida para as pessoas. A alternativa está incorreta ao limitar o escopo da dimensão social.
- C) Errada: A sustentabilidade ambiental vai além da simples redução de custos; ela inclui a preservação do ecossistema e da biodiversidade, a redução de resíduos e o uso consciente de recursos naturais. A alternativa está incorreta ao restringir o conceito.
- D) Correta: A sustentabilidade social está realmente relacionada às qualidades dos seres humanos, como habilidades, dedicação e experiências, e abrange tanto o ambiente interno da organização quanto o ambiente externo. Esta alternativa está correta.
- E) Errada: As dimensões da sustentabilidade (econômica, social e ambiental) estão interligadas e não funcionam de forma independente. Cada uma impacta e é impactada pelas outras. Portanto, esta alternativa está incorreta.

---

**Gabarito:** Letra D.

---

**65) Sobre os aspectos objetivos e subjetivos da negociação, assinale a alternativa correta.**

- A) Os aspectos subjetivos da negociação são aqueles relacionados à lógica e à matemática, como o "preço de reserva" e o "ponto-alvo".
- B) Segundo Jr e Fernandes, os aspectos objetivos são irrelevantes na negociação, devendo-se priorizar exclusivamente os aspectos subjetivos para alcançar um acordo satisfatório.
- C) Jr e Fernandes defendem que, embora os aspectos subjetivos sejam importantes, a negociação deve ser fundamentada em critérios objetivos, como parâmetros de valores e estatísticas, para garantir uma discussão direcionada e eficaz.
- D) Os aspectos objetivos da negociação referem-se às percepções e valores individuais, que são fundamentais para definir o poder e o tempo na negociação.
- E) A negociação ideal deve ignorar completamente os critérios subjetivos, focando apenas em critérios objetivos para garantir resultados justos e precisos.

---

**Comentário:**

- A) Errada: Os aspectos subjetivos, e não os objetivos, estão relacionados às percepções, valores e condições individuais que podem influenciar a negociação. Os aspectos objetivos estão ligados à lógica, como "MASA", "preço de reserva" e "ponto-alvo".
- B) Errada: Jr e Fernandes não sugerem que os aspectos objetivos sejam irrelevantes. Pelo contrário, eles enfatizam a importância de fundamentar a negociação em critérios objetivos para evitar decisões baseadas exclusivamente em aspectos subjetivos, que podem prejudicar a negociação.
- C) Correta: Jr e Fernandes defendem que, para uma negociação eficaz, é crucial fundamentar-se em critérios objetivos, como parâmetros de mercado e estatísticas, ao mesmo tempo em que se consideram os aspectos subjetivos. Isso ajuda a criar uma área de acordo possível e direcionada.
- D) Errada: Os aspectos objetivos não se referem às percepções e valores individuais; esses são aspectos subjetivos. Os aspectos objetivos são ligados a parâmetros lógicos e quantitativos.

E) Errada: A negociação ideal deve considerar tanto critérios objetivos quanto subjetivos. Ignorar os critérios subjetivos pode resultar em uma negociação que não leva em conta todas as variáveis relevantes para as partes envolvidas.

**Gabarito:** Letra C.

---

**66) O gerenciamento de conflitos no âmbito das organizações desafia as habilidades dos gestores, que podem valer-se de diferentes abordagens descritas pela literatura, buscando a melhor solução possível na situação que se apresente. Nesse contexto, a diferença básica entre a adoção de uma negociação integrativa e aquela denominada distributiva consiste no fato de que a**

A) distributiva busca o apaziguamento do conflito, com uma solução consensual e democrática, enquanto a integrativa foca na racionalidade da solução do ponto de vista da organização.

B) integrativa atua nas condições precedentes à instalação do conflito, enquanto a distributiva atua no conflito já instalado, buscando mitigá-lo.

C) integrativa pressupõe uma convergência, adotando uma solução "ganha-ganha", enquanto na distributiva, pela limitação dos recursos disputados, haverá um lado perdedor.

D) integrativa considera o conflito negativo e, portanto, trabalha para evitá-lo, enquanto a distributiva o considera necessário e saudável como forma de aumentar a eficiência da organização.

E) integrativa aponta soluções a partir de um processo interno na organização, enquanto a distributiva pressupõe a participação de uma terceira parte, utilizando mediação ou arbitragem.

**Comentário:**

---

A alternativa correta é:

C) integrativa pressupõe uma convergência, adotando uma solução "ganha-ganha", enquanto na distributiva, pela limitação dos recursos disputados, haverá um lado perdedor.

Explicação: A negociação integrativa é caracterizada pela busca de soluções que beneficiem todas as partes envolvidas, resultando em uma situação "ganha-ganha". Em contraste, a negociação distributiva envolve a alocação de recursos limitados, o que geralmente resulta em uma situação "ganha-perde", onde uma parte vence e a outra perde devido à limitação dos recursos disponíveis.

As outras alternativas são incorretas porque:

A) A negociação distributiva não busca o apaziguamento consensual; ela é sobre a divisão de recursos limitados, frequentemente resultando em uma situação de "ganha-perde".

B) A negociação integrativa e distributiva não são diferenciadas pela etapa do conflito (antes ou depois de sua instalação); elas são diferentes em termos de abordagem e resultado (ganha-ganha vs. ganha-perde).

D) A negociação integrativa não considera o conflito necessariamente negativo; ela busca soluções colaborativas. A distributiva, por outro lado, não considera o conflito como um aumento da eficiência organizacional, mas como um processo de divisão de recursos limitados.

E) A negociação integrativa e distributiva não são definidas pela necessidade de mediação ou arbitragem por terceiros; elas são distintas na maneira como os recursos e interesses são negociados entre as partes envolvidas.

**Gabarito:** Letra C.

---

**67) São entidades de caráter público:**

A) todos os cadastros e bancos de dados de consumidores;

B) apenas os bancos de dados de consumidores;

C) apenas os cadastros de consumidores;

D) apenas os cadastros e bancos de dados de consumidores mantidos por entidades governamentais;

E) apenas os bancos de dados de consumidores mantidos por entidades governamentais.

**Comentário:**

---

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

**Gabarito:** Letra A.

---

**68) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/1990, o fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que estes apresentem deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores.**

**Essa comunicação deve ser feita por meio de**

- A) carta simples
  - B) correspondência registrada
  - C) telegrama
  - D) editais de convocação
  - E) anúncios publicitários
- 

**Comentário:**

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Art. 10. O fornecedor **não poderá** colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar **alto grau de nocividade** ou **periculosidade** à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, **mediante anúncios publicitários**.

**Gabarito:** Letra E.

---

**69) A análise SWOT é um instrumento bastante utilizado pelas organizações para verificar sua posição estratégica no setor e auxiliá-la na decisão sobre os próximos passos que devem ser tomados. Em relação à análise SWOT, assinale a afirmativa correta:**

- A) A carência de funcionários em um órgão público pode ser considerada uma ameaça.
  - B) O aumento do valor do barril de petróleo pode ser visto como uma força de uma estatal petrolífera.
  - C) A possibilidade de criação de novos tributos de exportação pode ser considerada uma ameaça para um frigorífico que vende prioritariamente para o Oriente Médio.
  - D) O alto número de patentes de uma empresa de tecnologia é um exemplo de oportunidade.
  - E) O surgimento da rede 5G é uma fraqueza das operadoras de telefonia móvel.
- 

**Comentário:**

Letra A: Errada.

A carência de funcionários em um órgão público é considerada uma fraqueza, pois é um aspecto interno que prejudica a organização.

Letra B: Errada.

O aumento do valor do barril de petróleo pode ser visto como uma oportunidade para uma estatal petrolífera, pois representa um fator externo que pode ser vantajoso.

Letra C: Correta.

A possibilidade de criação de novos tributos de exportação pode ser considerada uma ameaça para um frigorífico que vende prioritariamente para o Oriente Médio, pois representa um fator externo negativo.

Letra D: Errada.

O alto número de patentes de uma empresa de tecnologia é um exemplo de força, pois é um ponto forte interno da organização.

Letra E: Errada.

**GARANTA O PACOTE COMPLETO COM 50% DE DESCONTO: [CLIQUE AQUI!!!](#)**

O surgimento da rede 5G é uma oportunidade para as operadoras de telefonia móvel, pois representa um fator externo que pode ser aproveitado para crescimento e inovação.

**Gabarito:** Letra C.

---

**70) No que se refere à gestão do conhecimento, analise as afirmativas a seguir.**

- I. Capital humano é a capacidade necessária para que os indivíduos ofereçam soluções aos clientes.
- II. Capital estrutural é o conjunto de saberes existente nas pessoas, na estrutura e nos clientes das organizações.
- III. Capital intelectual é o valor de relacionamento de uma empresa com as instituições com as quais faz negócio.

**Está correto o que se afirma em:**

- A) I, apenas.
  - B) II, apenas.
  - C) I e II, apenas.
  - D) II e III, apenas.
  - E) I, II e III.
- 

**Comentário:**

I. Correta: Capital humano refere-se às capacidades, habilidades e conhecimentos dos indivíduos que podem ser utilizados para oferecer soluções aos clientes.

II. Errada: Capital estrutural refere-se aos sistemas, processos, patentes, marcas e outros elementos que permanecem na organização, independentemente das pessoas que nela trabalham. O conjunto de saberes existente nas pessoas é parte do capital humano, não do capital estrutural.

III. Errada: Capital intelectual é um conceito mais abrangente que inclui capital humano, capital estrutural e capital relacional. O valor de relacionamento de uma empresa com as instituições com as quais faz negócio é mais especificamente parte do capital relacional.

**Gabarito:** Letra A.

---