

REDAÇÃO

A Caixa é uma empresa pública brasileira que exerce um papel fundamental no desenvolvimento do país. A sua atuação como instituição financeira apoia-se em vários valores, e um dos fundamentais é a proteção da privacidade dos dados pessoais de seus clientes, usuários e colaboradores.

O texto abaixo tem o objetivo de situar sua discussão e deve ser usado como motivador para a produção de sua redação. **Não o copie.**

Política de segurança e informação

Objetivo

1.1 Estabelecer diretrizes aplicáveis aos usuários, no que se refere aos temas segurança da informação, segurança cibernética, segurança física de ambientes e de pessoas, segurança de canais, produtos e serviços, continuidade de negócios, uso e tratamento de dados e informações.

1.2 Estabelecer diretrizes que norteiam a segurança cibernética contra ameaças e ataques cibernéticos, através da prevenção, detecção e redução das vulnerabilidades.

1.3 Estabelecer diretrizes que orientam as práticas de governança, gestão e tratamento de ativos de informação na CAIXA em consonância com o Plano Estratégico Corporativo CAIXA e o Plano Estratégico de Tecnologia, com a finalidade de permitir a gestão de dados e informações como ativos da Instituição.

Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca-politica-seguranca-informacao.pdf>.

Acesso em: 23 set. 2021. Adaptado.

Ao navegar pelo *site* de uma empresa, utilizar seus aplicativos, canais e serviços ou contratar um produto, o cliente disponibiliza informações. Dessa forma, é obrigação da empresa agir com ética, transparência e responsabilidade, seguindo rigorosamente as leis e práticas de segurança mais atuais do mercado e, para garantir a sua privacidade.

Tomando como ponto de partida essas reflexões e a Política de segurança e informação da Caixa, bem como sua experiência pessoal, elabore um texto dissertativo-argumentativo em que você, justificando sua opinião, discuta o tema a seguir.

De que modo a proteção dos dados dos clientes contribui para a confiabilidade de uma empresa?

No desenvolvimento do tema, o candidato deverá:

- a) demonstrar domínio da escrita-padrão;
- b) manter a abordagem nos limites da proposta;
- c) redigir o texto no modo dissertativo-argumentativo (não são aceitos textos narrativos nem poemas);
- d) demonstrar capacidade de seleção, organização e relação de argumentos, fatos e opiniões para defender seu ponto de vista.

Apresentação da Redação:

- I - O texto deverá ter de 25 a 30 linhas, mantendo-se no limite de espaço para a Redação.
- II - O texto definitivo deverá ser transcrito para a Página de Redação (o texto da folha de Rascunho não será considerado), em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.
- III - A Redação não deve ser identificada, por meio de assinatura ou por qualquer outro sinal.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Relacionamento com o dinheiro

- 1 Desde cedo, começamos a lidar com uma série de situações ligadas ao dinheiro. Para tirar melhor proveito do seu dinheiro, é muito importante saber como utilizá-lo da forma mais favorável a você. O aprendizado e a aplicação de conhecimentos práticos de educação financeira podem contribuir para melhorar a gestão de nossas finanças pessoais, tornando nossas vidas mais tranquilas e equilibradas sob o ponto de vista financeiro.
- 2 Se pararmos para pensar, estamos sujeitos a um mundo financeiro muito mais complexo que o das gerações anteriores. No entanto, o nível de educação financeira da população não acompanhou esse aumento de complexidade. A ausência de educação financeira, aliada à facilidade de acesso ao crédito, tem levado muitas pessoas ao endividamento excessivo, privando-as de parte de sua renda em função do pagamento de prestações mensais que reduzem suas capacidades de consumir produtos que lhes trariam satisfação.
- 3 Infelizmente, não faz parte do cotidiano da maioria das pessoas buscar informações que as auxiliem na gestão de suas finanças. Para agravar essa situação, não há uma cultura coletiva, ou seja, uma preocupação da sociedade organizada em torno do tema. Nas escolas, pouco ou nada é falado sobre o assunto. As empresas, não compreendendo a importância de ter seus funcionários alfabetizados financeiramente, também não investem nessa área. Similar problema é encontrado nas famílias, nas quais não há o hábito de reunir os membros para discutir e elaborar um orçamento familiar. Igualmente entre os amigos, assuntos ligados à gestão financeira pessoal muitas vezes são considerados invasão de privacidade e pouco se conversa em torno do tema. Enfim, embora todos lidem diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.
- 4 A educação financeira pode trazer diversos benefícios, entre os quais, possibilitar o equilíbrio das finanças pessoais, preparar para o enfrentamento de imprevistos financeiros e para a aposentadoria, qualificar para o bom uso do sistema financeiro, reduzir a possibilidade de o indivíduo cair em fraudes, preparar o caminho para a realização de sonhos, enfim, tornar a vida melhor.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Caderno de Educação Financeira** – Gestão de Finanças Pessoais. Brasília: BCB, 2013. p. 12. Adaptado.

- 1 O texto tem o objetivo primordial de
- (A) ensinar a gerir as finanças pessoais de maneira eficaz.
 (B) sensibilizar sobre a importância da educação financeira.
 (C) prevenir quanto aos perigos do acesso facilitado ao crédito.
 (D) alertar para a complexidade maior do mundo financeiro atual.
 (E) sugerir a incorporação do hábito de elaborar orçamento familiar.
- 2 Considere a palavra destacada no seguinte trecho do parágrafo 2: “A ausência de educação financeira, aliada à facilidade de acesso ao crédito, tem levado muitas pessoas ao endividamento **excessivo**”.
- Essa palavra pode, sem prejuízo do sentido desse trecho, ser substituída por
- (A) básico
 (B) essencial
 (C) inevitável
 (D) desmedido
 (E) imprescindível
- 3 Considerando-se a organização composicional do texto lido, compreende-se que ele se classifica como
- (A) argumentativo, pois defende a ideia de que é importante saber lidar com o dinheiro.
 (B) narrativo, pois relata o episódio de uma conversa sobre gestão financeira entre amigos.
 (C) descritivo, pois reproduz uma cena de elaboração de orçamento no cotidiano de uma família.
 (D) expositivo, pois apresenta informações objetivas sobre conceitos da área de educação financeira.
 (E) injuntivo, pois instrui acerca da elaboração de orçamentos para uma vida financeira mais saudável.
- 4 O paralelismo sintático é uma das convenções estabelecidas para a escrita oficial.
- A frase cuja organização sintática está plenamente de acordo com essa convenção é:
- (A) É muito salutar que as pessoas se programem em relação à saúde e financeiramente.
 (B) O mundo financeiro, hoje, facilita o acesso ao crédito e leva ao endividamento progressivo.
 (C) Nossa vida financeira é saudável quando possibilita equilíbrio, segurança e que realizemos nossos sonhos.
 (D) A educação financeira orienta-nos na revisão de gastos excessivos e que comprometem nosso orçamento.
 (E) Os especialistas aconselham as escolas a promoverem momentos de discussão sobre educação financeira com os pais dos alunos e que ofereçam aulas sobre o tema para os alunos.

5

Sendo a clareza um requisito básico da escrita, a seguinte frase **NÃO** apresenta ambiguidade, estando apta a figurar em um texto oficial:

- (A) A empresa que investe em seus funcionários cuida de seu equilíbrio financeiro.
- (B) O economista discutiu com o presidente da empresa, em sua sala, a melhor forma de gerir os negócios.
- (C) O nível de educação financeira da população, que cresceu muito nos últimos anos, é o tema da próxima palestra.
- (D) O diretor da escola comunicou ao professor que ele ofereceria um curso de educação financeira para a comunidade escolar.
- (E) Depois de ler o edital e seu anexo, o gestor solicitou a alteração deste.

6

No trecho do parágrafo 3 “As empresas, **não compreendendo a importância de ter seus funcionários alfabetizados financeiramente**, também não investem nessa área”, a oração destacada tem valor semântico de

- (A) causa
- (B) proporção
- (C) alternância
- (D) comparação
- (E) consequência

7

As vírgulas estão plenamente empregadas de acordo com o padrão formal da língua escrita em:

- (A) Há algumas décadas, se alguém falasse, em educação financeira, causaria um certo estranhamento.
- (B) Relacionar-se bem com o dinheiro de acordo com os especialistas, é uma forma de levar uma vida mais saudável, sem percalços.
- (C) É preciso criar uma cultura de discutir, na família, na escola, com os amigos, sobre como usar melhor os recursos financeiros.
- (D) A educação financeira, apesar de não resolver o problema da falta de dinheiro pode auxiliar, com um controle maior, de seu gasto.
- (E) Não gastar em demasia, não acumular dívidas, refletir sobre seus ganhos, e gastos, poupar são estratégias para gerir melhor suas finanças.

8

A frase que, ao ser reescrita, guarda o mesmo sentido do trecho do parágrafo 3 “Enfim, embora todos lidem diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.” é:

- (A) Enfim, quando todos lidam diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.
- (B) Enfim, por todos lidarem diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.
- (C) Enfim, como todos lidam diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.
- (D) Enfim, apesar de todos lidarem diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.
- (E) Enfim, desde que todos lidem diariamente com dinheiro, poucos se dedicam a gerir melhor seus recursos.

9

A colocação do pronome oblíquo átono está em acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) Poder-se-á levar a educação financeira para as salas de aula, o que será muito proveitoso.
- (B) Nos perguntam sempre sobre como gerir melhor a vida financeira.
- (C) As famílias nunca preocuparam-se com a educação financeira como parte da formação de seus filhos.
- (D) Aqueles que relacionam-se bem com o dinheiro têm uma vida mais organizada.
- (E) Compreenderia-se melhor o desempenho da empresa, se o mercado fosse estudado.

10

Considerando-se as regras da norma-padrão da língua portuguesa, a concordância nominal da palavra destacada está adequadamente construída em:

- (A) Naquela palestra, foram **abordadas** ensinamentos e orientações sobre o bom uso do dinheiro.
- (B) Sempre há **bastante** investidores interessados em discussões que abordam o mercado de ações.
- (C) Perderemos **menas** oportunidades se nos mantivermos sempre atentos ao mercado financeiro.
- (D) O mercado está vendo crescer uma tendência de conglomerados **francos-brasileiros** no país.
- (E) É **proibida** a movimentação financeira efetuada por menores no âmbito do direito financeiro.



MATEMÁTICA FINANCEIRA

11

Preocupado com sua saúde, um professor decidiu começar a correr. O profissional que o orientou estabeleceu como meta correr 5 km por dia. Entretanto, como o professor está fora de forma, terá de seguir um programa de treinamento gradual. Nas duas primeiras semanas, ele correrá, diariamente, 1 km e caminhará 4 km; na terceira e na quarta semanas, correrá 1,5 km e caminhará 3,5 km por dia. A cada duas semanas, o programa será alterado, de modo a reduzir a distância diária caminhada em 0,5 km e a aumentar a corrida em 0,5 km.

Desse modo, se o professor não interromper o programa de treinamento, ele começará a correr 5 km diários na

- (A) 9ª semana
- (B) 12ª semana
- (C) 17ª semana
- (D) 18ª semana
- (E) 20ª semana

12

Para ampliar o capital de giro de um novo negócio, um microempreendedor tomou um empréstimo no valor de R\$20.000,00, em janeiro de 2021, a uma taxa de juros de 5% ao mês, no regime de juros compostos. Exatamente dois meses depois, em março de 2021, pagou 60% do valor do empréstimo, ou seja, dos R\$20.000,00, e liquidou tudo o que devia desse empréstimo em abril de 2021.

A quantia paga, em abril de 2021, que liquidou a referida dívida, em reais, foi de

- (A) 11.352,50
- (B) 11.152,50
- (C) 10.552,50
- (D) 10.452,50
- (E) 10.152,50

13

Na semana da renda fixa promovida por um determinado banco, o cliente X fez um investimento de 150 mil reais em um banco que paga 8% ao ano, com prazo de vencimento de 1 ano. Nesse mesmo dia, o cliente Y aplicou 150 mil reais na poupança, cuja taxa esperada é de 5% ao ano.

Um ano depois, os dois sacaram o montante de cada operação. Considere que o cliente X pagou 20% de imposto de renda sobre os juros obtidos com a aplicação, enquanto o cliente Y não pagou imposto algum, e que nenhum dos dois sacou qualquer valor antes desse resgate.

A partir dessas informações, verifica-se que a diferença entre o ganho de capital do cliente X e o ganho de capital do cliente Y, comparando-se apenas as operações apresentadas, em reais, foi de

- (A) 2.100,00
- (B) 2.400,00
- (C) 3.500,00
- (D) 4.100,00
- (E) 4.500,00

14

Um cliente pagou, via *internet banking*, quatro duplicatas vencidas com exatidão 12 dias de atraso, cujos valores de face são de R\$4.200,00; R\$3.800,00; R\$2.600,00 e R\$7.400,00. Nesse caso, para pagamentos até 30 dias após o vencimento, são cobrados juros simples à taxa de 6% ao mês, mais uma multa de 2% sobre o valor de face de cada duplicata.

Considerando-se o mês comercial (30 dias), o valor total pago, em reais, por essas quatro duplicatas vencidas foi de

- (A) 18.432,00
- (B) 18.792,00
- (C) 18.872,00
- (D) 18.912,00
- (E) 18.982,00

15

Um banco oferece a um cliente um empréstimo de financiamento imobiliário pelo sistema SAC, no valor de R\$120.000,00, pelo prazo de 12 meses, com taxa de juros de 1% ao mês.

Qual é o valor da segunda prestação, em reais, a ser paga pelo cliente?

- (A) 10.000,00
- (B) 10.500,00
- (C) 10.900,00
- (D) 11.100,00
- (E) 11.200,00

16

Uma pessoa tem uma dívida no valor de R\$2.000,00, vencendo no dia de hoje. Com dificuldade de quitá-la, pediu o adiamento do pagamento para daqui a 3 meses.

Considerando-se uma taxa de juros compostos de 2% a.m., qual é o valor equivalente, aproximadamente, que o gerente do banco propôs que ela pagasse, em reais?

- (A) 2.020,40
- (B) 2.040,00
- (C) 2.080,82
- (D) 2.120,20
- (E) 2.122,42

17

Um cliente de um banco está tentando simular o valor de financiamento imobiliário que pode conseguir para adquirir uma casa. Fazendo seu orçamento, estabeleceu que poderia pagar uma prestação inicial (1º mês) de R\$2.669,33.

Sabendo-se que o banco utiliza o sistema Price em seus financiamentos, uma taxa de juros de 1% a.m., um prazo de 60 meses e uma amortização inicial (1º mês) de R\$1.469,33, qual o valor máximo aproximado, em reais, que ele pode receber?

- (A) 120.000,00
- (B) 146.933,00
- (C) 160.159,80
- (D) 266.933,00
- (E) 413.866,00

18

Um empréstimo deve ser pago pelo sistema SAC em 5 parcelas mensais com juros de 3% ao mês.

Se a terceira parcela paga no financiamento do empréstimo for igual a R\$26.160,00, o valor total do empréstimo, em reais, será de

- (A) 120.000,00
- (B) 124.000,00
- (C) 128.500,00
- (D) 132.800,00
- (E) 135.600,00

19

Um banco possui, atualmente, um modelo de financiamento em regime de juros compostos, em que as parcelas são pagas, mensalmente, a uma taxa de juros de 2% ao mês. Para um certo perfil de clientes, o banco pretende possibilitar o pagamento da dívida a cada três meses, a uma taxa de juros trimestral equivalente à praticada no modelo atual.

A melhor aproximação para o valor da taxa de juros trimestral desse novo modelo de financiamento é:

- (A) 2,48%
- (B) 6,00%
- (C) 6,12%
- (D) 7,28%
- (E) 8,00%

20

Um imóvel pode ser comprado à vista pelo valor de R\$240.000,00 ou pode ser financiado em 24 prestações mensais, a serem pagas de acordo com o sistema Price de amortização. Um potencial comprador, ciente da taxa de juros do financiamento, calculou quanto seria a soma das 24 prestações, encontrando, corretamente, o valor de R\$272.331,64.

A melhor aproximação para o valor da terceira parcela do financiamento, em reais, é de

- (A) 10.200,00
- (B) 10.240,00
- (C) 10.460,08
- (D) 11.124,12
- (E) 11.347,15



CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

21

Uma administradora de empresas é responsável por organizar os formulários utilizados pela instituição financeira onde atua. Ao criar novo formulário para seguir comandos legais, depara-se com novos conceitos de dados pessoais que devem ser aplicados.

Sendo assim, ela precisa saber que, nos termos da Lei nº 13.709/2018, dados pessoais sensíveis estão relacionados a

- (A) opção desportiva
- (B) convicção religiosa
- (C) escolha de lazer
- (D) método de trabalho
- (E) hábito alimentar

22

Um gerente de um determinado banco participa de vários projetos de investimentos em tecnologias de ponta. Antes da divulgação dos editais para escolha dos projetos mais adequados, ele procura um parente e lhe apresenta todos os detalhes necessários para que esse parente possa apresentar uma candidatura ao financiamento.

Nos termos do Código de Conduta da Caixa Econômica Federal, caso esses fatos fossem vinculados a servidor da instituição, estaria caracterizado(a)

- (A) ato de solidariedade
- (B) empreendedorismo indevido
- (C) conflito de interesses
- (D) atividade paralela
- (E) quebra de decoro

23

P foi diretor de sociedade empresária que foi acusada de praticar atos de corrupção, com geração de prejuízos superiores a cem milhões de reais. Após longo período de negociação, P e a sociedade resolvem compor os prejuízos causados.

Nos termos da Lei nº 12.846/2013, caso preenchidos os requisitos exigidos, poderá ser realizado(a)

- (A) compromisso de honestidade
- (B) acordo de leniência
- (C) negócio jurídico
- (D) transação legal
- (E) promessa de restauração

24

A principal característica do crédito direto ao consumidor (CDC) é que esse instrumento de financiamento dispensa

- (A) avalista
- (B) análise cadastral do cliente
- (C) limite de prazo de pagamento
- (D) limite de crédito
- (E) identificação do cliente

25

O texto seguinte diz respeito à generalização das políticas monetárias consideradas não convencionais por parte dos bancos centrais do mundo inteiro.

Os bancos centrais globais agora percebem que políticas monetárias antes consideradas não convencionais e temporárias agora se revelam convencionais e duradouras. Obrigados a encontrar novas soluções devido à crise financeira de 2008 e novamente neste ano por causa da pandemia de coronavírus, o Federal Reserve (Fed, na sigla em inglês), o Banco Central Europeu e a maioria dos bancos centrais internacionais se tornaram mais agressivos e inovadores do que nunca na defesa das economias contra a recessão e ameaça de deflação.

KENNEDY, S; DODGE, S. Política monetária não convencional agora é ferramenta duradoura. **Exame**, São Paulo, 15 set. 2020. Adaptado. Disponível em: <https://exame.com/>. Acesso em: 29 ago. 2021.

Um exemplo de política monetária não convencional é a

- (A) redução da taxa básica de juros
- (B) compra de títulos públicos e privados por parte dos bancos centrais
- (C) redução das taxas de redesconto
- (D) expansão da base monetária
- (E) venda de títulos com o compromisso de recompra pela autoridade monetária

26

Embora as taxas de câmbio R\$/US\$, cotadas diariamente nos mercados de câmbio à vista, sejam expressas em valores nominais, ao longo do tempo essas taxas podem-se desviar de seus valores reais.

Contribui para a apreciação real da moeda brasileira, em relação ao dólar norte-americano, a(o)

- (A) redução da produtividade média no Brasil, comparativamente à dos Estados Unidos
- (B) queda dos preços das *commodities* exportadas pelo Brasil
- (C) taxa de inflação no Brasil maior do que a taxa de inflação norte-americana
- (D) compra de reservas internacionais pelo Banco Central do Brasil
- (E) maior grau de incerteza no Brasil

27

A principal marca distintiva do Pix, em relação aos mecanismos de pagamento com cartões de débito automático, é que o Pix é um sistema de pagamento instantâneo criado pelo(s)

- (A) Banco do Brasil
- (B) Banco do Nordeste
- (C) Banco Central do Brasil
- (D) bancos comerciais
- (E) bancos de investimento

28

Desde 1999, o Brasil adota um regime de câmbio flutuante (ou flexível).

Considerando-se a prática brasileira desde então, nesse regime cambial, a

- (A) taxa de câmbio é fixada pelo Banco Central do Brasil.
- (B) taxa de câmbio é determinada pela oferta e demanda de moeda estrangeira.
- (C) taxa de câmbio não sofre interferência do Banco Central do Brasil.
- (D) taxa de câmbio não influencia a rentabilidade dos exportadores.
- (E) fixação da taxa básica de juros (Selic) torna-se dependente da política cambial.

29

Nos contratos de financiamento de automóveis, a garantia de pagamento da dívida é o próprio bem, isto é, o automóvel adquirido pelo devedor.

Nesse caso, trata-se de

- (A) aval
- (B) fiança
- (C) hipoteca
- (D) alienação fiduciária
- (E) penhor mercantil

30

Um trabalhador é regido pelas regras da CLT e tem conta vinculada ao FGTS. Curioso por saber as hipóteses de levantamento do FGTS, formula consulta ao órgão competente.

Nos termos da Lei nº 8.036/1990, a conta vinculada do trabalhador no FGTS poderá ser movimentada no caso de

- (A) aquisição de imóvel comercial
- (B) aposentadoria concedida pela Previdência Social
- (C) desligamento por justa causa
- (D) compra de automóvel
- (E) aluguel de entidade familiar



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NOÇÕES DE PROBABILIDADE
E ESTATÍSTICA

31

Os alunos de certa escola formaram um grupo de ajuda humanitária e resolveram arrecadar fundos para comprar alimentos não perecíveis. Decidiram, então, fazer uma rifa e venderam 200 tíquetes, numerados de 1 a 200. Uma funcionária da escola resolveu ajudar e comprou 5 tíquetes. Seus números eram 75, 76, 77, 78 e 79. No dia do sorteio da rifa, antes de revelarem o ganhador do prêmio, anunciaram que o número do tíquete sorteado era par.

Considerando essa informação, a funcionária concluiu acertadamente que a probabilidade de ela ser a ganhadora do prêmio era de

- (A) 1,0%
- (B) 2,0%
- (C) 3,0%
- (D) 4,0%
- (E) 5,0%

32

Seis candidatos, aprovados para a penúltima etapa de um processo seletivo, foram submetidos a um teste de conhecimentos gerais com 10 itens do tipo “verdadeiro/falso”. Os dois primeiros candidatos acertaram 8 itens cada, o terceiro acertou 9, o quarto acertou 7, e os dois últimos, 5 cada. Pelas regras do concurso, passariam, para a etapa final da seleção, os candidatos cujo número de acertos fosse maior ou igual à mediana do número de acertos dos seis participantes.

Quantos candidatos passaram para a etapa final?

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 4
- (D) 5
- (E) 6

33

Recentemente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) mudou suas diretrizes sobre atividades físicas, passando a recomendar que adultos façam atividade física moderada de 150 a 300 minutos por semana. Seguindo as recomendações da OMS, um motorista decidiu exercitar-se mais e, durante os sete dias da última semana, exercitou-se, ao todo, 285 minutos.

Quantos minutos diários, em média, o motorista dedicou a atividades físicas na última semana?

- (A) Mais de 46 min
- (B) Entre 44 e 46 min
- (C) Entre 42 e 44 min
- (D) Entre 40 e 42 min
- (E) Menos de 40 min

34

Um analista de investimentos acredita que o preço das ações de uma empresa seja afetado pela condição de fluxo de crédito na economia de um certo país. Ele estima que o fluxo de crédito na economia desse país aumente, com probabilidade de 20%. Ele estima também que o preço das ações da empresa suba, com probabilidade de 90%, dentro de um cenário de aumento de fluxo de crédito, e suba, com probabilidade de 40%, sob o cenário contrário.

Uma vez que o preço das ações da empresa subiu, qual é a probabilidade de que o fluxo de crédito da economia tenha também aumentado?

(A) $\frac{1}{2}$

(B) $\frac{1}{5}$

(C) $\frac{2}{9}$

(D) $\frac{9}{25}$

(E) $\frac{9}{50}$

35

Por estudos estatísticos, estima-se que um cliente de um certo banco tem 75% de probabilidade de ir para atendimento de caixa eletrônico, e 25% de ir para um atendimento personalizado.

Em uma amostra de quatro clientes entrando no banco, qual é a probabilidade de que a maioria deles se dirija ao atendimento personalizado?

(A) $\frac{1}{64}$

(B) $\frac{5}{256}$

(C) $\frac{3}{64}$

(D) $\frac{13}{256}$

(E) $\frac{27}{64}$

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

36

Arquivos digitais de uso em computadores são produtos comuns no dia a dia das organizações. Eles podem conter relatórios, planilhas ou quaisquer outros elementos que viabilizem, de alguma forma, a execução dos processos de negócio. O acesso aos arquivos de um sistema pode ser realizado de diferentes formas.

Qual o método de acesso a registros de um arquivo, que demanda a especificação de uma chave?

- (A) Exclusão mútua
- (B) Não estruturado
- (C) Reentrância
- (D) Indexado
- (E) Sequencial

37

A computação distribuída permite que as máquinas integrantes de uma rede, que utiliza esse modelo computacional, executem o seu próprio processamento. Esse cenário permite que as organizações se beneficiem da integração de serviços, por meio da interconexão oferecida pelas redes de computadores, otimizando recursos e maximizando o poder de seu parque computacional.

Nesse cenário, o modelo de redes ponto a ponto se caracteriza por

- (A) agrupar um conjunto de computadores, localizados em ambientes físicos distintos, para processar grandes volumes de dados.
- (B) existir um servidor frontal (front-end) que se comunica com outro servidor traseiro (back-end), este responsável pelos dados do processamento.
- (C) inexistir a figura de um servidor dedicado, já que qualquer equipamento pode desempenhar a função de servidor de um determinado serviço.
- (D) interligar um conjunto de computadores, de forma que pareça um supercomputador com considerável poder computacional.
- (E) oferecer um modelo em que existe a figura de um equipamento servidor, responsável por atender às requisições de equipamentos clientes.

38

Equipes do Microsoft Teams reúnem pessoas com o objetivo de facilitar a colaboração entre seus membros. Todo conteúdo público de um canal é visível aos membros da equipe, o que, em uma organização, pode não ser conveniente. Por vezes, é necessário que um subconjunto do grupo discuta questões confidenciais, sem ter que fazê-lo em uma equipe alternativa.

Qual recurso do Microsoft Teams viabiliza a criação de uma área exclusiva dentro de uma equipe?

- (A) Caderno
- (B) Tarefas
- (C) Insights
- (D) Canais privados
- (E) Links para a equipe

39

A possibilidade de configuração de conexões, oferecida pelo navegador Firefox, revela-se recurso interessante para organizações que necessitam, por exemplo, acessar um servidor de proxy que disponibiliza um serviço específico, não acessível ao público externo.

No menu Configurações, qual a opção na qual a janela de configuração de conexão é acessada?

- (A) Geral
- (B) Início
- (C) Pesquisa
- (D) Sync
- (E) Privacidade e Segurança

40

O compartilhamento de experiências de uma equipe de vendas pode ser uma interessante abordagem do departamento comercial de uma empresa. Para isso, uma solução é utilizar um sistema de páginas modificáveis por qualquer pessoa da equipe, em um formato que permita a edição, no formato de código de páginas (como HTML, por exemplo) ou em um que seja intuitivo, como um editor de textos padrão. Outra importante funcionalidade é a manutenção de histórico de versões.

Como são designados os ambientes que implementam as funcionalidades descritas?

- (A) Correio eletrônico
- (B) Podcasts
- (C) Telnet
- (D) Vídeo blogs (VLOGS)
- (E) Wikis

41

As resoluções assumidas por um gestor dependem, fundamentalmente, da consolidação de dados e informações que sustentam o processo de tomada de decisão.

Assim sendo, ferramentas que têm por objetivo organizar e apresentar dados e informações relevantes ao processo de tomada de decisão são denominadas

- (A) codecs
- (B) dashboards
- (C) hardening
- (D) weblogs
- (E) LMS (Learning Management Systems)

42

O aplicativo de correio eletrônico pode ser configurado para enviar mensagens e acessar as caixas de mensagens que estão no servidor de correio.

Um dos protocolos de comunicação mais utilizados para acessar as mensagens da caixa de entrada é o

- (A) SMTP
- (B) IMAP
- (C) SMB
- (D) SSH
- (E) RDP

43

A assinatura digital é um controle de segurança que permite a verificação da integridade e da autenticidade do documento digital. Sabe-se que o certificado digital do signatário (CertSignatário) foi emitido pela Autoridade Certificadora 1 (AC1); o certificado da AC1 (CertAC1) foi emitido pela Autoridade Certificadora Raiz (ACZ); e que o certificado da ACZ (CertACZ) é autoassinado.

Para validarmos a assinatura digital do signatário de um documento digital, nessa infraestrutura de chaves públicas em cadeia, é necessário ter-se

- (A) apenas o CertSignatário
- (B) apenas o CertAC1
- (C) apenas o CertACZ
- (D) apenas o CertSignatário e o CertACZ
- (E) todos os certificados da cadeia (CertSignatário, CertAC1 e CertACZ)

44

O Microsoft Edge pode sincronizar o histórico, os favoritos, as senhas e outros dados do navegador de um usuário em todos os dispositivos conectados. Para ativar a sincronização, deve-se selecionar a opção Sincronizar, pressionar o botão Ativar sincronização, selecionar os itens que devem ser sincronizados e pressionar o botão Confirmar.

A opção Sincronizar é uma das subopções da opção de configuração de

- (A) Perfis
- (B) Sistema
- (C) Proteção para a família
- (D) Cookies e permissões de site
- (E) Privacidade, pesquisa e serviços

45

Um supervisor de equipe precisa redigir um memorando para envio à chefia imediata. Ele precisa da colaboração dos seus subordinados na edição desse texto. Todavia, o supervisor quer ter acesso ao histórico de alterações (quem alterou o quê), a fim de que possa julgar quais sugestões ele aceita ou não.

Qual recurso do MS Word 365, versão português, oferece essa possibilidade?

- (A) Correspondências
- (B) Layout
- (C) Pesquisar
- (D) Revisão
- (E) Suplementos

ATENDIMENTO BANCÁRIO

46

No ano de 2020, uma família italiana, dona de um tradicional restaurante de elite de uma importante capital do país, perdeu sua matriarca. Ela pertencia à terceira geração da família que atua desde 1905 na cena gastronômica. A empresária era conhecida pelo sorriso gentil com que iluminava os salões de seu restaurante e pelo modo como tratava seus funcionários, capacitando-os a elaborar as secretas receitas de família. Ao longo dos últimos anos, foi entregando, paulatinamente, a gestão da “locomotiva” a seu filho, gerenciando sua aprendizagem, por ele possuir o talento da família para o ramo.

Esse caso revela que a estratégia do restaurante familiar se sustenta em função de sua

- (A) aquisição de concorrentes
- (B) barreiras à entrada
- (C) competência essencial
- (D) integração vertical
- (E) liderança em custo

47

Com a introdução no Brasil, nos anos de 1990, dos primeiros caixas automáticos ou terminais bancários ou ATM, o processo de prestação de serviços se modificou. Desde então, os clientes passaram a integrar uma parte desse processo, realizando um conjunto de atividades que antes eram feitas pelo prestador do serviço.

Assim, o cliente passou a ser parte da solução do serviço, que tem como característica a

- (A) coopetição
- (B) coprodução
- (C) estocagem
- (D) homogeneidade
- (E) simultaneidade

48

Um analista de investimentos precisa vender ao seu cliente os benefícios de um determinado fundo. Ele sabe que tem uma oportunidade, quando estiver frente a frente com o cliente, durante o atendimento, e, assim, poder explicar as vantagens e qualidades do fundo. Ele também sabe que, se o cliente deixar a agência, essa oportunidade não se repetirá tão cedo, e sua meta de vendas não será alcançada.

Na avaliação da qualidade de serviços, essa oportunidade é denominada

- (A) tangíveis visíveis
- (B) prontidão de recuperação
- (C) qualidade de projeto
- (D) momento da verdade
- (E) técnica de *design*

49

No primeiro semestre de 2021, o câmbio do dólar fechou acima de R\$5,90, no maior patamar dos últimos anos, devido à pandemia e ao cenário de recessão. Suponha que o administrador de produtos bancários cambiais de um grande banco deve entregar um relatório, analisando as forças macroambientais que impactam o produto.

Diante desse contexto, o administrador deve considerar a valorização do dólar na dimensão do ambiente

- (A) econômico
- (B) político
- (C) tecnológico
- (D) cultural
- (E) demográfico

50

Desde 2013, o setor bancário tradicional vem sendo afetado pela concorrência das *Fintechs*. No início, muitas delas abalaram a estabilidade de grandes bancos, por oferecer serviços completos de um banco, porém sem agências físicas e com operações de baixo custo. Essa estratégia lhes deu capacidade de praticar baixas tarifas e, ainda assim, gerar uma lucratividade considerável.

Desse modo, verifica-se que a estratégia genérica de posicionamento das *Fintechs* foi de

- (A) diferenciação de produto
- (B) diversificação de indústria
- (C) expansão de mercados
- (D) extensão de marca
- (E) liderança em custo

51

Um jovem trabalha em uma empresa de prestação de serviços, sendo responsável pela equipe de atendimento. Em um determinado dia, sua equipe recebe um cliente que é considerado uma pessoa com deficiência.

Nos termos da Lei nº 13.146/2015, o atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público a pessoas com deficiência deve ser

- (A) prioritário
- (B) exclusivo
- (C) normal
- (D) ordenado
- (E) adequado

52

Um correntista de um banco recebe proposta de fornecimento de cartão de crédito sem anuidade, justificado pelo fato de ele receber seu salário através da agência bancária proponente. No entanto, após um ano, ele é surpreendido com a cobrança de anuidade. Imediatamente apresenta reclamação para o seu gerente, que diz não ter alçada para solver tal questão. O caso é levado para gerência superior que resolve o litígio.

Nos termos da Resolução nº 4.539/2016, as instituições devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, aplicando, no caso descrito, a técnica de

- (A) prêmio por desempenho
- (B) subordinação hierárquica
- (C) mediação de conflitos
- (D) defesa contratual
- (E) proteção institucional

53

Um gerente de contas de determinada instituição financeira atende diversos segmentos de clientes, incluindo pessoas jurídicas. Sabedor de que vários dos clientes possuem residências em locais cujo acesso é vinculado a pedágios, resolve enviar, para alguns, um novo produto, corporificado num cartão que permite o pagamento *on-line* do pedágio, evitando, dessa forma, as longas filas nos dias de feriados prolongados.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço, caracteriza

- (A) quebra de sigilo
- (B) concorrência desleal
- (C) prática abusiva
- (D) vício do serviço
- (E) defeito no produto

54

Um funcionário de determinado banco é o responsável pelo guichê de caixa da agência onde exerce suas funções. Com a transformação do banco em digital, ele é transferido para outras funções, mas percebe que, apesar disso, vários clientes ainda buscam o atendimento no guichê de caixa.

Nos termos da Resolução CMN nº 3.694/2009, a digitalização dos serviços bancários acarreta a

- (A) modificação dos serviços de investimentos
- (B) manutenção de serviços convencionais
- (C) exclusão dos clientes inadaptados
- (D) realização de treinamento para os clientes
- (E) extinção dos contratos físicos

55

A propaganda de um banco diz que cada cliente é atendido rapidamente e que todas as suas solicitações são resolvidas de forma ágil e personalizada, em agências confortáveis e modernas. No entanto, ao chegar à agência, o cliente encontra instalações degradadas, e uma grande quantidade de pessoas aguardando atendimento e reclamando da dificuldade de resolver seus problemas.

Nesse caso, o cliente se sentirá insatisfeito porque

- (A) o desempenho das atividades não alcança suas expectativas, reforçadas pela propaganda.
- (B) o desempenho dos serviços bancários apresentados alcança as expectativas criadas pela propaganda.
- (C) o resultado das atividades realizadas naquela agência vai além das suas expectativas.
- (D) as percepções a respeito do resultado apresentado pelo banco superam as suas expectativas.
- (E) os serviços bancários são ofertas intangíveis, não sendo possível satisfazer clientes nesse quesito.

56

Ao analisar o mercado de uma região, o gerente identificou três tipos de clientes bancários. O primeiro grupo de clientes decide o banco que contrata, com base na rapidez de atendimento às suas demandas. O segundo grupo reúne os consumidores que consideram mais importante o custo dos serviços bancários cobrados na hora de escolher um banco. O terceiro grupo é formado por indivíduos que consideram mais importante a segurança que o banco pode oferecer ao patrimônio dos investidores.

Nesse caso, a base para segmentação do mercado é denominada segmentação

- (A) comportamental
- (B) demográfica
- (C) psicográfica
- (D) geográfica
- (E) terciária

57

O vendedor de equipamentos de informática sai de uma agência bancária contrariado. Um colega de trabalho, que o esperava para almoçar, nota o seu desconforto e lhe pergunta o que houve. Ele diz que o gerente do banco havia-lhe proposto que virasse cliente da agência e contratasse um seguro, para que, então, esse gerente sugerisse à direção a compra dos equipamentos oferecidos pelo vendedor.

O conflito ético de vendas observado nesse caso é denominado

- (A) propina
- (B) suborno
- (C) reciprocidade
- (D) falsidade ideológica
- (E) conflito de interesses

58

Um banco decidiu criar um departamento *on-line* específico para atender a clientes pessoa física com grandes volumes de investimento. Esse departamento foi nomeado Agência VIP. A estratégia de atração de novos clientes envolveu o lançamento de uma campanha publicitária, que apresentava a seguinte mensagem: “Focado nos melhores negócios, o Banco Z criou as agências VIP. Somente para 100 clientes.”

A ideia, claramente, era gerar a sensação de perda para aqueles que não se tornassem clientes da Agência VIP e, nesse caso, utilizar o gatilho mental da

- (A) Urgência
- (B) Surpresa
- (C) Escassez
- (D) Ancoragem
- (E) Prova Social

59

O Banco P oferece a possibilidade de clientes acessarem seus serviços através de vários canais, como telefone, internet ou agência física. Um cliente queria desbloquear seu cartão de crédito e fez isso pelo telefone. Ao tentar sacar dinheiro na agência, lhe foi perguntado se havia desbloqueado o cartão, tendo que dar a informação de que já o havia feito por telefone.

Como ficou claro, não há integração entre os sistemas utilizados pelo Banco P, o que mostra que esse Banco utiliza o modelo de negócios denominado

- (A) Multinível
- (B) Multicanal
- (C) Interseções
- (D) *Omnichannel*
- (E) Plurissistemas

60

Os diretores de um banco procuraram influenciadores digitais para lhes apresentar os fundos de investimento do banco. Eles sabem que os influenciadores digitais divulgam informalmente produtos bancários e oferecem conselhos ou informações sobre investimentos financeiros, dizendo, por exemplo, quais, dentre as diversas opções de aplicações financeiras, são as melhores para o tipo de audiência que o acompanha.

Os influenciadores digitais, portanto, funcionam como

- (A) fontes de intervenção
- (B) grupo de afinidade
- (C) referências primárias
- (D) líderes de opinião
- (E) grupo de dissociação