



CÓD: OP-180AG-24  
7908403560677

**BASA**  
BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

450 Questões Gabaritadas  
Técnico Bancário  
**GABARITANDO**

## **Questões Gabaritadas:**

1. Língua Portuguesa .....	5
2. Língua Inglesa .....	37
3. Inovação E Atualidades Do Mercado Financeiro.....	69
4. Conhecimento Socioambiental, Compliance E Ética I.....	79
5. Noções de Informática.....	89
6. Qualidade Do Atendimento E Diversidade.....	103
7. Matemática Financeira .....	115
8. Noções De Probabilidade E Estatística .....	125
9. Conhecimentos Bancários.....	139
10. Vendas E Negociação .....	149

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## 1. CESGRANRIO - 2024

### A ciência e a tecnologia como estratégias de desenvolvimento

Um dos principais motores do avanço da ciência é a curiosidade humana, descompromissada de resultados concretos e livre de qualquer tipo de tutela ou orientação. A produção científica movida simplesmente por essa curiosidade tem sido capaz de abrir novas fronteiras do conhecimento, de nos tornar mais sábios e de, no longo prazo, gerar valor e mais qualidade de vida para o ser humano.

Por meio dos seus métodos e instrumentos, a ciência nos permite analisar o mundo ao redor e ver além do que os olhos podem enxergar. O empreendimento científico e tecnológico do ser humano ao longo de sua história é, sem dúvida alguma, o principal responsável por tudo que a humanidade construiu até aqui. Suas realizações estão presentes desde o domínio do fogo até as imensas potencialidades que derivam da moderna ciência da informação, passando pela domesticação dos animais, pelo surgimento da agricultura e da indústria modernas e, é claro, pela espetacular melhora da qualidade de vida de toda a humanidade no último século.

Além da curiosidade humana, outro motor importantíssimo do avanço científico é a solução de problemas que afligem a humanidade. Viver mais tempo e com mais saúde, trabalhar menos e ter mais tempo disponível para o lazer, reduzir as distâncias que nos separam de outros seres humanos – seja por meio de mais canais de comunicação ou de melhores meios de transporte – são alguns dos desafios e aspirações humanas para os quais, durante séculos, a ciência e a tecnologia têm contribuído. Elas são os fatores-chave para explicar a redução da mortalidade por várias doenças, como as doenças infecciosas, por exemplo, e o conseqüente aumento da longevidade dos seres humanos.

Apesar dos seus feitos extraordinários, a ciência e, principalmente, os investimentos públicos em ciência e tecnologia parecem enfrentar uma crise de legitimação social no mundo todo. Recentemente, Tim Nichols, um reconhecido pesquisador norteamericano, anunciou que seu livro *The Death of Expertise*, em português “A Morte da Expertise”, aborda a descrença do cidadão comum no conhecimento técnico e científico e, mais do que isso, um

certo orgulho da própria ignorância sobre vários temas complexos, especialmente sobre qualquer coisa relativa às políticas públicas. Vários fenômenos sociais recentes, como o movimento antivacinas ou mesmo a desconfiança sobre a fatalidade do aquecimento global, apesar de todas as evidências científicas em contrário, parecem corroborar que a análise de Nichols está correta.

A despeito de a qualidade de vida de todos ter melhorado nos últimos séculos, em grande medida graças ao avanço científico e tecnológico, a desigualdade vem aumentando no período mais recente. Esse é um problema mundial, mas é mais agudo em países em desenvolvimento, como o Brasil, onde ainda abundam problemas crônicos do subdesenvolvimento, que vão desde o acesso à saúde e à educação de qualidade até questões ambientais e urbanas. É, portanto, nessa sociedade desigual, repleta de problemas, que a atividade científica e tecnológica precisa se desenvolver e se legitimar. Também é essa sociedade que decidirá, por meio dos seus representantes, o quanto dos seus recursos deverá ser alocado para a empreitada científica e tecnológica.

Portanto, a relação entre ciência, tecnologia e sociedade é muito mais complexa do que a pergunta simplória sobre qual seria a utilidade prática da produção científica. Ela passa por uma série de questões, tais como de que forma a ciência e as novas tecnologias afetam a qualidade de vida das pessoas e como fazer com que seus efeitos sejam os melhores possíveis? Quais são as condições sociais que limitam ou impulsionam a atividade científica? Como ampliar o acesso da população aos benefícios gerados pelo conhecimento científico e tecnológico? Em que medida o progresso científico e tecnológico contribui para mitigar ou aprofundar as desigualdades socioeconômicas? Em face das novas tecnologias, cada vez mais capazes de substituir o ser humano nas suas atividades repetitivas, como será o trabalho no futuro? Essas são questões cruciais para a ciência e a tecnologia nos dias de hoje.

Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/cts/pt/central-de-conteudo/artigos/artigos/116-a-ciencia-e-a-tecnologia-como-estrategia-de-desenvolvimento>. Acesso em: 10 fev. 2024. Adaptado

O grupo em que todas as palavras apresentam prefixo que expressa negação é

- (A) desconfiança, inferioridade, invasão
- (B) descrença, inconveniência, impaciência

- (C) desenvolvimento, descrição, infelicidade  
 (D) desigualdade, indústria, infecção  
 (E) despeito, descendência, imoralidade

## 2. CESGRANRIO - 2024

A passagem textual que apresenta um desvio de coerência devido ao emprego inadequado do conector em destaque é:

(A) Diversos indicadores que avaliam o arcabouço regulatório, em nível de país ou em nível de agências regulatórias estão atualmente disponíveis publicamente e oferecem boa cobertura temporal e entre países e agências. **Entretanto**, o indicador de qualidade regulatória, também ali disponível, proposto por Kaufmann, Kraay e Mastruzzi (2010) e disponibilizado pelo Banco Mundial, é extensamente utilizado na literatura e compila dados anuais de cerca de duzentos países desde 2002.

(B) Diversos estudos empíricos têm conseguido êxito em demonstrar a influência de características institucionais e regulatórias na participação privada de investimentos em infraestrutura nas economias emergentes. Os resultados, em sua grande maioria, corroboram a teoria institucional, na qual o papel das instituições é primordial para uma maior participação do setor privado, **pois** reduz as imperfeições de informação, maximiza incentivos econômicos e reduz os custos de transação.

(C) O modelo revelou que, após a crise global de 2008, houve uma quebra estrutural, na qual o arcabouço regulatório do país emergente em questão adquiriu maior importância **para** alocação do capital privado em infraestrutura.

(D) Apontou, ainda, o efeito da consistência regulatória; ou seja, não apenas o arcabouço regulatório corrente do país, **mas** também sua trajetória passada (média móvel do indicador) direcionam a alocação do capital privado, indicando uma espécie de “memória regulatória” ou “reputação” dos agentes para alocação de seu capital.

(E) Numa economia que investiu menos de 2% PIB ano em infraestrutura econômica na última década (somando-se aqui público e privado), tal valor representa uma queda de 30% nos investimentos privados, valor de suma importância **quando** se necessita de montantes da ordem de 4 – 5% PIB ano para um crescimento sustentável.

## 3. CESGRANRIO - 2024

### Mudanças climáticas e enchentes no Brasil: qual é sua relação?

Atualmente, muito se ouve falar acerca de aquecimento global. O aquecimento global é, em resumo, o aumento da temperatura média do planeta que se dá por meio do efeito estufa. Esse é um fenômeno natural responsável pela manutenção da temperatura na Terra, porém, devido ao aumento da poluição, das queimadas e do desmatamento, o efeito estufa está ocorrendo em níveis muito acima do ideal.

Em razão dos altos níveis do efeito estufa, o aquecimento global se intensifica, causando o derretimento de calotas polares (regiões cobertas por gelo, localizadas nas duas extremidades da Terra), aumento no número de queimadas naturais, desertificação de áreas e alterações nos níveis de chuva por todo o globo terrestre.

Essas mudanças climáticas causadas pelo efeito estufa geram alterações nos níveis de chuva, resultando em uma elevação em determinada região. Tal aumento, ocorrendo concomitantemente à poluição e à falta de infraestrutura nas cidades, resulta no aumento de enchentes, inundações e alagamentos.

As enchentes são fenômenos naturais. Elas ocorrem a partir do aumento do volume de água dos rios. Assim como as enchentes, as inundações também são fenômenos naturais e podem ser definidas como o transbordamento de água em um espaço. Já os alagamentos podem ser descritos como um acúmulo de água que não escoou, seja em zonas urbanas, acarretado pelo entupimento de bueiros, ou em zonas naturais, causado pela baixa capacidade de absorção de água pelo solo.

Em zonas urbanas, as enchentes causam danos a casas e comércios, provocando destruição da estrutura destes e de outros bens materiais, como camas, geladeiras e fogões. Em casos mais graves, a força das águas pode acarretar o desmoronamento, além de contribuir para a proliferação de doenças, como, por exemplo, a leptospirose.

As mudanças climáticas causadas pelo efeito estufa e pelo aquecimento global estão cada vez mais perceptíveis e prejudiciais a toda a vida na Terra. Logo, cabe a nós, cidadãos, tomarmos as atitudes necessárias para revertermos essa preocupante realidade de forma que possamos garantir um futuro melhor para nós e para as próximas gerações, visando sempre à sustentabilidade e à consciência socioambiental.

Disponível em: <https://www.florajunior.com/post/mudan%C3%A7as-clim%C3%A1ticas-e-enchentes-no-brasil-qual-sua--rela%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 18 jan. 2024. Adaptado.

No trecho “**Assim como** as enchentes, as inundações também são fenômenos naturais e podem ser definidas como o transbordamento de água em um espaço.” (parágrafo 4), a expressão destacada estabelece entre as palavras “enchentes” e “inundações” uma relação de

- (A) causa
- (B) comparação
- (C) conclusão
- (D) condição
- (E) exclusão

#### 4. CESGRANRIO - 2023

##### Floresta amazônica vai virar savana

*Pesquisadores afirmam que mudança no ecossistema da Amazônia é iminente*

Se a Amazônia perder mais de 20% de sua área para o desmatamento, ela pode se descaracterizar de tal forma que deixaria de ser uma floresta e se transformaria em área de savana, alertam dois conceituados pesquisadores da área, em um artigo publicado recentemente. Hoje, o desmatamento acumulado está em 17%.

Os cientistas acreditam que as sinergias negativas entre desmatamento, mudanças climáticas e uso indiscriminado de incêndios florestais indicam um tipping point (ponto crítico), um ponto sem volta, para transformar as partes Sul, Leste e central da Amazônia em um ecossistema não florestal se o desmatamento chegar a entre 20% e 25%.

Os pesquisadores partiram do conceito da “savanização” da Amazônia, que surgiu após a descoberta de que as florestas interferem no regime de chuvas. Na Amazônia, por exemplo, estima-se que metade das chuvas na região é resultado da umidade produzida pela evapotranspiração (a transpiração das árvores), que “recicla” as correntes de ar úmido provenientes do Oceano Atlântico.

Caso perca uma quantidade grande de árvores, a floresta recicla menos chuva, ficando mais suscetível a incêndios. O fogo altera a vegetação, favorecendo o avanço de gramíneas onde antes havia espécies florestais. O resultado desse processo ecológico é que grandes fragmentos de florestas se transformam em savanas ou cerrados, descaracterizando a Amazônia como a conhecemos hoje.

A primeira estimativa de qual seria o tipping point para a Amazônia virar savana foi feita em um estudo em 2007, e chegou à conclusão de que esse valor era de 40% de florestas derrubadas. Só que esse estudo avaliou apenas uma variável, o desmatamento. Segundo um dos autores, quando se consideram outros fatores, como os incêndios florestais e o aquecimento global, essa margem diminui consideravelmente. Os focos de incêndio têm aumentado.

O aquecimento global já está acontecendo, com um aumento de 1 grau Celsius na temperatura média da Amazônia.

De acordo com uma especialista em ciência e Amazônia, a hipótese de savanização precisa ser encarada com seriedade, porque a floresta amazônica tem resiliência, ela consegue resistir a algum desmatamento. Mas essa possibilidade não é infinita, chega a um ponto que não tem retorno. Além disso, é preciso considerar a população da região, investindo na produção com sustentabilidade.

Uma das propostas para que se possa evitar o tipping point é o reflorestamento. Com esse objetivo, o Brasil se comprometeu, na Conferência da ONU sobre Clima em Paris, em 2015, a reflorestar 12 milhões de hectares até 2030.

*CALIXTO, B. O Globo. Sociedade. Rio de Janeiro, 22 fev. 2018. Adaptado.*

O trecho do texto em que se estabelece uma relação lógica de **condição** entre as ideias, marcada pela presença da palavra ou expressão destacada, é:

- (A) “**Caso** perca uma quantidade grande de árvores, a floresta recicla menos chuva, ficando mais suscetível a incêndios.” (parágrafo 4)
- (B) “**quando** se consideram outros fatores, como os incêndios florestais e o aquecimento global, essa margem diminui consideravelmente.” (parágrafo 5)
- (C) “a hipótese de savanização precisa ser encarada com seriedade, **porque** a floresta amazônica tem resiliência, ela consegue resistir a algum desmatamento.” (parágrafo 6)
- (D) “**Mas** essa possibilidade não é infinita, chega a um ponto que não tem retorno.” (parágrafo 6)
- (E) “Uma das propostas **para que** se possa evitar o tipping point é o reflorestamento.” (parágrafo 7)

#### 5. CESGRANRIO - 2023

##### À moda brasileira

Estou me vendo debaixo de uma árvore, lendo a pequena história da literatura brasileira.

Olavo Bilac! – eu disse em voz alta e de repente parei quase num susto depois que li os primeiros versos do soneto à língua portuguesa: Última flor do Lácio, inculta e bela / És, a um tempo, esplendor e sepultura.

Fiquei pensando, mas o poeta disse sepultura?! O tal de Lácio eu não sabia onde ficava, mas de sepultura eu entendia bem, disso eu entendia, repensei baixando o olhar para a terra. Se escrevia (e já escrevia) pequenos contos nessa língua, quer dizer que era a sepultura que esperava por esses meus escritos?

Fui falar com meu pai. Comecei por aquelas minhas sondagens antes de chegar até onde queria, os tais rodeios que ele ia ouvindo com paciência enquanto enrolava o cigarro de palha, fumava nessa época esses cigarros. Comecei por perguntar se minha mãe e ele não tinham viajado para o exterior.

Meu pai fixou em mim o olhar verde. Viagens, só pelo Brasil, meus avós é que tinham feito aquelas longas viagens de navio, Portugal, França, Itália... Não esquecer que a minha avó, Pedrina Perucchi, era italiana, ele acrescentou. Mas por que essa curiosidade?

Sentei-me ao lado dele, respirei fundo e comecei a gaguejar, é que seria tão bom se ambos tivessem nascido lá longe e assim eu estaria hoje escrevendo em italiano, italiano! – fiquei repetindo e abri o livro que trazia na mão: Olha aí, pai, o poeta escreveu com todas as letras, nossa língua é sepultura mesmo, tudo o que a gente fizer vai para debaixo da terra, desaparece!

Calmamente ele pousou o cigarro no cinzeiro ao lado. Pegou os óculos. O soneto é muito bonito, disse me encarando com severidade. Feio é isso, filha, isso de querer renegar a própria língua. Se você chegar a escrever bem, não precisa ser em italiano ou espanhol ou alemão, você ficará na nossa língua mesmo, está me compreendendo? E as traduções? Renegar a língua é renegar o país, guarde isso E depois (ele voltou a abrir o livro), olha que beleza o que o poeta escreveu em seguida, Amo-te assim, desconhecida e obscura, veja que confissão de amor ele fez à nossa língua! Tem mais, ele precisava da rima para sepultura e calhou tão bem essa obscura, entendeu agora? – acrescentou e levantou-se. Deu alguns passos e ficou olhando a borboleta que entrou na varanda: Já fez a sua lição de casa?

Fechei o livro e recuei. Sempre que meu pai queria mudar de assunto ele mudava de lugar: saía da poltrona e ia para a cadeira de vime. Saía da cadeira de vime e ia para a rede ou simplesmente começava a andar. Era o sinal, Não quero falar nisso, chega. Então a gente falava noutra coisa ou ficava quieta.

Tantos anos depois, quando me avisaram lá do pequeno hotel em Jacareí que ele tinha morrido, fiquei pensando nisso, ah! se quando a morte entrou, se nesse instante ele tivesse mudado de lugar. Mudar depressa de lugar e de assunto. Depressa, pai, saia da cama e fique na cadeira ou vá pra rua e feche a porta!

TELLES, *Lygia Fagundes*. *Durante aquele estranho chá: perdidos e achados*. Rio de Janeiro: Rocco, 2002, p.109-111. Fragmento adaptado

“nossa língua é sepultura mesmo, **tudo o que a gente fizer vai para debaixo da terra, desaparece!**”, o segmento em destaque pode articular-se com o segmento anterior, sem alteração do sentido original, empregando-se o conector

- (A) quando
- (B) portanto
- (C) enquanto
- (D) embora
- (E) ou

## 6. CESGRANRIO - 2023

### A história do método braile

Ler no escuro. Quem já tentou sabe que é impossível. Mas foi exatamente a isso que um francês chamado Louis Braille dedicou a vida. Nascido em Coupvray, uma pequena aldeia nos arredores de Paris, em 1809, desde cedo ele mostrou muito interesse pelo trabalho do pai. Seus olhos azuis brilhavam da admiração de vê-lo cortar, com extrema perícia, selas e arreios. Pouco depois de completar 3 anos, o menino começou a brincar na selaria do pai, cortando pequenas tiras de couro. Uma tarde, uma soveia, instrumento usado para perfurar o couro, escapou-lhe da mão e atingiu o seu olho esquerdo. O resultado foi uma infecção que, seis meses depois, afetaria também o olho direito. Aos 5 anos, o garoto estava completamente cego.

A tragédia não o impediu, porém, de frequentar a escola por dois anos e de se tornar ainda um aluno brilhante. Por essa razão, ele ganhou uma bolsa de estudos no Instituto Nacional para Jovens Cegos, em Paris, um colégio interno fundado por Valentin Haüy (1745-1822). Além do currículo normal, Haüy introduzira um sistema especial de alfabetização, no qual letras de forma impressas em relevo, em papelão, eram reconhecidas pelos contornos. Desde o início do curso, Braille destacou-se como o melhor aluno da turma e logo começou a ajudar os colegas. Em 1821, aos 12 anos, conheceu um método inventado pouco antes por Charles Barbier de La Serre, oficial do Exército francês.

O método Barbier, também chamado escrita noturna, era um código de pontos e traços em relevo impressos também em papelão. Destinava-se a enviar ordens cifradas a sentinelas em postos avançados. Estes decodificariam a mensagem até no escuro. Mas, como a ideia não pegou na tropa, Barbier adaptou o método para a leitura de cegos, com o nome de grafia sonora. O sistema permitia a comunicação entre os cegos, pois com ele era possível escrever, algo que o método de Haüy não possibilitava. O de Barbier era fonético: registrava sons e não letras. Dessa forma, as palavras não podiam ser soletradas. Além disso,

# LÍNGUA INGLESA

## 1. CESGRANRIO - 2024

### The new cost of living in New Mexico

ALBUQUERQUE, N.M. — Prices are going up in New Mexico, especially at the grocery store. A recent study found the average New Mexican family is spending up to \$286 on groceries per week – and even more when children are involved.

According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, the average price for a pound of ground beef was \$5.56 last month. That’s about 20 cents cheaper than back in July, but almost a full dollar more expensive than in January 2020 – right before the pandemic hit. It’s a similar trend for milk, but a gallon is only about 50 cents more expensive than four years ago.

Eggs are half the price of what they were last winter, but that’s because there was an avian flu outbreak. Most produce items, like tomatoes and bananas, have stayed around the same price for several years now. That’s probably a good thing, because snacks are getting more expensive. Data shows the average bag of potato chips is almost \$2 more expensive than four years ago. The price of chocolate chip cookies is also up almost 40%. All of those small increments add up.

While it’s not likely there will be a major drop in grocery prices soon, there is some potentially good news when it comes to your housing budget. Officials with the Apartment Association of New Mexico say there are at least 40 housing projects under construction in the Albuquerque area. That is expected to bring at least 5,000 rental units to the market in the coming months. State leaders are pitching in too, with several new bills opening up millions of dollars in funding for even more housing projects. The average rent in Albuquerque is sitting at \$1,340 a month – about \$400 higher than in January 2020. Economists suggest an increased housing supply could reduce prices for everyone.

There is also evidence that wage growth is happening. Data from the U.S. Bureau of Labor Statistics showed average hourly earnings increased by 1.4% since last January. It’s worth noting wage growth rates have surpassed inflation rates since last February.

*Available at: <<https://www.kob.com/new-mexico/the-new-cost-of-living-in-new-mexico/>>. Retrieved on: Mar 1, 2024. Adapted*

Paragraphs 1 through 3 indicate that

(A) New Mexican families are now less numerous, therefore food provision is cheaper.

(B) the consumption of beef and vegetables has increased, along with their prices.

(C) an avian flu outbreak is affecting the prices of milk and eggs nowadays.

(D) some food items are now more expensive than they were before the pandemic.

(E) popular snacks have had the smallest price increase in the last four years.

## 2. CESGRANRIO - 2024

### The new cost of living in New Mexico

ALBUQUERQUE, N.M. — Prices are going up in New Mexico, especially at the grocery store. A recent study found the average New Mexican family is spending up to \$286 on groceries per week – and even more when children are involved.

According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, the average price for a pound of ground beef was \$5.56 last month. That’s about 20 cents cheaper than back in July, but almost a full dollar more expensive than in January 2020 – right before the pandemic hit. It’s a similar trend for milk, but a gallon is only about 50 cents more expensive than four years ago.

Eggs are half the price of what they were last winter, but that’s because there was an avian flu outbreak. Most produce items, like tomatoes and bananas, have stayed around the same price for several years now. That’s probably a good thing, because snacks are getting more expensive. Data shows the average bag of potato chips is almost \$2 more expensive than four years ago. The price of chocolate chip cookies is also up almost 40%. All of those small increments add up.

While it’s not likely there will be a major drop in grocery prices soon, there is some potentially good news when it comes to your housing budget. Officials with the Apartment Association of New Mexico say there are at least 40 housing projects under construction in the Albuquerque area. That is expected to bring at least 5,000 rental units to the market in the coming months. State leaders are pitching in too, with several new bills opening up millions of dollars in funding for even more housing projects. The

average rent in Albuquerque is sitting at \$1,340 a month – about \$400 higher than in January 2020. Economists suggest an increased housing supply could reduce prices for everyone.

There is also evidence that wage growth is happening. Data from the U.S. Bureau of Labor Statistics showed average hourly earnings increased by 1.4% since last January. It's worth noting wage growth rates have surpassed inflation rates since last February.

*Available at: <<https://www.kob.com/new-mexico/the-new-cost-of-living-in-new-mexico/>>. Retrieved on: Mar 1, 2024. Adapted*

In paragraph 4, the fragment “While it’s **not likely** there will be a major drop in grocery prices **soon**” conveys the idea that it is

- (A) improbable for grocery items to become significantly cheaper in the near future.
- (B) certain that grocery products will become much cheaper in the long term.
- (C) mandatory that grocery prices be drastically reduced immediately.
- (D) disadvantageous for grocery articles to become considerably cheaper eventually.
- (E) imperceptible that grocery prices should be substantially reduced.

### 3. CESGRANRIO - 2024

#### The new cost of living in New Mexico

ALBUQUERQUE, N.M. — Prices are going up in New Mexico, especially at the grocery store. A recent study found the average New Mexican family is spending up to \$286 on groceries per week – and even more when children are involved.

According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, the average price for a pound of ground beef was \$5.56 last month. That’s about 20 cents cheaper than back in July, but almost a full dollar more expensive than in January 2020 – right before the pandemic hit. It’s a similar trend for milk, but a gallon is only about 50 cents more expensive than four years ago.

Eggs are half the price of what they were last winter, but that’s because there was an avian flu outbreak. Most produce items, like tomatoes and bananas, have stayed around the same price for several years now. That’s probably a good thing, because snacks are getting more expensive. Data shows the average bag of potato chips is almost \$2 more expensive than four years ago. The price of chocolate chip cookies is also up almost 40%. All of those small increments add up.

While it’s not likely there will be a major drop in grocery prices soon, there is some potentially good news when it comes to your housing budget. Officials with the Apartment Association of New Mexico say there are at least 40 housing projects under construction in the Albuquerque area. That is expected to bring at least 5,000 rental units to the market in the coming months. State leaders are pitching in too, with several new bills opening up millions of dollars in funding for even more housing projects. The average rent in Albuquerque is sitting at \$1,340 a month – about \$400 higher than in January 2020. Economists suggest an increased housing supply could reduce prices for everyone.

There is also evidence that wage growth is happening. Data from the U.S. Bureau of Labor Statistics showed average hourly earnings increased by 1.4% since last January. It’s worth noting wage growth rates have surpassed inflation rates since last February.

*Available at: <<https://www.kob.com/new-mexico/the-new-cost-of-living-in-new-mexico/>>. Retrieved on: Mar 1, 2024. Adapted*

In paragraph 4, the section “there are at least 40 housing projects **under construction**” means that new residential units

- (A) have just been finished.
- (B) are currently being built.
- (C) might eventually be built.
- (D) couldn’t be finished.
- (E) are temporarily suspended.

### 4. CESGRANRIO - 2024

#### The new cost of living in New Mexico

ALBUQUERQUE, N.M. — Prices are going up in New Mexico, especially at the grocery store. A recent study found the average New Mexican family is spending up to \$286 on groceries per week – and even more when children are involved.

According to the U.S. Bureau of Labor Statistics, the average price for a pound of ground beef was \$5.56 last month. That’s about 20 cents cheaper than back in July, but almost a full dollar more expensive than in January 2020 – right before the pandemic hit. It’s a similar trend for milk, but a gallon is only about 50 cents more expensive than four years ago.

Eggs are half the price of what they were last winter, but that’s because there was an avian flu outbreak. Most produce items, like tomatoes and bananas, have stayed around the same price for several years now. That’s probably a good thing, because snacks are getting more expensive. Data shows the average bag of potato chips is al-

most \$2 more expensive than four years ago. The price of chocolate chip cookies is also up almost 40%. All of those small increments add up.

While it's not likely there will be a major drop in grocery prices soon, there is some potentially good news when it comes to your housing budget. Officials with the Apartment Association of New Mexico say there are at least 40 housing projects under construction in the Albuquerque area. That is expected to bring at least 5,000 rental units to the market in the coming months. State leaders are pitching in too, with several new bills opening up millions of dollars in funding for even more housing projects. The average rent in Albuquerque is sitting at \$1,340 a month – about \$400 higher than in January 2020. Economists suggest an increased housing supply could reduce prices for everyone.

There is also evidence that wage growth is happening. Data from the U.S. Bureau of Labor Statistics showed average hourly earnings increased by 1.4% since last January. It's worth noting wage growth rates have surpassed inflation rates since last February.

*Available at: <<https://www.kob.com/new-mexico/the-new-cost-of-living-in-new-mexico/>>. Retrieved on: Mar 1, 2024. Adapted*

The excerpt of paragraph 5 “wage growth rates have surpassed inflation rates since last February” informs that

- (A) inflation rates have enlarged people's income.
- (B) inflation rates are lower now than last February.
- (C) salaries have increased beyond inflation.
- (D) salaries have reduced because of inflation.
- (E) salaries have been considerably affected by inflation.

## 5. CESGRANRIO - 2024

### Text

In 2017, Microsoft founder Bill Gates proposed introducing a “robot tax” that would temporarily slow the pace of automation and whose revenue could be used to “finance jobs taking care of elderly people or working with kids in schools, for which needs are unmet and to which humans are particularly well suited”. Since then, many researchers all over the world have weighed in on the idea, publishing proposals and findings on how such a tax might work in reality.

What gave rise to this novel proposal? The first factor was a growing sense of alarm that the development of robots and artificial intelligence could seriously alter our economy and society in the years to come. Indeed, some such changes are already unfolding. As technology develops, robots and AI may even be able to perform jobs that require specialized skills and knowledge, providing servi-

ces like medical consultations and diagnosis, legal advice, and translation and interpreting. There is a growing sense of anxiety about what the future portends.

A second worry is the prospect of further social polarization. Wealth could become concentrated in the hands of those providing the ideas and capital for the development and use of AI, along with a small elite of managers with the skills to harness the technology, while the situation for the majority of other workers displaced by technology becomes increasingly bleak. The social divide could be exacerbated as disparities grow between the haves and the have-nots.

To prevent technological progress from tearing our societies apart, we must, in the short term, strengthen social safety nets to support workers who lose their jobs, and in the longer term, we will need to enhance educational and vocational training opportunities for work that only humans can perform.

Needless to say, expanding safety nets and offering retraining will both require considerable fiscal resources. There are already concerns about safety-net inadequacies for workers in the expanding gig economy, prompting some to call for a basic income that would guarantee a minimum standard of living to everyone.

This was the context that gave rise to the idea of a robot tax, which could slow down the pace of automation, at least temporarily, and give policymakers time to secure the resources for needed countermeasures. It is thus much more than just a tax proposal; it entails rethinking the role of public policy in an age when AI and robots are having an increasingly large impact on our lives. The issue goes to the heart of what we want public policy to address in the digital society of the future.

*Available at: <https://www.tokyofoundation.org/research/detail.php?id=899>. Retrieved on: Feb 29, 2024. Adapted*

The main purpose of the text is to

- (A) criticize the possible results of robot tax.
- (B) complain about the technological progress.
- (C) describe the use of automation in everyday life.
- (D) deny the possibility of robot tax's welcome revenue.
- (E) advocate the application of robot tax in social welfare.

## 6. CESGRANRIO - SPF (CNU)/CNU/BLOCO 6 - 2024

### Brazil: Online Learning Tools Harvest Children's Data

"Educational websites directed at Brazilian students, including two created by state education secretariats, monitored children and collected their personal data", Human Rights Watch said today. "The national government should revise Brazil's data protection law by adding new safeguards to protect children online".

Analysis conducted by Human Rights Watch in November 2022 and reviewed again in January 2023 found that seven educational websites extracted and sent children's data to third-party companies, using tracking technologies designed for advertising. These websites not only watched children inside of their online classrooms, but followed them across the internet, outside school hours, and deep into their private lives.

"Children and their families in Brazil are being kept in the dark about the data monitoring conducted on children in online classrooms," said Hye Jung Han, children's rights and technology researcher and advocate at Human Rights Watch. "Instead of protecting children, state governments have willfully enabled anyone to monitor them and collect their personal information online."

Human Rights Watch found that five websites deployed particularly intrusive tracking techniques to invisibly spy on children in ways that were impossible to avoid or protect against. One of these websites uses session recording, a technique that allows a third party to watch and record a user's behavior on a webpage. That includes mouse clicks and movements around a webpage; the digital equivalent of logging video monitoring each time a child scratches their nose or grasps their pencil in class. Typically, the third party would then scrutinize the data on behalf of the website to guess a user's personality, their preferences, and what they are likely to do next, or how they might be influenced. Advertisers might use these insights to target the child with personalized content and ads that follow them across the internet.

Profiling, targeting, and advertising to children in this way infringes on their privacy, as it is neither proportionate nor necessary for these websites to function or deliver educational content. It also risks violating children's other rights if this information is used to guide them toward outcomes that are harmful or not in their best interest. Such practices also play an enormous role in shaping children's online experiences and determining the information they see, at a time in their lives when their opinions and beliefs are at high risk of manipulative interference.

Brazil's data protection authority should stop these assaults on children's privacy. It should require these companies and state governments to delete children's data collected, and prevent them from further using children's data for any purpose unrelated to providing education.

Brazil's constitution protects the right to privacy. The country has also ratified the UN Convention on the Rights of the Child, which entitles children to special protections that guard their privacy. Brazil's data protection law, however, – the Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, or the General Personal Data Protection Law – does not provide sufficient protections for children. It does not explicitly prohibit actors from exploiting children's information or require them to provide high levels of safety and security for children. Lawmakers should amend the law to establish comprehensive child data protection rules, including bans on behavioral advertising and the use of intrusive tracking techniques on children. These rules should also require all actors offering online services to children – including online learning – to provide the highest levels of protection for children's data and their privacy.

*Available at: <https://www.hrw.org/news/2023/04/03/brazil-online-learning-tools-harvest-childrens-data>. Retrieved on: Feb 15, 2024. Adapted*

The main purpose of the text is to

- (A) criticize Human Rights Watch for not taking action in solving Brazilian children's challenges concerning their access to education.
- (B) influence children's parents to watch and protect their children from digital crime by reducing their time of access to the internet.
- (C) discourage excessive parental care as to what children access and how they use the internet during their school hours.
- (D) advocate for the monitoring and data collection carried out by content companies, so that ads and the internet experience are shaped to influence children.
- (E) report on the findings of Human Rights Watch regarding the inappropriate monitoring and collecting of children's data by educational websites.

# INOVAÇÃO E ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

## 1. CESGRANRIO - 2024

Uma gerente de um banco com atuação em diversos estados brasileiros e diferentes culturas tem sua principal atividade relacionada a revisar as políticas de conduta e ética da instituição.

Levando-se em conta a natureza do documento e a multi-cultura da atuação do banco, ao revisar essas políticas, a gerente precisa considerar que

- (A) as diferenças éticas empobrecem o desenvolvimento institucional.
- (B) a sede do banco deve revisar e aprovar as políticas de conduta e ética para refletir a realidade da sede.
- (C) as ações devem ser cotidianas, com treinamentos comportamentais e palestras, e contínua revisão de suas políticas.
- (D) a ética empresarial é estabelecida na fundação da empresa, o que afasta a necessidade de uma revisão geral.
- (E) o home office (trabalho remoto) afasta a necessidade de revisão das políticas, devido ao distanciamento das relações.

## 2. CESGRANRIO - 2023

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

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

## 3. CESGRANRIO - 2023

No trecho seguinte, o Banco Central do Brasil (BCB) faz um comentário a respeito dos bancos, na era digital:

Apesar de não haver ainda uma licença específica para os bancos digitais, o acompanhamento dessas instituições pelo BCB se torna importante devido ao modelo de negócio digital, que possui uma dinâmica diferente dos modelos tradicionais.

*BANCO CENTRAL DO BRASIL. Fintechs de crédito e bancos digitais. Estudo Especial no 89/2020 Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089\\_Fintechs\\_de\\_credito\\_e\\_bancos\\_digitais.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf). Acesso em: 19 dez. 2022*

Uma característica comum aos modelos de negócio dos bancos digitais e dos bancos tradicionais é o(a)

- (A) atendimento ao cliente de forma presencial
- (B) facilitação de saques em dinheiro nas agências bancárias
- (C) utilização de cheques como meio de pagamento
- (D) baixa utilização de tecnologias intensivas em inteligência artificial
- (E) pagamento por meio de cartões eletrônicos

## 4. CESGRANRIO - 2023

A principal característica dos bancos exclusivamente digitais é a

- (A) oferta de produtos e serviços por meio digital.
- (B) oferta de serviços por meio de agências bancárias.
- (C) oferta de todos os serviços operados pelos bancos múltiplos.
- (D) ausência de operações com moeda estrangeira.
- (E) cobrança de taxas similares às cobradas pelos bancos tradicionais.

## 5. CESGRANRIO - 2021

Considere o texto a seguir para responder à questão.

A crise econômica causada pela pandemia do novo coronavírus provocou a maior fuga de capitais da história do Brasil. Dados divulgados nesta quarta-feira (24/6) pelo Banco Central (BC) explicam que os investidores estrangeiros retiraram US\$ 31,7 bilhões do mercado brasileiro de títulos e ações só em março, abril e maio deste ano. Por isso, as retiradas somam R\$ 50,9 bilhões nos últimos 12 meses; o maior índice da série histórica do BC.

*BARBOSA, M. US\$ 50,9 bilhões saíram do mercado financeiro brasileiro em 12 meses. Correio Braziliense, 24/6/2020. Disponível em: <[https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas\\_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financieiro-brasileiro-em-12-meses.shtml](https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financieiro-brasileiro-em-12-meses.shtml)>.*

*Acesso em: 22 jan. 2021.*

Considerando-se os efeitos sanitários, econômicos e sociais decorrentes da pandemia da Covid-19 na economia global, o principal fator que justifica tamanha fuga de capitais do Brasil no ano passado é o(a)

- (A) aumento desenfreado da dívida externa brasileira.
- (B) aumento das taxas de juros no mercado internacional.

(C) necessidade de recursos, no estrangeiro, para financiar as pesquisas científicas de vacinas contra o coronavírus.

(D) manipulação das taxas de câmbio nos mercados globais.

(E) maior percepção de risco, por parte dos estrangeiros, em investir em ativos denominados em moeda brasileira.

## 6. CESGRANRIO - 2021

Considere o texto a seguir para responder à questão.

A crise econômica causada pela pandemia do novo coronavírus provocou a maior fuga de capitais da história do Brasil. Dados divulgados nesta quarta-feira (24/6) pelo Banco Central (BC) explicam que os investidores estrangeiros retiraram US\$ 31,7 bilhões do mercado brasileiro de títulos e ações só em março, abril e maio deste ano. Por isso, as retiradas somam R\$ 50,9 bilhões nos últimos 12 meses; o maior índice da série histórica do BC.

*BARBOSA, M. US\$ 50,9 bilhões saíram do mercado financeiro brasileiro em 12 meses. Correio Braziliense, 24/6/2020. Disponível em: <[https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas\\_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml](https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/06/24/internas_economia,866513/us-50-9-bilhoes-sairam-do-mercado-financeiro-brasileiro-em-12-meses.shtml)>.*

*Acesso em: 22 jan. 2021.*

O principal impacto decorrente da enorme fuga de capitais do Brasil em 2020, descrita na reportagem mencionada anteriormente, foi o(a)

- (A) expressiva desvalorização do real brasileiro
- (B) queda das taxas de juros internas
- (C) aumento do preço das ações na Bovespa
- (D) valorização dos ativos brasileiros
- (E) aumento da dívida interna do Tesouro

## 7. CESGRANRIO - 2021

Com evidências do enorme descolamento entre as taxas de juros de curto e de longo prazo no Brasil, o texto abaixo reproduz matéria jornalística, publicada no início de agosto de 2020, dando conta da enorme incerteza futura associada aos impactos adversos decorrentes da crise pandêmica da Covid-19 sobre a economia brasileira.

Os juros futuros encerraram os negócios desta segunda-feira em alta firme, afetados por um movimento de maior incorporação de prêmio de risco ao longo da curva a termo, especialmente nos trechos mais longos (com vencimento no longo prazo). No fim da sessão regular, a taxa do contrato de Depósito Interfinanceiro (DI) para janeiro de 2021 passava de 1,87% no ajuste anterior para 1,88%; a do DI para janeiro de 2022 ia de 2,65% para 2,67%; a do contrato para janeiro de 2023 subia de 3,76% para 3,79%; a

do DI para janeiro de 2025 escalava de 5,40% para 5,47%; e a do contrato para janeiro de 2027 saltava de 6,35% para 6,43%.

*REZENDE, V. Risco fiscal leva a alta das taxas de juros futuros e curva tem maior inclinação desde fim de junho. Valor Econômico, 10/08/2020. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produtos/renda-fixa/noticia/2020/08/10/risco-fiscal-leva-a-altas-taxas-de-juros-futuro-e-curva-tem-maior-inclinacao-desde-fim-de-junho.shtml>>. Acesso em: 7 fev. 2021. Adaptado.*

Para minorar os impactos da crise, a Emenda Constitucional nº 106, de 7 de maio de 2020, conhecida como o “Orçamento de Guerra”, instituiu uma diversidade de medidas nos âmbitos fiscal, financeiro e de contratações para enfrentamento da calamidade pública nacional, decorrente da pandemia da Covid-19. Dentre as medidas aprovadas, o Banco Central do Brasil ficou autorizado, temporariamente, a operar com instrumentos de política monetária considerados não convencionais. A medida de política monetária não convencional, por parte do Banco Central do Brasil, que poderia ter estimulado a redução das taxas de juros de longo prazo no ano passado é a

- (A) redução da taxa de juros básica de curto prazo (Selic)
- (B) venda de títulos públicos e privados no mercado secundário
- (C) compra de títulos públicos e privados no mercado secundário
- (D) redução do percentual dos depósitos compulsórios
- (E) venda de títulos mediante operações compromissadas

## 8. CESGRANRIO - 2021

A inserção dos bancos digitais no Sistema Financeiro Nacional acarreta a disseminação de tecnologias e culturas inovadoras, dentre as quais merece menção o (a)

- (A) maior contato físico entre bancos e clientes
- (B) dispensa do armazenamento de dados dos clientes
- (C) uso de inteligência artificial
- (D) generalização de plataformas off-line
- (E) utilização mínima de big-data

## 9. CESGRANRIO - 2024

O projeto de *Open Finance* é uma ampliação do *Open Banking*, cujo nome foi modificado para indicar maior abrangência, para além de produtos e serviços tradicionais, oferecendo diversas soluções para os clientes de instituições financeiras.

Através do *Open Finance*, o cliente pode

- (A) comparar serviços e tarifas entre instituições financeiras.
- (B) analisar os produtos e serviços contratados pelos demais clientes.
- (C) acompanhar as transações financeiras de familiares e amigos, desde que sejam autorizadas pelos envolvidos.
- (D) realizar transações com instituições financeiras além daquelas autorizadas pelo Banco Central do Brasil.
- (E) contratar produtos e serviços de instituições que não estão sujeitas à regulação do Banco Central do Brasil.

#### 10. CESGRANRIO - 2023

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

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

#### 11. CESGRANRIO - 2023

As instituições participantes envolvidas no compartilhamento de dados ou serviços do *Open Finance*, regulamentado pelo Banco Central do Brasil, devem assegurar a possibilidade da revogação do respectivo consentimento, a qualquer tempo, mediante solicitação do cliente, por meio de procedimento seguro, ágil, preciso e conveniente, observado o disposto na legislação e regulamentação em vigor.

Essa revogação deve ser efetuada com observância dos seguintes prazos:

- (A) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.
- (B) em até um dia, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.

(C) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e de forma imediata, para os demais casos.

(D) em até dois dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até sete dias, para os demais casos.

(E) em até três dias, contado a partir da solicitação do cliente, no caso do compartilhamento de serviço de iniciação de transação de pagamento, e em até trinta dias, para os demais casos.

#### 12. CESGRANRIO - 2021

A partir do início de 2021, começou a primeira fase de implantação do *open banking* (sistema financeiro aberto) no Brasil. As instituições financeiras participantes devem obedecer a regras definidas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional.

O *open banking* tem, entre outros, o objetivo de

(A) criar um mercado eletrônico exclusivo para operação das *fintechs*.

(B) permitir que mais instituições participem como bancos comerciais do mercado brasileiro, abrindo esse mercado.

(C) possibilitar o compartilhamento de informações, mediante autorização expressa de cada cliente, e a movimentação de suas respectivas contas bancárias, entre diferentes instituições financeiras.

(D) controlar as operações de concessão de crédito de cada instituição financeira participante autorizada pelo Banco Central, dando mais transparência ao setor.

(E) recomendar a utilização de um sistema de informações único, de código aberto, para gestão de contas-correntes e suas movimentações, de modo a ser adotado por todas as instituições financeiras em operação no Brasil.

#### 13. CESGRANRIO - 2021

O Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil (BCB) vêm estabelecendo novas regras no Sistema Financeiro Nacional. Uma delas abre a possibilidade de clientes de produtos financeiros permitirem o compartilhamento de dados cadastrais entre diferentes instituições financeiras autorizadas pelo BCB, bem como a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas, e não apenas pelo aplicativo ou site do banco.

A essa nova modalidade denomina-se

- (A) *Fintech*
- (B) *Open banking*

- (C) *Shadow banking*
- (D) *Internet banking*
- (E) Pix

#### 14. CESGRANRIO - 2021

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

#### 15. CESGRANRIO - 2021

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

#### 16. CESGRANRIO - 2021

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

#### 17. CESGRANRIO - 2021

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.

#### 18. CESGRANRIO - 2021

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

#### 19. CESGRANRIO - 2024

O trecho a seguir faz parte do artigo “Novas Tecnologias e as *fintechs*: o que há de novo no front”, de Luiz Macahyba, publicado no site do Observatório do Sistema Financeiro, em 03/11/2021.

# CONHECIMENTO SOCIOAMBIENTAL, COMPLIANCE E ÉTICA I

## 1. CESGRANRIO - 2023

A Circular no 3.978, de 23 de janeiro de 2020, do Banco Central do Brasil (BCB), dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores.

Além da “lavagem” de dinheiro, o dispositivo do BCB também procura prevenir a prática de crimes relacionados à(ao)

- (A) segurança cibernética
- (B) corrupção
- (C) sonegação de impostos
- (D) fraude bancária
- (E) financiamento do terrorismo

## 2. CESGRANRIO - 2022

Nos termos da Circular BACEN nº 3.978/2020, que dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016, devem as instituições dispor de estrutura para assegurar o seu cumprimento mediante organização de

- (A) controladoria
- (B) auditoria
- (C) governança
- (D) correição
- (E) conselho

## 3. CESGRANRIO - 2024

Um Banco está estruturando seus procedimentos de monitoramento e seleção de operações que possam configurar indícios de ocorrência dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores. De acordo com a Carta Circular nº 4.001/2020, incluem-se nas situações relacionadas com operações em espécie em moeda nacional com a utilização de contas de depósitos ou de contas de pagamento os seguintes exemplos:

(A) concentração de depósitos ou outro instrumento de transferência de recurso eletrônico, excluídos os boletos de pagamento, de forma a dissimular o valor total da movimentação.

(B) saques no período de quinze dias úteis em valores superiores aos limites estabelecidos, de forma a dissimular o valor total da operação e evitar comunicações de operações em espécie.

(C) saques em espécie de conta-corrente ou conta-poupança que receba diversos depósitos por transferência eletrônica de uma única origem, em longo período de tempo.

(D) depósitos ou aportes de baixos valores em espécie, de forma única, em caixas ou terminais de autoatendimento próximos, destinados sempre a uma única conta.

(E) depósitos ou aportes em espécie em contas de clientes que exerçam atividade comercial relacionada com negociação de bens de luxo ou de alto valor, tais como obras de arte, imóveis, barcos, joias, automóveis ou aeronaves.

## 4. CESGRANRIO - 2022

Um correntista do Banco J é corriqueiramente atendido pelo gerente. Além do salário, esse correntista recebe diversos depósitos decorrentes de atividades negociais privadas. Em determinado período, a conta-corrente passou a receber saques desproporcionais ao movimento normal. Nos termos da Carta-Circular Bacen nº 4001/2020, tais operações passam a ser consideradas suspeitas, tendo em vista sua

- (A) atipicidade
- (B) conveniência
- (C) imprevisibilidade
- (D) organicidade
- (E) solvência

## 5. CESGRANRIO - 2021

H é correntista da instituição financeira XYZ e mantém com esta instituição relação estável, com movimentação de recursos monetários correspondente a cem salários mínimos por ano. A partir de 2019, sua movimentação anual passou a ser de mil e duzentos salários mínimos, com aportes mensais de cem salários mínimos.

A partir das regras apresentadas na Carta-Circular nº 4001/2020 do Banco Central do Brasil, nesse caso, as operações devem ser monitoradas como situações relacionadas com operações em espécie, em moeda nacional, com a utilização de contas de

- (A) aplicações
- (B) depósitos
- (C) fundos
- (D) garantia
- (E) preferência

#### 6. CESGRANRIO - 2021

K pretende realizar atividades financeiras no Brasil, buscando maximizar os lucros dos seus inúmeros clientes sediados no exterior. A quase totalidade dos investidores atua nos denominados “paraísos fiscais”.

De acordo com as regras da Carta-Circular nº 4001/2020, do Banco Central do Brasil, essas operações devem ser monitoradas na seguinte categoria:

- (A) custos de empresas
- (B) operações de crédito
- (C) contratos operacionais
- (D) atividades internacionais
- (E) investimentos mercadológicos

#### 7. CESGRANRIO - 2024

A Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Segundo essa resolução, a política de segurança cibernética deve ser divulgada aos funcionários da instituição e às empresas prestadoras de serviços a terceiros, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas e com a sensibilidade das informações.

Essa resolução também estabelece que as instituições devem divulgar ao público

- (A) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes.
- (B) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de proteção do processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.
- (C) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de continuidade dos negócios.

(D) a integralidade da política de segurança cibernética, com exceção do plano de ação e de resposta a incidentes e do plano de continuidade dos negócios.

(E) um resumo contendo as linhas gerais da política de segurança cibernética.

#### 8. CESGRANRIO - 2023

A Lei FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*) dos Estados Unidos e a Lei no 12.846/2012, também conhecida como Lei Anticorrupção Brasileira desempenham papéis fundamentais no combate à corrupção. Ambas promovem a transparência e a integridade nos negócios, contribuindo para um ambiente mais ético e equitativo. Sobre os preceitos da Lei FCPA e da Lei Anticorrupção Brasileira, qual é a similaridade entre as leis?

- (A) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira podem ser aplicadas por diferentes órgãos.
- (B) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira se aplicam à pessoa física e à jurídica.
- (C) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira prescrevem as infrações em 10 anos contados da data da ciência da infração.
- (D) Tanto a Lei FCPA quanto a Lei Anticorrupção Brasileira preconizam a inexistência de acordos para redução das sanções.
- (E) Ambas as leis (Lei FCPA e Lei Anticorrupção Brasileira) obrigam as empresas a implementarem um Programa de Integridade.

#### 9. CESGRANRIO - 2018

Um administrador que atua em determinada sociedade empresarial é consultado sobre a natureza da responsabilidade civil da pessoa jurídica em decorrência de atos contra a administração pública, previstos na Lei nº 12.846 de 01/08/2013.

Nesse caso, a referida responsabilidade é considerada

- (A) dolosa
- (B) negligente
- (C) imprudente
- (D) técnica
- (E) objetiva

#### 10. CESGRANRIO - 2018

Um administrador do setor de controle interno de uma sociedade empresarial recebe treinamento especial sobre a aplicação da Lei nº 12.846 de 01/08/2013, sendo assentado que, no caso das sociedades controladoras, na hipótese de prática dos atos previstos na referida lei, haverá, com as controladas, uma relação de

- (A) solidariedade
- (B) unidade
- (C) uniformidade
- (D) conjunção
- (E) autonomia

#### 11. CESGRANRIO - 2018

A Lei nº 12.846/2013 dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

Em relação a essa Lei, constata-se que a(s)

- (A) responsabilidade da pessoa jurídica não subsiste na hipótese de alteração contratual, transformação, incorporação, fusão ou cisão societária.
- (B) responsabilização da pessoa jurídica exclui a responsabilidade individual de seus dirigentes ou administradores ou de qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe do ato ilícito.
- (C) pessoas jurídicas serão responsabilizadas subjetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pelos atos lesivos previstos nesta Lei praticados em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não.
- (D) sociedades empresárias e as sociedades simples, personificadas ou não, independentemente da forma de organização ou modelo societário adotado, são passíveis de responsabilização.
- (E) sociedades controladoras, controladas, coligadas ou, no âmbito do respectivo contrato, consorciadas serão subsidiariamente responsáveis pela prática dos atos previstos nesta Lei, restringindo-se tal responsabilidade à obrigação de pagamento de multa e reparação integral do dano causado.

#### 12. CESGRANRIO - 2018

Nos termos da Lei nº 12.846/2013, os dirigentes ou administradores somente serão responsabilizados por atos ilícitos na medida da sua

- (A) culpabilidade
- (B) dolosidade
- (C) inação
- (D) incidência
- (E) ocorrência

#### 13. CESGRANRIO - 2018

Constitui ato lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013, criar pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo, de modo

- (A) blindado
- (B) elisivo
- (C) especial
- (D) fraudulento
- (E) imunizado

#### 14. CESGRANRIO - 2018

Constitui ato lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013, manipular nos contratos celebrados com a administração pública o seu equilíbrio

- (A) estrutural
- (B) societário
- (C) operacional
- (D) contábil corporativo
- (E) econômico-financeiro

#### 15. CESGRANRIO - 2023

Um indivíduo foi selecionado para integrar os quadros de determinada companhia que presta serviços de engenharia para setores públicos e privados. Em função de suas habilidades, foi incluído em programa de treinamento para coordenar medidas anticorrupção na empresa. Um dos módulos apresenta as sanções passíveis de ocorrer.

Nos termos da Lei nº 12.846/2013, na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nessa Lei as seguintes sanções:

- (A) multa, até 5% 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 estimativa.
- (B) multa, até 10% 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 estimativa.
- (C) multa, até 15% 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 estimativa.

(D) multa, até 20% 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 estimativa.

(E) multa, até 25% 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 estimativa.

#### 16. CESGRANRIO - 2018

Um analista de sistemas de determinada empresa realiza estudos para avaliar a idoneidade de candidatos a realizar contratos com a empresa onde trabalha. Ele recebe a informação de que, em determinadas situações, é possível a sanção administrativa das pessoas jurídicas.

Nos casos regulados pela Lei nº 12.846 de 01/08/2013, na esfera administrativa, será aplicada às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nessa lei a seguinte sanção:

- (A) Divulgação em instituições da comunidade onde atuam.
- (B) Comunicação aos órgãos municipais da penalidade atribuída.
- (C) Publicação do ato condenatório em comunicados internos.
- (D) Publicação extraordinária da decisão condenatória.
- (E) Publicação em rol de condenados, administrado pelo Governo federal.

#### 17. CESGRANRIO - 2018

Um gerente de compras de determinada sociedade de economia mista, sediada em município de grande poderio econômico do interior do país, foi informado da existência de ato lesivo praticado contra a organização. Ele comunica esse fato aos órgãos internos competentes para que se tomem as providências necessárias à resolução do problema.

Nos termos da Lei nº 12.846 de 01/08/2013, para aplicação das sanções decorrentes dos atos lesivos nela previstos, um dos atos necessários consiste no(a)

- (A) decurso de prazo para consolidar as informações.
- (B) recebimento da comunicação pelos órgãos de controle externo.
- (C) aprovação de relatório pelo gerente comunicante.
- (D) indicação de responsável pelo recebimento das denúncias.
- (E) prévia manifestação jurídica, elaborada pela Advocacia Pública.

#### 18. CESGRANRIO - 2018

A Controladoria Geral da União atua no controle interno do Poder Executivo. Ao aplicar as normas da Lei nº 12.846/2013, verifica-se que as sanções às pessoas jurídicas, consideradas responsáveis pelos atos lesivos, podem corresponder à multa em percentual do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos.

Tal multa nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativa, cujo patamar mínimo será de

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

#### 19. CESGRANRIO - 2018

Nos termos da Lei nº 12.846/2013, no processo administrativo para apuração de responsabilidade, será concedido à pessoa jurídica um prazo para a defesa, contado a partir da intimação, de

- (A) dez dias
- (B) quinze dias
- (C) vinte dias
- (D) trinta dias
- (E) quarenta dias

#### 20. CESGRANRIO - 2023

Um bancário realiza cursos necessários para ocupar cargos gerenciais. Um deles diz respeito às práticas de compliance para proteger a estrutura empresarial dos prejuízos causados por atos ilícitos praticados no exercício de sua atividade. Exercendo sua atividade normal, recebe um cliente, com grandes investimentos na instituição financeira, preocupado com acusações de prática de atos lesivos contra a administração pública. Como esse foi um dos temas estudados no seu treinamento, sugeriu que o cliente buscasse solução administrativa prevista em lei e fosse assessorado por advogado especialista na matéria. Consoante a Lei nº 12.846/2013, a autoridade máxima de cada órgão poderá celebrar, com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos lesivos, um(a)

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

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## 1. CESGRANRIO - 2023

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

## 2. CESGRANRIO - 2018

Os dois principais métodos de acesso a arquivos são o acesso sequencial e o acesso aleatório (ou direto).

Sobre esses métodos, tem-se que

- (A) nos sistemas operacionais dos microcomputadores modernos, todos os arquivos são criados como do tipo de acesso sequencial.
- (B) arquivos de acesso aleatório são os mais convenientes quando o meio de armazenagem é uma fita magnética.
- (C) arquivos de acesso aleatório são ineficientes quando se busca um registro específico.
- (D) uma desvantagem do arquivo sequencial é que só podemos voltar ao início após ler todos os registros.
- (E) um arquivo de acesso aleatório permite a configuração da posição atual de leitura.

## 3. CESGRANRIO - 2024

No Windows 10, uma das funcionalidades introduzidas para melhorar a sua usabilidade e a sua produtividade é a “Área de Trabalho Virtual”.

Essa funcionalidade permite a

- (A) criação de múltiplas áreas de trabalho para organizar melhor as janelas e os aplicativos abertos.
- (B) personalização da aparência gráfica do desktop, permitindo escolher temas e fundos de tela.

(C) manutenção de um ambiente seguro para testar aplicativos em desenvolvimento, isolando-os do sistema principal.

(D) execução de outros sistemas operacionais, como o Linux, dentro do Windows.

(E) execução de programas na nuvem com o mesmo desempenho dos executados na própria máquina.

## 4. CESGRANRIO - 2023

A operação das redes sem fio utiliza um sinal de rádio frequência que pode interferir na comunicação de outros dispositivos. Por essa razão, em certos ambientes, pode ser necessário ativar o modo avião para desligar as interfaces de rede sem fio de um computador. Considerando-se um computador que utiliza o sistema operacional Windows 10 e no qual o botão esquerdo do mouse está configurado como botão principal, para ativar o modo avião desse computador, o usuário do sistema deve clicar com o botão

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

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

(C) direito do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.

(D) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão esquerdo do mouse no botão Modo avião.

(E) esquerdo do mouse no ícone da rede sem fio da barra de tarefas e, depois, clicar com o botão direito do mouse no botão Modo avião.

## 5. CESGRANRIO - 2023

Devido a convenções de nomenclatura, alguns caracteres reservados não podem ser usados em nomes de arquivos e diretórios. Nesse contexto, considere que um usuário do sistema operacional Windows 10 precisa dividir o arquivo relatório.docx em dois arquivos.

Para atender às convenções de nomenclatura de arquivos e diretórios, dois nomes que NÃO podem ser atribuídos a esses dois arquivos criados pelo usuário são os seguintes:

- (A) relatório\_parte1.docx e relatório\_parte2.docx
- (B) relatório-parte1.docx e relatório-parte2.docx
- (C) relatório:parte1.docx e relatório:parte2.docx
- (D) relatório%parte1.docx e relatório%parte2.docx
- (E) relatório\$parte1.docx e relatório\$parte2.docx

#### 6. CESGRANRIO - 2023

O Windows 10 fornece uma central de ações que concentra as notificações de aplicativos e ações rápidas.

O atalho do teclado para abrir essa central de ações combina a tecla do logotipo do Windows com a

- (A) tecla da letra A
- (B) tecla da letra B
- (C) tecla da letra C
- (D) tecla da letra D
- (E) tecla da letra E

#### 7. CESGRANRIO - 2023

O Firewall do Windows 10 possui listas de controle de acesso padronizadas que são compostas de regras que determinam o tráfego permitido na entrada e na saída da interface de rede do computador para diferentes perfis de rede.

O perfil da rede do Firewall do Windows 10 no qual o computador permanece oculto de outros dispositivos na rede e não pode ser usado em compartilhamento de arquivos e de impressoras é o

- (A) público
- (B) particular
- (C) interno
- (D) intranet
- (E) doméstico

#### 8. CESGRANRIO - 2023

O Windows 10 possui um esquema de segurança nativo que fornece vários tipos de proteção contra ameaças ao sistema.

A ferramenta antivírus, integrada ao Windows 10, que ajuda a proteger o computador do usuário contra vírus, ransomware e outros malwares é a

- (A) Microsoft Defender Antivirus
- (B) Microsoft Defender Protection
- (C) Microsoft Malware Alert
- (D) Microsoft Malware Protection
- (E) Microsoft Antivirus Protection

#### 9. CESGRANRIO - 2023

Um funcionário de uma empresa recebeu de seu superior imediato uma mensagem de correio eletrônico com 100 arquivos para serem organizados. São arquivos de documentos, planilhas e apresentações, criados nos últimos dois anos. Os nomes dos arquivos, em geral, refletem qual é o seu conteúdo, como, por exemplo, "Relatório de Vendas Maio-2022.docx".

No ambiente Windows, uma boa forma de organizar esses arquivos, de modo a serem rapidamente identificados e recuperados, é

- (A) copiar todos os arquivos para a área de trabalho, sem criar pastas, para que essa cópia seja rápida e eficiente.
- (B) manter os 100 arquivos no e-mail para serem consultados quando for necessário.
- (C) mudar o nome de todos os arquivos para uma numeração sequencial (001, 002, etc), o que vai facilitar a recuperação rápida desses arquivos.
- (D) usar a opção de arquivamento inteligente de arquivos do Windows, com a opção "recuperação rápida" acionada.
- (E) verificar quais pastas podem ser criadas (ex: por data, por tema) e distribuir esses arquivos nessas pastas, com vistas à recuperação rápida de um arquivo quando for solicitado.

#### 10. CESGRANRIO - 2022

Os recursos de acessibilidade permitem que as pessoas, independente de terem alguma necessidade especial, possam escolher como querem interagir com o computador e trabalhar. Um dos recursos de acessibilidade do Windows é útil para pessoas com limitações de mobilidade, dificuldades de aprendizagem ou comprometimento cognitivo, permitindo digitar sem um teclado, usando, alternativamente, um dispositivo apontador, como um *mouse*, um *trackball* ou um *joystick*.

Tal recurso é a(o)

- (A) lupa
- (B) narrador
- (C) teclado virtual
- (D) assistente de foco
- (E) modo de exibição de leitura

#### 11. CESGRANRIO - 2021

Um usuário precisa utilizar o Explorador de Arquivos do Windows 10 para listar, pelo menos, os atributos de nome e data e hora de modificação dos arquivos e das subpastas, contidos em uma pasta.

Para apresentar esses atributos, depois de selecionar a pasta desejada no Explorador de Arquivos, o usuário deve selecionar a opção de exibição

- (A) ícones grandes
- (B) ícones médios
- (C) ícones pequenos
- (D) detalhes
- (E) lista

### 12. CESGRANRIO - 2021

Estações de trabalho que utilizam o sistema operacional Windows 7, 8.1 ou 10 instalado contam com o Windows Media Player.

Esse programa é capaz de reproduzir

- (A) arquivos de áudio e CDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de vídeo.
- (B) arquivos de vídeo e DVDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de áudio.
- (C) CDs e DVDs, mas não é capaz de reproduzir arquivos de áudio e de vídeo.
- (D) arquivos de áudio e de vídeo, mas não é capaz de gravar DVDs de vídeo.
- (E) arquivos de áudio e de vídeo, mas não é capaz de gravar CDs de áudio.

### 13. CESGRANRIO - 2018

Um usuário tem um documento importante arquivado na pasta X e, para sua segurança, deseja guardar uma cópia desse documento na pasta Y, mantendo o arquivo original na pasta X. Que passos, então, deve seguir?

- (A) Selecionar o arquivo que está na pasta X e acionar as teclas **Ctrl+C**; em seguida, selecionar a pasta Y e clicar as teclas **Ctrl+X**.
- (B) Selecionar o arquivo que está na pasta X e acionar as teclas **Ctrl+V**; em seguida, selecionar a pasta Y e clicar as teclas **Ctrl+C**.
- (C) Selecionar o arquivo que está na pasta X e acionar as teclas **Ctrl+V**; em seguida, selecionar a pasta Y e clicar as teclas **Ctrl+X**.
- (D) Selecionar o arquivo que está na pasta X e acionar as teclas **Ctrl+C**; em seguida, selecionar a pasta Y e clicar as teclas **Ctrl+B**.
- (E) Selecionar o arquivo que está na pasta X e acionar as teclas **Ctrl+C**; em seguida, selecionar a pasta Y e clicar as teclas **Ctrl+V**.

### 14. CESGRANRIO - 2018

Um usuário tem dois arquivos: Material e Ensaios na pasta Laboratório, e Relatórios Financeiros na pasta Administrativo. A pasta Laboratório está na raiz do disco C do computador, e a pasta Administrativo, na raiz de um disco externo D.

O usuário arrasta o arquivo Material e Ensaios da pasta Laboratório para a pasta Laboratório B do disco externo D e recorta o arquivo Relatórios Financeiros na pasta Administrativo, colando-o na pasta Administrativo B, na raiz do disco C.

Qual é a consequência desses movimentos?

- (A) Os arquivos permanecem em seus locais de origem e são criadas cópias nas respectivas pastas de destino.
- (B) O arquivo Relatórios Financeiros é mantido na pasta de origem, e o arquivo Material e Ensaios é removido na pasta de origem; são criadas cópias de cada arquivo nas respectivas pastas de destino.
- (C) O arquivo Relatórios Financeiros é removido da pasta de origem, e o arquivo Material e Ensaios é mantido na pasta de origem; são criadas cópias de cada arquivo nas respectivas pastas de destino.
- (D) O arquivo Relatórios Financeiros é mantido na pasta Administrativo, e o arquivo Material e Ensaios é removido da pasta Laboratório; é criada cópia do arquivo Relatórios Financeiros na pasta Administrativo B; o arquivo Materiais e Ensaios não é copiado na pasta Laboratório B.
- (E) Os dois arquivos são removidos das pastas de origem, e são criadas cópias nas respectivas pastas de destino.

### 15. CESGRANRIO - 2018

Um usuário do Microsoft Windows 10, utilizando o MS Word 2016 em português, deseja que sejam mostradas e fixadas, simultaneamente, todas as janelas com aplicativos abertos para depois usar as teclas de direção e, assim, selecionar o aplicativo que irá utilizar.

Para isso, poderá pressionar e soltar a seguinte combinação de teclas de atalho

- (A) Ctrl + Shift
- (B) Alt + Shift
- (C) Alt + Shift + Esc:
- (D) Ctrl + Shift + Tab
- (E) Ctrl + Alt + Tab

**16. CESGRANRIO /2018**

Considere a Figura a seguir extraída do MS Word 2016 em português:



O número ao lado da palavra Arial significa a(o)

- (A) quantidade de letras
- (B) quantidade de linhas
- (C) versão do texto
- (D) número de páginas
- (E) tamanho da letra

**17. CESGRANRIO - 2016**

Considere o texto abaixo.

Curiosidades sobre o Carnaval

Na Bahia, os primeiros afoxés surgiram na virada do século XIX para o XX com o objetivo de relembrar as tradições culturais africanas. Por volta do mesmo período, o frevo passou a ser praticado no Recife, e o maracatu ganhou as ruas de Olinda.

Ao longo do século XX, o carnaval popularizou-se e conheceu uma diversidade de formas de realização. Por volta da década de 1910, os corsos surgiram, com os carros conversíveis desfilando pela avenida Central, atual avenida Rio Branco. Tal prática durou até por volta da década de 1930.

Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/carnaval/historia-do-carnaval-no-brasil.htm>>. Acesso em: 23 mar. 2018. Adaptado

O trecho acima, digitado no MS Word 2016 em português, pode ter sua formatação modificada para ressaltar as palavras afoxés, frevo, maracatu e corso.

Para que sejam escritas em letras maiúsculas, o autor do texto, depois de selecionar a palavra que será modificada, pode

- (A) clicar no botão  e escolher a opção “Colocar Cada Palavra em Maiúscula”
- (B) clicar no botão  escolher a opção “Maiúscula”
- (C) clicar no botão  (Ctrl + Shift + >) e escolher a opção “Colocar Cada Palavra em Maiúscula”

(D) clicar no botão  (Ctrl + Shift + <) e escolher a opção “Maiúscula”

(E) clicar no botão Letra Capitular.

**18. CESGRANRIO - 2018**

Ao fazer um texto sobre Machado de Assis, um estudante deparou-se com um nome não conhecido por ele: Guiomar. Resolveu, então, fazer uma busca com recursos do próprio MS Word 2016 em Português.

Para fazer tal busca, ele pode, inicialmente, executar os seguintes procedimentos:

- (A) inserir >> link >> inserir link
- (B) referência >> Pesquisa Inteligente >> selecionar Guiomar
- (C) inserir >> inserir citação
- (D) referência >> Pesquisador
- (E) selecionar Guiomar >> inserir >> Pesquisa Inteligente

**19. CESGRANRIO - 2016**

O texto abaixo é um trecho adaptado da fábula A Cigarra e a Formiga, que estava sendo digitado para uma apresentação com crianças.

Era uma vez uma cigarra que vivia saltitando e cantando pelo bosque, sem se preocupar com o futuro. Esbarrando numa formiguinha, que carregava uma folha pesada, perguntou:

- Ei, formiguinha, para que todo esse trabalho? O verão é para gente aproveitar! O verão é para gente se divertir!

- Não, não, não! Nós, formigas, não temos tempo para diversão. É preciso trabalhar agora para guardar comida para o inverno.

Durante o verão, a cigarra continuou se divertindo e passeando por todo o bosque. Quando tinha fome, era só pegar uma folha e comer.

O digitador estava sem seus óculos para perto e resolveu valer-se do recurso de leitura em voz alta proporcionado pelo Word 2016, em português, que estava utilizando. Para isso, selecionou o texto que desejava escutar e clicou no seguinte ícone:

- (A) 
- (B) 
- (C) 

# QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DIVERSIDADE

## 1. CESGRANRIO - 2023

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

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

## 2. CESGRANRIO - 2023

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

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

## 3. CESGRANRIO - 2021

As empresas, cada vez mais, procuram gerir seus negócios e suas atividades de forma que sua posição seja neutra ou positiva no atendimento ao Tripé da Sustentabilidade. Como a empresa YYZ não pensa de modo diferente, contratou consultores para levantarem os impactos gerados pelas atividades por ela desenvolvidas em sua prestação de serviços. Os consultores constataram os seguintes

pontos: a política de capacitação da empresa ampliou a formação de 45% dos funcionários, a instalação de painéis fotovoltaicos fez com que toda a energia consumida pela empresa, naquele ano, fosse gerada a partir de fonte renovável, a taxa de reciclagem de resíduos cresceu 50% e, além disso, a empresa obteve lucro acima da média histórica e distribuiu bônus aos funcionários e fornecedores alinhados à preservação ambiental. Com base nesses dados, o diagnóstico dos consultores foi de que a empresa exerce impacto líquido positivo sobre o Tripé da Sustentabilidade.

Dessa forma, em relação ao Tripé da Sustentabilidade, a YYZ é classificada como um negócio

- (A) neutro
- (B) reparador
- (C) sustentável
- (D) fundamental
- (E) insustentável

## 4. CESGRANRIO - 2021

O cliente da empresa W, procurando um produto no site dessa empresa, ficou em dúvida a respeito das suas especificações técnicas, entrou no chat online para conhecer mais a respeito do equipamento e teve suas dúvidas sanadas. Naquele momento, não efetuou a compra, mas uma semana depois baixou o aplicativo W e, mesmo sem voltar ao site da empresa, passou a receber informações a respeito das mudanças de preço do produto que tinha procurado anteriormente. No final do mês, com o recebimento de seu salário, decidiu novamente acionar o aplicativo e realizar a compra. Como queria economizar no frete, decidiu pela retirada do produto na loja física próxima de sua casa. Alguns dias depois, recebeu uma mensagem em seu smartphone indicando que já poderia ir à loja recolher sua encomenda. Na semana seguinte, o cliente recebeu uma mensagem com o pedido de avaliação de sua compra e respondeu dando nota 9 ao atendimento feito pela empresa.

Nesse caso, identifica-se que a empresa W utiliza um modelo de negócios denominado

- (A) Rede
- (B) Multinível
- (C) Multicanal
- (D) Horizontal
- (E) *Omnichannel*

### 5. CESGRANRIO - 2021

Um grupo empresarial, atuando em transportes terrestres, recebeu autorização da ANAC para operar voos comerciais no território nacional e decidiu lançar ações no mercado, visando a encomenda de aeronaves. A estratégia do novo entrante é vista com cautela por analistas de mercado, uma vez que essa indústria demanda volumes elevados de investimento e apresentou baixas margens nos últimos anos. Adicionalmente, o grupo encontra-se em processo de recuperação judicial, e sua entrada no mercado de aviação comercial acontece em crise do setor aéreo, diante dos efeitos da pandemia.

Sendo assim, o analista teve cautela ao interpretar as informações sobre a barreira de entrada relacionada a

- (A) diferenciação de serviços
- (B) identidade da marca
- (C) política governamental
- (D) retaliação esperada
- (E) requisitos de capital

### 6. CESGRANRIO - 2021

Para implementar com sucesso uma estratégia de liderança em custos, uma empresa do mercado financeiro, após verificar

- (A) a redução do custo de utilização pelo comprador e as características do produto, escolheu um produto considerado único pelos clientes.
- (B) a paridade de preço e custo de um serviço, ofereceu um serviço melhor do que o dos concorrentes em termos de atributos técnicos, funcionalidade e confiabilidade.
- (C) o aspecto visual e funcional de um produto, ofereceu ao mercado um produto diferente e singular, com características distintas dos produtos concorrentes.
- (D) os esforços de redução de custos quanto à sustentabilidade, fez com que seu custo total fosse menor do que o de seus concorrentes.
- (E) as preferências dos potenciais compradores de um serviço, atendeu melhor ao seu alvo estratégico do que aos concorrentes do setor.

### 7. CESGRANRIO - 2021

A elevada competitividade do mercado vem definindo novas formas de atuação dos bancários, que passam a ser avaliados por fatores como o(a)

- (A) nível de desculpas aos gerentes.
- (B) relacionamento com seus familiares.
- (C) número de reclamação de seus clientes.
- (D) regra de Pareto (80/20).
- (E) frequência com que alcançam metas.

### 8. CESGRANRIO - 2021

Ao implantar ações para reduzir os custos (inclusive os não financeiros) nas transações dos clientes, os diretores de um banco têm o objetivo de

- (A) multiplicar o número de agências por estado.
- (B) dividir a atenção prestada pelos colaboradores.
- (C) diminuir os benefícios ofertados ao mercado.
- (D) ampliar a arrecadação de taxas administrativas.
- (E) aumentar o valor percebido pelos clientes.

### 9. CESGRANRIO - 2021

Para que o gestor de um banco implemente uma estratégia de posicionamento por diferenciação, visando à geração de valor superior para o cliente, deve-se buscar alinhamento entre elementos referentes à estrutura organizacional, sistemas de controle e políticas de incentivo.

Assim, ao construir soluções orientadas a essa estratégia, é importante que ele identifique oportunidades relacionadas a

- (A) criação de equipes interfuncionais, recompensadas por assumir riscos, e ao desenvolvimento de produtos inovadores.
- (B) estrutura enxuta, com sistemas de controle de custos estreitos e com foco na estabilidade financeira.
- (C) produção eficiente, focada em melhoria de processos e princípios contábeis conservadores.
- (D) margens baixas, preços baixos, atuação em mercados amplos e realizando extensões de produto.
- (E) estruturas simples, com autoridade decisória centralizada e produção visando ganhos de escala.

### 10. CESGRANRIO - 2023

As atividades de *telemarketing* de um certo banco se resumem a atendimento de ligações de clientes que buscam informações, fazem reclamações e desejam contratar serviços do banco. Uma vez que o banco não toma a iniciativa de telefonar para seu público-alvo, seja para vender, cobrar ou realizar uma pesquisa, verifica-se que, nesse caso, são realizadas somente ações de *telemarketing*

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

### 11. CESGRANRIO - 2023

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

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

(A) Todas as informações a respeito do serviço oferecido ao cliente devem ser apresentadas e deve ser dado todo o tempo necessário para que o cliente tome a decisão a respeito da contratação ou da renovação desse serviço.

(B) Fica vedado a qualquer funcionário da empresa oferecer produtos de qualquer valor, bem como qualquer quantia em dinheiro, a contratantes dos serviços do banco ou a seus representantes.

(C) Não será permitida a efetivação de qualquer contrato de fornecimento de serviços aos clientes que constarem na lista de inadimplentes do Serviço Central de Proteção ao Crédito.

(D) As informações pessoais dos contratantes estão protegidas pela Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais, não podendo, por esse motivo, ser acessadas pela equipe de vendas do banco.

(E) Em todos os casos de negociações com clientes para contratação de serviços do banco, os vendedores devem agir de forma que beneficie a empresa e não lhe cause prejuízos.

#### 12. CESGRANRIO - 2018

O gerente de uma agência bancária pretende aperfeiçoar suas ações de telemarketing receptivo. Para atingir tal objetivo deverá

(A) aumentar a realização de ligações efetuadas por semana.

(B) comprar mailing list de clientes com potencial para serem contatados.

(C) estabelecer um padrão de atendimento ao telefone.

(D) preparar cursos de finanças e contabilidade empresarial.

(E) treinar os funcionários na dinâmica do trabalho em equipe.

#### 13. CESGRANRIO - 2023

A gerência de uma agência bancária analisou os padrões de qualidade no atendimento aos clientes ao longo de um mês, e, como resultado, iniciou uma série de treinamentos focados na execução dos serviços prometidos aos clientes de forma segura e precisa.

Dessa forma, a gerência está propondo tratar da dimensão da qualidade denominada

(A) entrega

(B) empatia

(C) resposta

(D) tangibilidade

(E) confiabilidade

#### 14. CESGRANRIO - 2023

Uma característica do atendimento bancário, que interfere decisivamente na percepção dos clientes, é a inseparabilidade – cuja importância se manifesta no fato de que o prestador de serviço é o serviço.

Sendo assim, para administrar corretamente essa característica, o agente comercial deve estar preparado para

(A) assumir totalmente os fatos que ocorrem em sua agência.

(B) completar o estoque pleno dos serviços prestados.

(C) compreender seus próprios benefícios e anseios.

(D) orientar os clientes na escolha de produtos adequados.

(E) tornar tangíveis os serviços ofertados aos clientes.

#### 15. CESGRANRIO - 2023

Uma instituição bancária criou três contas únicas que não existiam no mercado financeiro: *Digital*, para movimentação exclusiva pelos seus canais de conveniência,

*Universitária*, para pessoas que estão cursando o Ensino Superior, e *Agrícola*, para produtores rurais, com concessão de crédito e benefícios exclusivos.

Essa ação é denominada

(A) estratégia de posicionamento

(B) tecnografia

(C) personalização em massa

(D) hospitalidade

(E) vantagem competitiva sustentável

#### 16. CESGRANRIO - 2023

Na sua prática publicitária para venda de um produto/serviço, uma instituição bancária vem adotando gatilhos mentais.

Ela acionou o gatilho da escassez e da urgência quando ofereceu um(a)

(A) plano de previdência de acordo com a renda do cliente que foi contratado por cinco de seus colegas.

(B) recomendação de um especialista em finanças pessoais que já trabalhou com o pessoal da empresa do cliente para a compra de um seguro de vida.

(C) *e-book* gratuito e um *podcast* sobre investimentos para os clientes que se inscrevem em seu canal/plataforma.

(D) exposição de cases, entrevistas com especialistas do banco com conteúdos informativos para conhecer a sua marca.

(E) compra de um número limitado de cotas de um fundo agrícola, disponível para o cliente apenas nas 48 horas subsequentes ao oferecimento.

#### 17. CESGRANRIO - 2023

Na venda de um cartão de crédito, um corretor ficou preocupado em ajudar o cliente a identificar os riscos da decisão de compra. Para tanto, enfatizou três aspectos para o cliente: este não perderia dinheiro se fizesse essa compra; esse cartão seria aceito sempre e onde o cliente desejasse realizar uma compra; os colegas de trabalho do cliente aprovariam a escolha dessa bandeira renomada.

Esses três argumentos utilizados pelo corretor para reduzir as inseguranças do cliente podem minimizar três tipos de riscos percebidos na pré-compra:

- (A) físico, sensorial, temporal
- (B) psicológico, físico, biológico
- (C) financeiro, funcional, social
- (D) ergonômico, mecânico, sensorial
- (E) estratégico, operacional, de conformidade

#### 18. CESGRANRIO - 2023

Para que a empresa siga crescendo, é necessário que seja estimulada a aprendizagem organizacional. Afinal, é dessa forma que a sustentabilidade pode ser buscada.

Contudo, os diretores de um banco estão preocupados com a dificuldade que os gerentes têm encontrado no desenvolvimento de processos de detecção e correção de erros. Eles acreditam que isso ocorra por falta de treinamento adequado para os funcionários e gerentes e por pouca confiança na informação que é compartilhada.

Esses obstáculos à aprendizagem dos gerentes são classificados como fatores

- (A) perenes
- (B) pessoais
- (C) permanentes
- (D) organizacionais
- (E) interdisciplinares

#### 19. CESGRANRIO - 2023

Um banco digital contratou um novo diretor, vindo de outra empresa do setor de marketing digital, sem experiência com a regulação do sistema bancário. A tal diretor foi atribuída também a responsabilidade de implementar os sistemas de controle interno.

Precisando estudar a Resolução CMN no 4.968/2021, ele verificou que a Resolução NÃO estabelece que os sistemas de controle interno

(A) definem as responsabilidades dos funcionários e meios para eficaz cumprimento.

(B) formalizam o compromisso com a ética e com a integridade.

(C) integram as atividades rotineiras das áreas relevantes da instituição.

(D) são revisados e atualizados periodicamente.

(E) são de implementação voluntária e intermitente.

#### 20. CESGRANRIO - 2023

Na definição de sistemas de controle interno, um diretor decidiu trabalhar com um modelo amplamente conhecido para determinar a estrutura do sistema em sua organização. Assim, foram utilizados cinco construtos inter-relacionados: ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle, integração e comunicação e, por fim, monitoramento.

Esses cinco construtos constituem o modelo conhecido como

- (A) 5W2H
- (B) CANVAS
- (C) COSO
- (D) FOFA
- (E) SWOT

#### 21. CESGRANRIO - 2021

Das cinco dimensões da qualidade do serviço - confiabilidade, tangibilidade, sensibilidade, segurança e empatia -, a confiabilidade tem constantemente se mostrado como o fator mais importante na avaliação da qualidade do serviço pelos clientes de um banco.

Isso ocorre porque a confiabilidade é uma medida de (A) favorecimento da discrepância entre o desempenho de um fornecedor e as expectativas do cliente, já que evidencia a situação do momento.

(B) resultado, já que os clientes a avaliam depois da experiência de serviço, diferentemente das outras dimensões, que são medidas de processo.

(C) controle, que traça as mudanças quantitativas no desempenho do serviço em uma variável específica relativa a um padrão predefinido.

(D) causa-efeito, que relaciona problemas específicos do serviço a diferentes categorias de causas subjacentes.

(E) excedente do consumidor, que identifica a diferença entre o preço real pago e a percepção do cliente sobre o valor do produto.

# MATEMÁTICA FINANCEIRA

## 1. CESGRANRIO - SPF (CNU)/CNU/BLOCO 8 - 2024

A Figura a seguir representa um tabuleiro com 25 casas. Cada uma das casas deverá conter um único número, de modo que em cada linha, em cada coluna e em cada uma das duas diagonais do tabuleiro sejam formadas progressões aritméticas. Três dessas casas já possuem seus números.

9					
				50	
	N				
					85

Nessas condições, o valor de N é igual a

- (A) 44
- (B) 25
- (C) 33
- (D) 52
- (E) 66

## 2. CESGRANRIO - 2023

Para a modernização dos navios de sua frota, uma empresa realizou, nos anos de 2020 a 2022, investimentos anuais, conforme a apresentação no Quadro a seguir.

Ano	Valor investido (milhões de reais)
2020	54
2021	82
2022	110

Considerando-se que o crescimento anual dos investimentos, observado nesse período, se mantenha constante pelos próximos anos, o valor total previsto para ser investido por essa empresa, em bilhões de reais, nos anos de 2020 a 2029, é de

- (A) 2,0
- (B) 1,8
- (C) 1,6
- (D) 1,4
- (E) 1,2

## 3. CESGRANRIO - 2018

Matemática - Progressão Aritmética

O quarto, o quinto e o sexto termos de uma progressão aritmética são expressos por  $x + 1$ ,  $x^2 + 4$  e  $2x^2 + 3$ , respectivamente.

A soma dos dez primeiros termos dessa progressão aritmética é igual a

- (A) 260
- (B) 265
- (C) 270
- (D) 275
- (E) 280

## 4. CESGRANRIO - 2018

Considere uma progressão aritmética, em que  $a_8 = a_2 + a_6$ , e a soma dos 10 primeiros termos dessa sequência é igual a 330.

Assim, a razão dessa progressão é igual a

- (A) 6
- (B) 8
- (C) 10
- (D) 12
- (E) 13

## 5. CESGRANRIO - 2018

Se a soma dos  $n$  primeiros termos de uma progressão aritmética é  $S_n$ , então a expressão  $S_{n+3} - 3S_{n+2} + 3S_{n+1} - S_n$  equivale a

- (A)  $(n+1)(n+2)$
- (B)  $n(n+1)$
- (C)  $S_n$
- (D)  $S_{n+1}$
- (E) 0

## 6. CESGRANRIO - SPF (CNU)/CNU/BLOCO 8 - 2024

Sejam  $\{a_n\}_{n \in \mathbb{N}}$  e  $\{b_n\}_{n \in \mathbb{N}}$  duas sequências de números reais, tais que  $b_n = 2^{an}$ ,  $\forall n \in \mathbb{N}$ . Sabe-se que  $\{b_n\}_{n \in \mathbb{N}}$  é uma progressão geométrica cujo primeiro termo é 16 e cuja razão é 8.

Necessariamente, a sequência numérica  $\{a_n\}_{n \in \mathbb{N}}$  é uma progressão

- (A) aritmética, cujo primeiro termo é 4 e cuja razão é 3.
- (B) aritmética, cujo primeiro termo é 8 e cuja razão é 4.

- (C) aritmética, cujo primeiro termo é 16 e cuja razão é 8.
- (D) geométrica, cujo primeiro termo é 4 e cuja razão é 3.
- (E) geométrica, cujo primeiro termo é 8 e cuja razão é 4.

**7. CESGRANRIO - 2018**

O número de equipamentos vendidos por uma empresa vem aumentando a uma taxa de crescimento constante nos últimos anos, conforme mostra a Tabela a seguir.

Ano	Número de equipamentos vendidos por ano
2014	10.000
2015	12.000
2016	14.400
2017	17.280

A empresa precisa programar-se para que sua produção possa atender às demandas futuras, caso essa tendência se mantenha.

Assim, considerando-se 2,5 como aproximação para  $1,2^5$ , e mantida a taxa de crescimento observada, o número mais próximo para a previsão de vendas de todo o período de 2014 a 2023, em milhares de equipamentos, contando, inclusive, com as vendas de 2014 e 2023, é igual a

- (A) 156,2
- (B) 162,5
- (C) 190,0
- (D) 262,5
- (E) 285,2

**8. CESGRANRIO - 2018**

Para  $x > 0$ , seja  $S_x$  a soma

$$S_x = \sum_{n=1}^{+\infty} 2^{-nx} = 2^{-x} + 4^{-x} + 8^{-x} + \dots$$

O número real  $x$  para o qual se tem  $S_x = 1$

- (A) 4
- (B)  $\log_2 5$
- (C)  $\frac{3}{2}$
- (D)  $\frac{5}{2}$
- (E)  $\log_2 3$

**9. CESGRANRIO - 2023**

Em um determinado banco, a taxa de juros para operações diretas de crédito é composta pelo custo financeiro anual e pela taxa do banco, e é calculada da seguinte forma:

$$\text{Taxa de Juros} = \text{Fator Custo} \times \text{Fator Taxa do Banco} - 1$$

Sabe-se que o Fator Custo =  $1 + \text{Custo Financeiro}$  e o Fator Taxa do Banco =  $1 + \text{Taxa do Banco}$ , e que, para uma determinada modalidade de crédito, o Custo Financeiro é de 8% ao ano, e a taxa do banco é de 5% ao ano.

Nessas condições, a taxa anual de juros para a referida modalidade de crédito é igual a

- (A) 10,34%
- (B) 11,34%
- (C) 12,40%
- (D) 13,00%
- (E) 13,40%

**10. CESGRANRIO - 2021**

Um negociador de investimentos de uma instituição financeira pergunta ao gerente de tal instituição qual a taxa de juros anual máxima que pode oferecer a um cliente investidor, e o gerente afirma que ficará satisfeito com uma taxa anual máxima de 8,36%. O negociador entra em contato com o cliente que pretende investir um capital  $C_1$  e diz que, ao final de um ano, ele receberá  $C_2$ , que corresponde a  $C_1$  acrescido de 5,00% de juros, mas não tem sucesso nessa negociação inicial. O negociador resolve aplicar uma nova taxa sobre  $C_2$ , mas sem ultrapassar a taxa anual máxima que está autorizado a oferecer.

Qual o valor máximo da taxa a ser aplicada sobre  $C_2$ ?

- (A) 2,16%
- (B) 2,24%
- (C) 3,20%
- (D) 7,96%
- (E) 16,72%

**11. CESGRANRIO - 2021**

No boleto bancário da sua prestação, uma pessoa leu que é cobrada uma multa de 1,2% por dia de atraso sobre o valor da prestação, condicionada a atrasos não maiores que 30 dias. Em certo mês, essa pessoa pagou uma prestação com atraso, tendo de desembolsar R\$ 233,20 em vez dos R\$ 220,00 normalmente pagos nos meses em que não houve atraso no pagamento.

Por quantos dias ela atrasou a prestação nesse mês?

- (A) 5
- (B) 10
- (C) 15
- (D) 20
- (E) 25

### 12. CESGRANRIO - 2021

Uma pessoa está planejando comprar uma geladeira no valor de R\$1.300,00, no futuro.

Sabendo-se que ela pretende gastar exatamente esse valor e que dispõe de um capital de R\$1.000,00, que será aplicado no dia de hoje a uma taxa de juros simples de 1,5% ao mês, qual será o prazo dessa aplicação, em meses, para que ela consiga comprar a geladeira à vista, o mais rápido possível?

- (A) 2
- (B) 16
- (C) 20
- (D) 50
- (E) 200

### 13. CESGRANRIO - 2018

Um comprador tem duas opções de pagamento: pagar à vista, com desconto de 20% sobre o preço de tabela ou a prazo, um mês após a data da compra, com um acréscimo de 10% sobre o preço de tabela.

O valor mais próximo da taxa de juro mensal cobrada nessa operação, comparando-se o valor a ser pago, por um mesmo produto, em cada uma das opções apresentadas, é igual a

- (A) 10%
- (B) 22%
- (C) 30%
- (D) 33%
- (E) 38%

### 14. CESGRANRIO - 2024

Um investimento bancário paga 1% a juros compostos a cada mês e cobra 10% de taxa sobre os rendimentos, uma única vez no dia do resgate.

Aplicando-se R\$ 20.000,00 nesse investimento, qual será o valor do resgate, em reais, após 3 meses?

- (A) 20.500,00
- (B) 20.460,60
- (C) 20.545,42
- (D) 20.560,40
- (E) 20.606,02

### 15. CESGRANRIO - 2024

Para compor o capital de giro de sua empresa, um empresário tomou um empréstimo de R\$ 100.000,00, em janeiro de 2024, a uma taxa de juro composto de 4% ao mês. Em março de 2024, após exatos 2 meses, efetuou o primeiro pagamento da dívida, pagando metade do saldo devedor. Em abril não efetuou qualquer pagamento, mas pretende quitar toda a dívida em maio de 2024, após exatos 4 meses. Considerando-se esse fluxo de capitais, o valor mais próximo, em reais, do saldo devedor desse empréstimo, em maio de 2024, é de

- (A) 57.934,00
- (B) 58.193,00
- (C) 58.493,00
- (D) 58.943,00
- (E) 59.806,00

### 16. CESGRANRIO - 2023

Um investidor planeja ter um montante superior a 600 mil reais e, para isso, aplicou uma única quantia de 200 mil reais, em janeiro de 2023, a uma taxa fixa de 12% ao ano, no regime de juros compostos, conforme orientação do consultor financeiro indicado pelo gerente do banco. Supondo-se que ele não faça mais nenhum aporte no investimento, o número mínimo de anos, para ser atingida a meta, por meio, exclusivamente, desse investimento, é igual a

Dado:

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

$$\log 3 = 0,477$$

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

### 17. CESGRANRIO - 2023

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

Dados

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

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

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

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

### 18. CESGRANRIO - 2023

Uma empresa tomou um empréstimo de R\$ 50.000,00 em janeiro de 2022, a uma taxa de juros compostos de 5% ao mês. Para amortizar parte da dívida, a empresa pagou R\$ 30.000,00 em março de 2022, e R\$ 20.000,00 em abril de 2022.

No que se refere a esse empréstimo, o valor, em R\$, do saldo devedor dessa empresa, em maio de 2022, era, aproximadamente,

- (A) 3.625,00
- (B) 3.806,00
- (C) 6.381,00
- (D) 6.700,00
- (E) 7.201,00

### 19. CESGRANRIO - 2023

O cliente de um banco tem uma dívida sobre a qual incidem, mensalmente, juros compostos de 10%. Para reduzir custos financeiros, ele busca um empréstimo que lhe permita substituir essa dívida por outra mais barata.

O banco ofereceu a esse cliente um empréstimo a uma taxa mensal aproximada equivalente a 100% ao ano, no sistema de juros compostos. Dados:

taxa mensal	fator anual
4%	1,60
5%	1,80
6%	2,01
7%	2,25
8%	2,52
9%	2,81
10%	3,14

Considerando-se os dados apresentados, a diferença entre a antiga taxa mensal de juros e a nova taxa mensal de juros oferecida é de, aproximadamente,

- (A) 1,6%
- (B) 1,8%
- (C) 2,0%
- (D) 3,1%
- (E) 4,0%

### 20. CESGRANRIO - 2023

O valor de uma criptomoeda Z passou de R\$ 15.000,00 para R\$ 21.000,00 no primeiro bimestre de 2021. A taxa de juros bimestral, proporcionada por esse criptoativo nesse 1o bimestre, manteve-se a mesma ao longo do ano de 2021, sempre na comparação com o bimestre anterior, ou seja, no regime de juros compostos. Além disso, o valor do criptoativo no final de um bimestre era igual ao valor do mesmo criptoativo no início do bimestre seguinte.

Considerando-se as condições apresentadas, o valor, em reais, de uma Z, ao final do 4o bimestre de 2021, era de, aproximadamente,

- (A) 57.600,00
- (B) 59.400,00
- (C) 61.600,00
- (D) 80.700,00
- (E) 82.400,00

### 21. CESGRANRIO - 2023

Um empreendedor monta uma estratégia de investimento de médio prazo que consiste em investir uma mesma quantia fixa, sempre em janeiro, durante quatro anos consecutivos, sendo o primeiro aporte programado para jan/23, e o último, para jan/26. Ele planeja deixar todo o montante aplicado até jan/27, data em que pretende resgatar um total de 100.000 reais, zerando sua posição no investimento. Desconsidere o efeito da inflação na correção dos valores e considere uma taxa de juro de 10% ao ano, no sistema de juros compostos.

Com tais premissas, o valor mínimo necessário para atingir a meta estabelecida aproxima-se melhor de

- (A) R\$ 19.588,00
- (B) R\$ 19.878,00
- (C) R\$ 20.468,00
- (D) R\$ 21.068,00
- (E) R\$ 21.238,00

### 22. CESGRANRIO - 2021

Em uma carta aos clientes, um investimento é oferecido com a promessa de recebimento de um montante de R\$8.200,00 líquidos, após 2 anos, para quem aderisse investindo inicialmente R\$5.000,00. O valor líquido pago é obtido após descontados R\$250,00 de taxas e impostos. Para melhorar a comunicação com os clientes, julgaram interessante acrescentar a taxa de juros compostos usada no cálculo do valor bruto, isto é, sem o desconto.

Qual é o valor da taxa anual que deve ser acrescentada na carta?

- (A) 2%
- (B) 3%

# NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

## 1. CESGRANRIO - 2024

Um instituto de pesquisa está planejando uma pesquisa em que uma das perguntas diz respeito à escolaridade do entrevistado. A pergunta admite os valores 1, 2, 3, 4 e 5, abrangendo desde ensino fundamental incompleto (1) até ensino superior completo (5).

Essa é uma variável

- (A) discreta
- (B) contínua
- (C) ordinal
- (D) nominal
- (E) natural

## 2. CESGRANRIO - 2024

Uma pesquisa foi realizada com todos os 200 funcionários de uma empresa. Uma das variáveis a ser investigada é o número de dependentes por funcionário. Os dados sobre essa variável foram organizados e estão resumidos na Tabela a seguir.

Número de dependentes por funcionários

Número de dependentes	Frequência absoluta
0	20
1	40
2	50
3	60
4	25
5	5

Considerando-se essas informações, o percentual de funcionários dessa empresa que têm até 2 dependentes, inclusive, é igual a

- (A) 60%
- (B) 55%
- (C) 50%
- (D) 30%
- (E) 25%

## 3. CESGRANRIO - 2024

A Caixa Econômica Federal exerce a gestão e a distribuição centralizada de diversos programas sociais, podendo inclusive desempenhar o papel de administradora do benefício, em alguns casos. Em 2023, esses programas sociais representaram quase R\$ 283 bilhões em benefícios

pagos à população, entre janeiro e setembro. O destaque foi para o Bolsa Família, responsável por aproximadamente R\$ 118 bilhões, beneficiando cerca de 24 milhões de famílias no mesmo período. Considere que esses 24 milhões de famílias foram beneficiados pelo programa durante todo o período considerado, ignorando a saída de famílias beneficiadas ou a entrada de novas famílias ao rol de beneficiados.

O valor médio dos benefícios, em reais, recebidos por família durante todo o período é, aproximadamente, de

- (A) 5.000,00
- (B) 7.000,00
- (C) 10.000,00
- (D) 11.000,00
- (E) 12.000,00

## 4. CESGRANRIO - 2024

Uma empresa resolveu analisar a percepção que os seus 30 principais fornecedores tinham da empresa. Para isso, foi enviado um questionário com algumas perguntas. Uma dessas perguntas solicitava que os fornecedores atribuissem uma nota de 0 a 10 para o prazo de pagamento aos fornecedores. Após os 30 fornecedores responderem, obteve-se uma nota média de 7,5. Retirando-se as cinco maiores notas, a média das 25 notas restantes cai para 7,0. Qual é a média dessas cinco maiores notas atribuídas pelos fornecedores?

- (A) 7,5
- (B) 8,0
- (C) 8,5
- (D) 9,0
- (E) 10,0

## 5. CESGRANRIO - 2021

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

**6. CESGRANRIO - 2018**

Em uma avaliação na qual é atribuído grau de zero a dez, um hotel obteve média 8 em quarenta e nove avaliações. O avaliador seguinte atribuiu ao hotel nota zero. Para que a média de notas do hotel passe a ser maior que 8, será necessário, no mínimo, a avaliação de mais quantos hóspedes?

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

**7. CESGRANRIO - 2022**

A Tabela abaixo representa as frequências referentes aos resultados de alcatrão (mg) encontrados em cigarros sem filtro, a partir de uma amostra de 30 cigarros selecionados de várias marcas.

Alcatrão (mg)	Frequência
[10, 14)	2
[14, 18)	4
[18, 22)	x
[22, 26)	y
[26, 30]	2

Se a média de alcatrão na amostra foi de 20,4 mg, qual o valor de  $x-y$  ?

- (A) 6
- (B) 8
- (C) 10
- (D) 12
- (E) 14

**8. CESGRANRIO - 2023**

Considere que, em uma agência bancária, o tempo médio que um cliente aguardou para começar a ser atendido, na primeira semana de um determinado mês de 2022, foi de 8min 30s e, na semana seguinte, esse tempo médio passou para 5min 30s. Considere, ainda, que na primeira semana foram atendidos 2.700 clientes, e na segunda semana, 1.350 clientes.

O tempo médio de espera para um cliente começar a ser atendido no caixa, considerando essas duas semanas, foi de, aproximadamente,

- (A) 5min 50s
- (B) 6min 30s
- (C) 6min 50s
- (D) 7min 30s
- (E) 7min 50s

**9. CESGRANRIO - 2022**

Em um determinado concurso, a nota final de cada candidato é calculada por meio da média aritmética ponderada das notas de quatro provas: Matemática, Português, Informática e Inglês. A Tabela a seguir mostra os pesos de cada prova e as notas de um candidato em três delas, pois ele desconhece sua nota na prova de Inglês.

	Matemática	Português	Informática	Inglês
Nota	7	6	8	?
Peso	2	1	3	2

Supondo que esse candidato tenha recebido nota  $x$  na prova de Inglês, a sua nota final será dada por

(A)  $\frac{44+2x}{4}$

(B)  $\frac{21+x}{8}$

(C)  $\frac{22+2x+4}{4}$

(D)  $\frac{44+x}{8}$

(E)  $\frac{22+x}{4}$

**10. CESGRANRIO - 2018**

Sabe-se que 30% dos clientes de um banco são do sexo masculino e os 70% restantes são do sexo feminino. Entre os clientes do sexo masculino, a média do tempo de vínculo com o banco é igual a 4 anos e, entre os clientes do sexo feminino, é igual a 6 anos.

Considerando-se todos os clientes, de ambos os sexos, qual é a média do tempo de vínculo de cada um com o banco?

- (A) 5 anos
- (B) 5,3 anos
- (C) 6 anos
- (D) 5,4 anos
- (E) 5,7 anos

### 11. CESGRANRIO - 2024

A Carteira de Finanças Sustentáveis da Caixa Econômica Federal contém iniciativas por meio das quais a instituição visa contribuir para uma sociedade mais justa e sustentável. Na apresentação de resultados do terceiro trimestre de 2023, a Caixa Econômica Federal divulgou que o valor total dessa carteira era de R\$ 720,7 bilhões, conforme descrito a seguir.

Produto	Valor da carteira (em bilhões de reais)
Comercial	31,9
FIES	51,7
Habitação	523,8
Minha Casa Minha Vida (Faixa 1)	9,5
Rural	8,4
Saneamento e Infraestrutura	95,4

A mediana dos valores da carteira dos produtos, em bilhões de reais, é, aproximadamente,

- (A) 120
- (B) 62
- (C) 52
- (D) 42
- (E) 31

### 12. CESGRANRIO - 2022

A Tabela a seguir indica a frequência de acidentes de trabalhadores de uma empresa do setor sucroalcooleiro, em faixas etárias, durante um período de 7 anos.

Idade	18 F 26	26 F 34	34 F 42	42 F 50	50 F 58	58 F 64
Nº de acidentes	300	1280	380	180	48	8

Observando-se os dados presentes na Tabela e usando-se o método de interpolação linear, qual a idade mediana dos trabalhadores acidentados?

- (A) 30,79
- (B) 31,30
- (C) 31,84
- (D) 32,70
- (E) 33,25

### 13. CESGRANRIO - 2021

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

# CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

## 1. CESGRANRIO - 2023

Como integrante do Sistema Financeiro Nacional, cabe ao Conselho Monetário Nacional

- (A) definir as metas anuais de inflação.
- (B) determinar as taxas básicas de juros da economia brasileira.
- (C) atuar como prestador de última instância.
- (D) calcular o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).
- (E) executar a política fiscal.

## 2. CESGRANRIO - 2022

Na composição do Sistema Financeiro Nacional no Brasil, o órgão normativo responsável pela fixação das metas para a inflação, pelas diretrizes da política cambial e pelas normas inerentes ao funcionamento das instituições financeiras é o(a)

- (A) Banco Central do Brasil
- (B) Banco do Brasil
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Caixa Econômica Federal
- (E) Comissão de Valores Mobiliários

## 3. CESGRANRIO - 2021

A entidade responsável pela execução da política cambial no Brasil é o(a)

- (A) Banco do Brasil (BB)
- (B) Banco Central do Brasil (Bacen)
- (C) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
- (D) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- (E) Conselho Monetário Nacional (CMN)

## 4. CESGRANRIO - 2021

O Registrato é um sistema criado em 2014 e administrado pelo Banco Central, que permite aos cidadãos terem acesso pela internet a relatórios contendo informações sobre

- (A) seus relacionamentos com as instituições financeiras, suas operações de crédito e operações de câmbio.
- (B) suas receitas e despesas realizadas em todas as instituições financeiras onde têm conta-corrente.

(C) seus dados registrados junto aos serviços de proteção de crédito.

(D) seus relacionamentos interpessoais com pessoas da mesma família (ex: pai, filho e irmão, entre outros) que também possuem contas-correntes.

(E) seus contratos de prestação de serviço firmados na esfera cível.

## 5. CESGRANRIO - 2021

Dentro do Sistema de Metas para a inflação, o Conselho Monetário Nacional (CMN) estabelece a meta para a inflação. A partir dessa meta, o Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil (Bacen) reúne-se periodicamente para analisar a economia brasileira.

Nesse contexto, é atribuição do Copom

- (A) definir a meta da taxa Selic.
- (B) determinar o papel do Bacen no mercado cambial.
- (C) formular normas aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional (SFN).
- (D) divulgar, diariamente, a taxa de juros de curto prazo para operações realizadas no mercado financeiro.
- (E) autorizar o funcionamento das instituições financeiras e de outras entidades conforme legislação em vigor.

## 6. CESGRANRIO - 2024

Na estrutura organizacional do Sistema Financeiro Nacional (SFN), cada uma das instituições exerce uma função específica. Tendo em vista sua forma de atuação, a Caixa Econômica Federal deve ser enquadrada, no âmbito do SFN, como uma instituição cuja função principal é

- (A) operadora
- (B) reguladora
- (C) supervisora
- (D) normativa
- (E) de autoridade monetária

## 7. CESGRANRIO - 2024

As instituições financeiras federais, tais como o BNDES, o Banco do Brasil (BB), a Caixa Econômica Federal (CEF), o Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e o Banco da Amazônia (Basa) são algumas das instituições mais importantes do sistema financeiro brasileiro.

A importância dessas instituições está diretamente relacionada à sua típica atuação em atividades em que o setor privado pouco atua, como a de

- (A) desenvolver tecnologias disruptivas e introduzi-las no mercado financeiro.
- (B) fornecer empréstimo em última instância às demais instituições financeiras.
- (C) executar as diretrizes da política monetária, de acordo com as metas do Banco Central do Brasil.
- (D) prover financiamento de longo prazo, visando ao fomento do desenvolvimento econômico.
- (E) financiar os programas de distribuição de renda, como o Bolsa Família.

#### 8. CESGRANRIO - 2021

Sr. Z resolve empreender na área agrícola, estabelecendo sua sede no interior do Brasil onde seus estudos identificaram uma maior necessidade de empregos. Após realizar as contratações de praxe, inicia suas atividades, gerando um forte crescimento na região onde atua. Não desejando aumentar o número de empregados, diante dos custos fixos da mão de obra, resolve ampliar sua produção, negociando com pequenos empreendimentos locais. Necessitando de aporte financeiro, ele apresenta pedido de empréstimo ao Banco Y, que encaminha equipe de auditoria à sede do pretendente. Para surpresa de todos, a auditoria constata em vários pequenos empreendimentos, trabalho infantil não autorizado pela legislação e, por força disso, propõe que o empréstimo seja negado.

Nos termos da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil, constatado idêntico ilícito por parte de fornecedor, ocorreria a

- (A) manutenção do vínculo contratual, por ser relação exterior.
- (B) suspensão do vínculo até regularização dos atos.
- (C) majoração dos juros do empréstimo, pelo risco aumentado.
- (D) análise da relação temporal com o Banco e o valor dos investimentos.
- (E) decisão de realizar o empréstimo, para bater as metas gerenciais.

#### 9. CESGRANRIO - 2023

A função principal das operações de Tesouraria bancária é

- (A) aprimorar a qualidade de atendimento aos clientes.
- (B) ampliar o uso de serviços digitais nas transações financeiras.

(C) administrar os fluxos de despesas e receitas da instituição financeira, visando a controlar os gastos e a maximizar os lucros.

- (D) aumentar a carteira de serviços financeiros oferecidos aos clientes.
- (E) gerenciar as atividades de *marketing*, publicidade e propaganda da instituição financeira.

#### 10. CESGRANRIO - 2023

Na organização do Sistema Financeiro Nacional, os bancos são instituições destinadas a intermediar recursos financeiros entre os poupadores e os demandantes de empréstimos.

No caso específico dos bancos comerciais, são instituições que, essencialmente,

- (A) proporcionam financiamento de médio e longo prazos a projetos orientados para fomentar o desenvolvimento econômico e social do país, abstendo-se de operações de financiamento de curto prazo.
- (B) operam com diversas modalidades de financiamento, mas não transacionam compra e venda de moeda estrangeira.
- (C) captam recursos por meio de depósitos a prazo, mas não operam com recursos provenientes de depósitos à vista.
- (D) realizam operações de empréstimos por meio de recursos captados sob a forma de depósitos à vista e a prazo.
- (E) se concentram no financiamento de empréstimos e financiamentos de projetos de natureza social.

#### 11. CESGRANRIO - 2022

Uma vez que o banco identificou seu segmento de mercado e desenvolveu serviços de qualidade, o gerente criou um programa de fidelidade que estimula os clientes a contratarem mais serviços do banco. A cada serviço contratado, uma quantidade de pontos é creditada ao cliente, que pode trocar esses pontos por descontos em tarifas ou compras em um site de vendas.

Essa estratégia de retenção de clientes é denominada estratégia de laços

- (A) sociais
- (B) afetivos
- (C) financeiros
- (D) interpessoais
- (E) de Customização

**12. CESGRANRIO - 2022**

Na estrutura do Sistema Financeiro Nacional, algumas instituições funcionam com o objetivo principal de prover recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral. Tal objetivo envolve tarefas típicas dos bancos

- (A) de investimento
- (B) de desenvolvimento
- (C) centrais
- (D) múltiplos
- (E) comerciais

**13. CESGRANRIO - 2018**

Algumas instituições financeiras são autorizadas a arrecadar tarifas públicas e impostos. O recolhimento de tais tarifas e impostos

- (A) não pode ser efetuado em terminais virtuais, internet banking.
- (B) diminui a evasão fiscal.
- (C) constitui-se em convênio exclusivo da União.
- (D) é um serviço direcionado a empresas.
- (E) aumenta os custos de arrecadação da cobrança.

**14. CESGRANRIO - 2023**

A constituição e o funcionamento de agências de fomento sob controle dos Estados e do Distrito Federal, com objetivo de financiar capital fixo e projetos de interesse dessas unidades da Federação, dependem de autorização do(a)

- (A) Tesouro Nacional
- (B) Banco Central do Brasil
- (C) Conselho Monetário Nacional
- (D) Unidade Federativa
- (E) União

**15. CESGRANRIO - 2022**

Um engenheiro pretende enveredar pela carreira bancária, sendo seu foco bancos de desenvolvimento. Nos termos das normas aplicáveis ao tema, originadas do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, os Bancos de Desenvolvimento são instituições financeiras

- (A) internacionais
- (B) mistas
- (C) privadas
- (D) públicas
- (E) sociais

**16. CESGRANRIO - 2022**

Uma pessoa que atua em pequeno comércio localizado em município de porte médio necessita de capital de giro, tendo em vista que seus clientes são responsáveis por valores pagos a prazo. Nos termos do contrato de factoring, uma de suas características principais consiste na

- (A) cessão de créditos
- (B) existência de direito de regresso
- (C) fiscalização por Associação Comercial
- (D) inclusão como ato financeiro
- (E) regulação pelo Banco Central

**17. CESGRANRIO - 2021**

Responsável pela formulação da política da moeda e do crédito, o Conselho Monetário Nacional (CMN) é um órgão normativo. Dentre suas atribuições, estão a definição da meta para a inflação, a formulação das diretrizes para o câmbio e o estabelecimento das normas principais para o funcionamento das instituições financeiras.

Além do CMN, outros dois órgãos normativos do sistema financeiro são

- (A) CNPC e CNSP
- (B) Susep e Previc
- (C) Bolsa de Valores e CNPC
- (D) BC e CVM
- (E) Instituições de Pagamento e CNSP

**18. CESGRANRIO - 2022**

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) detém personalidade jurídica e patrimônio próprios, é dotada de autoridade administrativa independente, conta com mandato fixo, estabilidade de seus dirigentes e autonomia financeira e orçamentária.

A CVM funciona como

- (A) empresa de economia mista
- (B) autarquia em regime especial
- (C) entidade sem vínculo governamental
- (D) entidade governamental com fins lucrativos
- (E) entidade privada

**19. CESGRANRIO - 2018**

Na configuração atual do Sistema Financeiro Nacional, a instituição responsável pela regulação do mercado acionário, de debêntures e de commercial papers é o(a)

- (A) Conselho Monetário Nacional
- (B) Comissão de Valores Mobiliários
- (C) Banco Central do Brasil
- (D) Banco do Brasil
- (E) Ministério da Fazenda

**20. CESGRANRIO - 2023**

Desde 1999, o Brasil adota o regime de metas de inflação, que se caracteriza pelo anúncio prévio de uma meta para a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

A principal variável operacional de política monetária utilizada pelo Banco Central para controlar a inflação é a

- (A) alíquota de depósito compulsório
- (B) taxa de juros de longo prazo
- (C) taxa de redesconto
- (D) taxa de Depósito Interbancário
- (E) taxa básica de juros

**21. CESGRANRIO - 2022**

O trecho seguinte alude a importante mercado em que são transacionados os títulos públicos no Brasil:

Todas as transações com títulos públicos se dão em seu âmbito. Ele é o mercado de dívida pública brasileiro e nele se encontram tanto o Banco Central do Brasil realizando a política monetária, quanto o Tesouro, responsável pela gestão da dívida pública e financiamento do governo.

*DORNELAS, L.N.D e TERRA, F.H.B*

*O Mercado Brasileiro de Dívida Pública. Campinas: Alínea, 2021, p.6, Adaptado*

O trecho se refere ao mercado

- (A) cambial
- (B) acionário
- (C) CETIP
- (D) SELIC
- (E) PTAX

**22. CESGRANRIO - 2018**

No Brasil, quando o Comitê de Política Monetária do Banco Central do Brasil fixa a meta anual para a taxa de juros básica de curto prazo da economia, tal meta é perseguida mediante compra e venda de títulos públicos por parte da autoridade monetária, cujo processamento é efetivado pelo (a)

- (A) Sistema de Compensação Bancária
- (B) Sistema Brasileiro de Pagamentos
- (C) Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos Privados
- (D) Sistema Especial de Liquidação e Custódia
- (E) Sistema Geral do Mercado Aberto

**23. CESGRANRIO - 2024**

As operações compromissadas são o instrumento mais utilizado pelo Banco Central do Brasil (BCB) para controlar a liquidez do sistema bancário e formar a taxa de juros de

curto prazo. Quando o BCB realiza uma operação compromissada de compra de títulos públicos no mercado aberto, ele

- (A) eleva os preços dos títulos públicos e pressiona a taxa de juros de curto prazo para cima.
- (B) aumenta a liquidez no mercado de reservas bancárias e pressiona a taxa de juros de curto prazo para cima.
- (C) aumenta a liquidez no mercado de reservas bancárias e pressiona a taxa de juros de curto prazo para baixo.
- (D) reduz a liquidez no mercado de reservas bancárias e pressiona a taxa de juros de curto prazo para baixo.
- (E) reduz os preços dos títulos públicos e pressiona a taxa de juros de curto prazo para baixo.

**24. CESGRANRIO - 2021**

Na reunião do dia 09/12/2020, o Conselho de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil decidiu manter a taxa básica de juros (Selic) em 2% a.a. Considere que, no período subsequente, a autoridade monetária observasse que as taxas de juros médias praticadas no mercado interbancário eram bem inferiores à meta da taxa Selic, definida na reunião retromencionada.

Nesse contexto, para que as taxas de juros médias no mercado interbancário venham a convergir para a taxa Selic de 2% a.a., fixada pelo Copom, o Banco Central do Brasil deverá

- (A) vender títulos públicos no overnight.
- (B) comprar títulos públicos no overnight.
- (C) comprar títulos de longo prazo do setor privado.
- (D) emitir maior quantidade de papel moeda.
- (E) aumentar a liquidez do sistema bancário.

**25. CESGRANRIO - 2018**

As empresas nacionais e estrangeiras que avaliam os riscos de entidades governamentais e privadas, e de seus projetos de investimento, são importantes porque alteram, com as suas classificações de risco, diversas variáveis da economia.

Dentre as variáveis listadas abaixo, aquela que **NÃO** sofre alteração é(são) o(s)

- (A) volume de fundos disponíveis para as empresas e para os governos.
- (B) balanço de pagamentos e o crescimento econômico dos países.
- (C) fluxos de capitais internacionais.
- (D) recursos naturais da economia.
- (E) prêmios de risco cobrados pelos empréstimos.

# VENDAS E NEGOCIAÇÃO

## 1. CESGRANRIO - 2018

Uma ação para aperfeiçoar o relacionamento com os clientes de um posto de serviços, especificamente no que se refere à pré-abordagem, é

- (A) divulgar os diferenciais do posto para moradores e profissionais que circulem pelas redondezas.
- (B) apurar número de veículos que circulam em frente ao posto e identificar o perfil dos motoristas.
- (C) treinar os frentistas para ficarem de prontidão e de braço erguido, indicando a bomba certa para abastecimento.
- (D) promover ações que envolvam os clientes registrados no programa de relacionamento do posto.
- (E) mensurar a venda da linha Premium para os motoristas que desejam melhor desempenho dos carros.

## 2. CESGRANRIO - 2018

Depois de aguardar por um mês, o cliente finalmente recebeu o equipamento de solda com o qual esperava melhorar a sua produtividade no trabalho. No primeiro dia de uso, no entanto, o equipamento apresentou alguns problemas e acabou não podendo ser usado. O fabricante foi contatado e recolheu o equipamento no dia seguinte para reparos. Após uma semana, o equipamento pôde ser usado e funcionou, mas seu desempenho não alcançou o nível de expectativa que o cliente tinha antes da compra.

A comparação entre o desempenho percebido e o resultado obtido, em relação às expectativas do comprador, é denominada

- (A) benefício
- (B) qualidade
- (C) valor total
- (D) satisfação
- (E) retroalimentação

## 3. CESGRANRIO - 2018

Uma vantagem do *telemarketing* ativo sobre as vendas pessoais é que os operadores telefônicos

- (A) efetuam transações mais lucrativas para a organização.
- (B) dedicam mais tempo à preparação para o atendimento aos clientes.
- (C) observam os detalhes na expressão dos clientes com os quais falam.

(D) podem contatar mais clientes do que os vendedores externos.

(E) representam os menores custos de todo o orçamento comercial.

## 4. CESGRANRIO - 2018

Contratado para melhorar a *performance* do departamento comercial, um consultor aconselha a utilização de compras simuladas como instrumento para

- (A) monitorar o atendimento prestado aos clientes.
- (B) realizar compras diretas em ambientes digitais.
- (C) disfarçar o lucro da empresa por meio de ações sociais.
- (D) simular operações financeiras pelo computador.
- (E) treinar a equipe através de jogos informatizados.

## 5. CESGRANRIO - 2016

Um cliente, insatisfeito com os serviços a ele prestados, entrou em contato com a empresa, por telefone, para apresentar suas reclamações. A empresa tem um serviço de atendimento ao cliente que é considerado de excelência.

Para que, efetivamente, o serviço de atendimento ao cliente seja considerado de excelência, é necessário que o

- (A) atendente isente a empresa de responsabilidade pelo problema, argumentando que o serviço foi prestado e que o problema foi causado pelo próprio cliente que não definiu exatamente o que queria.
- (B) atendente utilize a linguagem técnica da empresa ainda que o cliente não a entenda; dessa forma, a empresa passará credibilidade, demonstrando o conhecimento de todos que trabalham na empresa.
- (C) cliente seja tratado com transparência e cordialidade, ainda que a situação a ser resolvida seja de difícil solução, e o problema não possa ser solucionado imediatamente.
- (D) cliente, que precisa ser atendido rapidamente, receba a garantia de que o problema será solucionado imediatamente, mesmo que a empresa não possa cumprir o prometido.
- (E) atendimento eletrônico seja imediato, com uma gravação orientando o procedimento que o cliente deve executar, mesmo que ele tenha de esperar para falar diretamente com o atendente.

### 6. CESGRANRIO - 2016

Uma empresa iniciou um processo de treinamento dos empregados que atuam no serviço de atendimento ao cliente, via telefone. Visando a obter maior eficiência e qualidade no atendimento, a empresa estabeleceu alguns procedimentos que devem ser adotados nesse serviço. No atendimento aos clientes por telefone, o atendente deve

- (A) falar apenas um “alô” para que o atendimento seja mais rápido, e o cliente possa falar, imediatamente, sobre o assunto que deseja tratar.
- (B) fazer uma saudação inicial e, em seguida, identificar -se, informando também o nome do órgão ou setor ao qual pertence.
- (C) utilizar uma linguagem informal e um tratamento pessoal, mostrando intimidade com o cliente para torná-lo mais próximo.
- (D) interromper o cliente quando ele estiver falando sobre um problema já conhecido pelo atendente.
- (E) utilizar uma linguagem impessoal, demonstrando que não há atendimento personalizado.

### 7. CESGRANRIO - 2015

Uma empresa, com o objetivo de atrair mais clientes, está-se organizando para melhorar a qualidade de seus serviços.

Constitui condição necessária para que o cliente possa perceber a qualidade na prestação de um serviço a

- (A) soberania da empresa e de seus empregados nas decisões que afetem diretamente o cliente.
- (B) parcialidade nas decisões tomadas para representar a individualização no tratamento aos clientes.
- (C) improbidade na atuação dos empregados que lidam diretamente com os clientes.
- (D) transparência nas decisões que afetam empregados e clientes, significando o respeito da empresa com o seu público.
- (E) padronização dos processos realizados, o que significa customizar as atividades de prestação de serviços da empresa.

### 8. CESGRANRIO - 2015

Atualmente, a maior parte dos empregos concentra-se no setor de serviços. Torna-se fundamental que a prestação de serviços receba atenção das empresas, já que, se bem executada, pode significar um diferencial competitivo.

No atendimento ao público é fundamental que o atendente

- (A) tenha um posicionamento próprio, fazendo com que o cliente perceba que ele é desvinculado da imagem da empresa.
- (B) tome decisões imediatas para resolver os problemas dos clientes, mesmo que estas contrariem as diretrizes da empresa.
- (C) conheça bem suas funções e as normas e os procedimentos da empresa, para que tome suas decisões buscando a satisfação dos clientes.
- (D) seja bastante comunicativo e expresse sua opinião em relação à empresa e a seus clientes, utilizando linguagem técnica e siglas de uso corrente internamente.
- (E) diversifique sua forma de atender desde que, na maior parte das vezes, o cliente fique satisfeito.

### 9. CESGRANRIO - 2014

Uma das preocupações da maior parte das organizações empresariais é a agilidade no atendimento ao cliente. Isso tem feito com que as empresas de gestão mais moderna deem maior autonomia aos empregados que fazem o atendimento direto ao cliente.

Em termos de níveis hierárquicos organizacionais essa autonomia representa

- (A) uma barreira para o cliente, ampliando o distanciamento entre o nível institucional e o nível operacional.
- (B) um fluxo de informações maior entre os níveis organizacionais, já que quem toma a decisão precisa conhecer as diretrizes e os objetivos da organização.
- (C) uma ampliação da quantidade de níveis hierárquicos da organização, já que a autonomia requer maior controle e supervisão.
- (D) a perda de delineamento estratégico da organização, pelo nível institucional, já que o poder de decisão está com o nível operacional, que atende aos clientes, diretamente.
- (E) a minimização da importância do nível tático, já que este se ocupa da produção de bens e serviços ofertados pela empresa ao mercado.

**10. CESGRANRIO - 2012**

O telefone é o meio de comunicação mais utilizado no planeta; sua utilização, contudo, requer procedimentos específicos.

Um procedimento obrigatório em relação ao uso do aparelho telefônico consiste em:

- (A) realizar a assepsia do aparelho antes de toda e qualquer ligação.
- (B) fornecer informações às pessoas, somente após elas se identificarem.
- (C) ter, junto ao aparelho, uma relação dos funcionários da empresa onde constem o setor de trabalho e o telefone interno.
- (D) tentar resolver o problema apresentado de alguém que esteja ausente no momento da ligação.
- (E) retornar a ligação para confirmar as informações apresentadas, descartando a hipótese de trote.

**11. CESGRANRIO - 2011**

Com relação ao atendimento em projeto de serviços de baixo contato com o cliente, é correto afirmar que

- (A) implica atender às necessidades específicas.
- (B) resulta em prover maior personalização dos serviços.
- (C) se despende muito tempo do cliente no processo de serviço.
- (D) se necessita acomodar o cliente que está no cronograma de produção.
- (E) se disponibilizam pacotes de serviços mais padronizados.

**12. CESGRANRIO - 2011**

Nas situações de atendimento, devido a atitudes grosseiras e poucos sensíveis, é comum ocorrer mal-estar entre atendentes e clientes. Para evitar tais situações, o atendente deve

- (A) insistir para o cliente levar um item ou adquirir um bem.
- (B) reconhecer a necessidade de o cliente efetuar suas próprias escolhas.
- (C) transferir a ligação ou desligar o telefone sem avisar.
- (D) acompanhar, de forma insistente, o cliente por toda a loja.
- (E) insistir em conversas sobre os assuntos que incomodam o cliente.

**13. CESGRANRIO - 2011**

O cliente insatisfeito e nervoso exige um atendimento com atitudes opostas às suas: ponderadas e calmas. Uma forma adequada para lidar com o cliente em tal situação é

- (A) interrompê-lo, evitando que ele relate todo o fato.
- (B) confrontar-se com o cliente, pois isso resultaria em uma discussão no mesmo nível.
- (C) dar encaminhamento ao assunto, evitando que o problema fique maior por descaso ou falta de solução.
- (D) anotar as causas da sua insatisfação somente em caso de exigência.
- (E) ludibriar o cliente com palavras capciosas.

**14. CESGRANRIO - 2010**

O problema no carro de Abreu era constante e seus amigos haviam indicado uma oficina mecânica de confiança para o conserto. Apesar de o lugar não ter uma boa aparência e ficar em um bairro considerado perigoso, o atendimento feito pelos funcionários logo o conquistou. Além de prestativos e rápidos, a preocupação demonstrada na solução do problema em particular foi determinante para que Abreu contratasse seus serviços. No dia da entrega, lá estava Abreu saindo com seu carro, certo de ter feito uma boa escolha. No entanto, cerca de 15 minutos após sair da oficina, o carro simplesmente parou, deixando-o a pé.

Sabe-se que há cinco determinantes de qualidade de um serviço:

- I - Confiabilidade;
- II - Responsividade;
- III - Segurança;
- IV - Empatia;
- V - Tangibilidade.

Os determinantes de qualidade de um serviço que NÃO estão presentes no caso apresentado são apenas

- (A) I e V.
- (B) I, II e V.
- (C) I, III e IV.
- (D) II, III e V.
- (E) II, IV e V.

**15. CESGRANRIO - 2009**

Localizada na via marginal de uma rodovia interestadual, existe uma famosa lanchonete que serve refeições rápidas e diversos tipos de sanduíches muito saborosos. O caminho de entrada para quem pretende chegar à lanchonete deve ser feito alguns quilômetros antes, deixando a rodovia principal e entrando na via marginal. Com frequência, o cliente desatento perde a entrada e quando vê a enorme placa da lanchonete já não consegue sair da ro-

dovia, frustrando seu desejo de fazer um lanche rápido e gostoso. Dentre os critérios de avaliação da qualidade do serviço, essa lanchonete fracassa no(a)

- (A) acesso ao serviço oferecido.
- (B) custo dos serviços prestados.
- (C) confiabilidade dos serviços.
- (D) garantia do serviço oferecido.
- (E) flexibilidade de horários dos serviços.

**16. CESGRANRIO - 2009**

O atendimento de qualidade ao cliente envolve um grande investimento no treinamento de pessoal. Hoje, não basta atender aos clientes com cortesia e educação. É preciso oferecer vantagens, pois esse é o diferencial entre os concorrentes para tornar a clientela fiel. Em uma instituição pública de pesquisa, em função da natureza de sua atividade, o que representa o compromisso com a qualidade de seus serviços?

- (A) Divulgar a finalidade e os benefícios dos serviços, visando a atingir um alto grau de esclarecimento junto à população, adequado à região, à cultura e à realidade socioeconômica.
- (B) Dar oportunidades à população de receber benefícios e brindes em troca das informações solicitadas.
- (C) Dar a conhecer os serviços prestados, por meio do rádio e da televisão, a fim de promover o crescimento institucional.
- (D) Reconhecer o caráter secundário do compromisso com a gestão de qualidade, devido à ausência da necessidade de promover produtos em instituição de pesquisa.
- (E) Promover a transferência de renda nas áreas mais carentes oferecendo vagas de trabalho na própria instituição.

**17. CESGRANRIO - 2009**

A receptividade da população em relação a trabalhos de pesquisa que visam a obter informações socioeconômicas é bastante variável. Por isso, é fundamental para qualquer agente de pesquisa um preparo prévio para lidar com o público. Qual das estratégias abaixo constitui um recurso que amplia efetivamente a confiança do público na organização e no projeto de pesquisa?

- (A) Utilizar o carro com o logotipo da organização.
- (B) Utilizar veículo próprio para fazer contato com a população.
- (C) Ser convincente nas palavras, apresentando um discurso memorizado anteriormente.

- (D) Usar crachá de identificação ou colete com a marca da organização e material apropriado.
- (E) Levar brindes com o logotipo da organização e distribuí-los ao público.

**18. CESGRANRIO - 2009**

Ao atender ao público, existem fatores de traço comportamental que influenciam de maneira decisiva a relação estabelecida. Tais fatores são traduzidos por postura corporal, direção do olhar e tom de voz. Qual o conjunto de comportamentos que facilitam o bom desempenho nas relações com o público?

- (A) Falar bem baixo, olhar para o chão e ter postura encurvada.
- (B) Falar bem baixo, olhar nos olhos do interlocutor e ter postura ereta.
- (C) Falar em tom autoritário, gesticular bastante e não olhar para o interlocutor.
- (D) Falar em tom alto, intimidar seu interlocutor com olhar ameaçador e mostrar o corpo rígido para se impor.
- (E) Usar alternância no tom de voz, olhar para o interlocutor sem constranger e ser claro na exposição.

**19. CESGRANRIO - 2009**

Qual dos itens a seguir NÃO corresponde aos Princípios da Qualidade do Bom Atendimento ao Público?

- (A) A aparência do cliente não é fator de prioridade de atendimento.
- (B) O cliente não deve esperar além do tempo necessário a seu atendimento.
- (C) Simpatia e gentileza não são favores.
- (D) Demonstre alegria e satisfação durante o atendimento.
- (E) Converse com os colegas durante o atendimento, para demonstrar descontração.

**20. CESGRANRIO - 2009**

Patrícia atendeu, pessoalmente, a um cliente que tentava renovar sua Carteira Nacional de Habilitação. Ele estava muito insatisfeito com o atendimento recebido, em contato telefônico anterior, com um funcionário que não se identificou.

- Neste caso, entre as apresentadas abaixo, a única atitude INCORRETA de Patrícia é
- (A) pedir desculpas pelo ocorrido.
  - (B) debater com o cliente, mostrando que ele estava equivocado.
  - (C) colocar-se no lugar do cliente insatisfeito.